



Ataques a Defensorías y  
Estados Excepcionales

CONGRESO VIRTUAL FIO + RINDHCA

# ATAQUES A DEFENSORÍAS Y ESTADOS EXCEPCIONALES



Federación Iberoamericana  
del Ombudsman



RINDHCA  
Red de Instituciones Nacionales  
para la Promoción y Protección  
de los Derechos Humanos  
del Continente Americano



## Red ComFIO

Para acceder al contenido de la sesión:

<https://youtu.be/3UNzyPQX9wA>

La red de comunicadores ComFIO, que agrupa a los órganos de prensa y difusión de todas las Defensorías del Pueblo de la región, fue creada para generar una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos en todos los países iberoamericanos.

Destinada a propiciar el intercambio de conocimientos especializados en materia de comunicación social, la Red ComFIO —cuya creación tuvo lugar en el congreso de FIO de 2007 en Lima, Perú— trabaja para optimizar la difusión de los objetivos, funciones y actividades de FIO y favorecer la visibilidad de las instituciones que forman parte de ella.

A la sesión, coordinada por Noemí Rodríguez, de la oficina del Raonador del Ciutadà de Andorra, asistieron representantes de Argentina, Costa Rica, España, Andorra, México, Guatemala, Colombia, República Dominicana y Perú y contó con la asistencia de unos 30 comunicadores de las INDH de la región. Conectividad, redes sociales, medios convencionales y políticas para alcanzar las diferentes audiencias con mensajes de promoción de derechos, fueron los asuntos principales sobre los que giró el encuentro.

Se pusieron sobre la mesa tres grandes retos para las Defensorías a nivel comunicativo: por una parte, insistir en la necesidad de mejorar los niveles de conectividad así como la reducción de la brecha digital, especialmente entre los colectivos más vulnerables; ser canales de transmisión de información veraz y objetiva; y sobre todo, aprender a explicar en positivo: buscar la empatía y gestionar la incertidumbre de forma transversal, con un discurso realista pero que deje el miedo de lado para hacer hincapié en la corresponsabilidad como sociedad y como individuos.

Después de las obligadas presentaciones, el primer punto que se abordó en la reunión fue el del impacto y las consecuencias de la COVID-19 desde el punto de vista de la comunicación. Jorge Sansó De la Madrid, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina) y coordinador de ComFIO para la Región Sur, quiso poner de relieve



la novedosa realidad a la que se han tenido que enfrentar las Defensorías. En este sentido, destacó el enorme desafío que supuso que la mayoría del trabajo tuviera que hacerse de forma virtual, de tal forma que hubo que crear mecanismos nuevos y actuar sobre aspectos en los que nunca se había hecho antes como, por ejemplo, los problemas que surgieron con motivo de las repatriaciones masivas al decretarse los confinamientos. En su opinión, la COVID-19 va a seguir dominando el escenario de la comunicación en 2021 y posiblemente en 2022, por lo que se hace necesario elaborar pautas de comunicación que se adecuen a la nueva situación.

Intervino a continuación José Luis Armendáriz, de la Comisión de Derechos Humanos de Chiapas (México). Para Armendáriz, las nuevas condiciones han acelerado el proceso de desarrollo tecnológico, lo que ha permitido generar nuevos mecanismos de comunicación, si bien los nuevos sistemas pierden cercanía frente a las formas clásicas. Para encarar este reto hay que crear directrices comunicativas frente a la nueva realidad para orientar a las Defensorías, empezando por una evaluación de su nivel de conectividad, pues es fundamental disponer de unos buenos sistemas que faciliten el trabajo *online*. Propone elaborar un documento para presentar al Consejo Rector con esta propuesta de evaluación, así como confeccionar un corpus de buenas prácticas para la comunicación en momentos de crisis.

De la misma opinión es Catalina Canal, de la Defensoría del Pueblo de Colombia, quien señaló

que desde su país hicieron un esfuerzo por adaptarse a las nuevas circunstancias: potenciaron los canales digitales y elaboraron un formulario *online* de reclamaciones, así como incrementaron su presencia en redes sociales. La triste realidad por la que atravesamos ha abierto nuevas oportunidades de comunicación, que deben ser aprovechadas por las INDH.

Por su parte Marcos Montiel, de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México señaló que en su país incrementaron el uso de las redes sociales y celebraron numerosos *webinars* sobre derechos humanos. En su intervención quiso hacer hincapié sobre el incremento en los casos de violencia de género provocado por las medidas de confinamiento domiciliario. Dicho aumento (que más allá del fenómeno mexicano cree que es aplicable a todos los países de la región) obligó a las Defensorías a elaborar nuevas pautas de actuación, como las mediaciones *online*. Quiso también señalar la importancia de denunciar lo que conocemos como «brecha digital» y su especial incidencia en la enseñanza.

Rosanna Morillo, del Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo de la República Dominicana, señaló que desde su país se hizo un esfuerzo por incrementar la comunicación a través de las Redes Sociales, en un intento por luchar contra las *fake news*; también se denunciaron *online* las violaciones de derechos. En su opinión, una de las lecciones que se pueden extraer de estos momentos tan difíciles en el ámbito de la



comunicación es que hay que redoblar los esfuerzos para potenciar la presencia de las Defensorías en las redes sociales y poner en valor los canales oficiales para luchar contra los bulos.

A continuación, intervino Eduardo Antonio Raimondo, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán (Argentina), quien puso sobre la mesa un nuevo enfoque en el debate. Desde el punto de vista de la comunicación, hasta el momento ha predominado una tendencia a imponer el temor frente a la concienciación. Se trata, en su opinión, de una estrategia peligrosa, pues perdido el temor, la gente tiende a saltarse las reglas: las personas pierden el miedo según se van acostumbrando a la nueva situación y dejan de percibir la gravedad del momento, hasta que les toca de cerca. Por eso sugiere una estrategia comunicativa donde lo relevante sea concienciar antes que asustar y, en este sentido, propone que los defensores impulsen el discurso de la responsabilidad individual y social para luchar contra la pandemia.

Dentro del debate sobre las nuevas formas de comunicación ante la realidad de la pandemia, Ahmed Tabash, de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, propone la búsqueda de estrategias de información para poder llegar también a grupos de población afectados por lo que conocemos como «brecha digital».

De la misma opinión que Eduardo Raimondo es Brisa Solís, de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. Para ella, se percibe un

cierto sentimiento de hastío entre la gente, que está necesitada de mensajes positivos; habría que dejar de informar sobre lo que no se puede hacer e insistir sobre lo que sí se puede hacer, en definitiva, hay que construir un mensaje del sí.

***hay que redoblar los esfuerzos para potenciar la presencia de las Defensorías en las redes sociales y poner en valor los canales oficiales para luchar contra las fake news***

Toma la palabra Eloy Gómez Raverta, editor de contenidos del portal FIO. Insiste en la necesidad de luchar contra las *fake news* y (en la línea de lo propuesto por Eduardo Raimondo) bajar el «tono del miedo» que se transmite desde los ámbitos oficiales, buscando un nuevo enfoque que traslade a la opinión pública la idea de que «hay luz al final del túnel». Las políticas de comunicación de las INDH tienen que hacer un uso más intensivo y selectivo de la tecnología: dado que cada grupo social utiliza sus medios tecnológicos específicos (los jóvenes emplean más Instagram, otros grupos sociales prefieren Twitter) es necesario identificar los distintos sistemas y adecuar el mensaje a cada uno de ellos.



Jorge Sansó propone una estrategia comunicativa como red ComFIO destinada a la «colonización» de las redes sociales, en especial las que usan los más jóvenes, adecuando los mensajes según los grupos de edad y la red social empleada. También hay que insistir como institución en la necesidad de preparar a la población para las sucesivas olas que nos van a afectar, instando a que las Defensorías elaboren estrategias de comunicación para informar a la población sobre comportamientos responsables.

## ***los defensores deben impulsar el discurso de la responsabilidad individual y social para luchar contra la pandemia***

Llegados a este punto intervino José Luis Armendáriz quien, insistiendo en la idea antes por él expresada, señaló la importancia de elaborar —a partir de las distintas experiencias particulares— un conjunto de pautas generales que pudieran servir de guía para los diversos defensores para mejor abordar la situación. Otro aspecto que plantea es pensar en uno o varios productos comunicacionales que se pudieran generar de apoyo a las Defensorías en el contexto de la pandemia.

La propuesta cuenta con el apoyo de todos los asistentes, que se comprometen a elaborar un

manual de buenas prácticas de comunicación para ayudar a las Defensorías en periodos de crisis.

El siguiente asunto que se trató en la reunión fue el de la mejora en el funcionamiento específico de la red. Puesto que la pandemia ha alterado los sistemas de trabajo, hay que estudiar los mecanismos de adaptación a la nueva situación. Uno de los aspectos que se señalaron fue la necesidad de dotar a la web de un mayor dinamismo. En este sentido, Eloy Gómez señaló la necesidad de dotar a cada comunicador de la capacidad de cargar en la web de FIO sus propios comunicados, para lo que es necesario una labor de coordinación con la Secretaría Técnica. Jorge Sansó puso de manifiesto la necesidad de desarrollar más la presencia de FIO en Instagram de la misma manera que en Facebook, que todos están de acuerdo en señalar que funciona bastante bien. También insistió en la necesidad de establecer un cronograma para las reuniones *online* para el año que viene. Al ser un sistema que no requiere el desplazamiento físico de los participantes propone la realización de reuniones de coordinación con carácter mensual y que estas sean abiertas a otras personas que no sean integrantes de la red ComFIO. Lesvia Salguero, de la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala, propone la fijación de un día y una hora, idea que todos aceptan. Así queda establecido un sistema de reuniones los primeros martes de cada mes a las 12 del mediodía hora argentina. La primera reunión se celebrará el 12 de enero de 2021.

Por último, se abordó el plan de acción para el año 2021. Noemí Rodríguez resaltó el momento



de incertidumbre que vivimos, lo que es una dificultad añadida para la elaboración del plan, si bien hay algunos proyectos a corto plazo que es posible definir: la elaboración del manual de buenas prácticas, el fortalecimiento de la presencia de ComFIO en redes sociales y el incremento de la cooperación a través de las reuniones mensuales. Como actividades a desarrollar para el año 2021 desde Guatemala se propone la elaboración de un boletín mensual, donde cada defensoría comunique sus actividades. Se trata de una acción que aportaría visibilidad a las distintas regiones. Ahmed Tabash propone que el enfoque del boletín esté dirigido a la elaboración de un

«termómetro» sobre un tema determinado, por ejemplo, los feminicidios, la educación... El boletín estaría entonces basado en un tema mensual específico. Todos se adhieren a la propuesta y desde Guatemala proponen como primer tema el problema de las caravanas de migrantes, que está volviendo a estar de actualidad.

También se señaló la conveniencia de que cada defensoría realice un pequeño resumen que explique su actuación en los últimos meses, para que pueda ser elevado al Consejo Rector. Con la convocatoria de la reunión para el 12 de enero, se dio por terminado el encuentro.