

**EXPERIENCIA Y  
APRENDIZAJES DE  
#VERIFICADO 19S**

---



**#VERIFICADO 19S**

---



---

**Fotografías:** Gabriel Hernández Tinajero

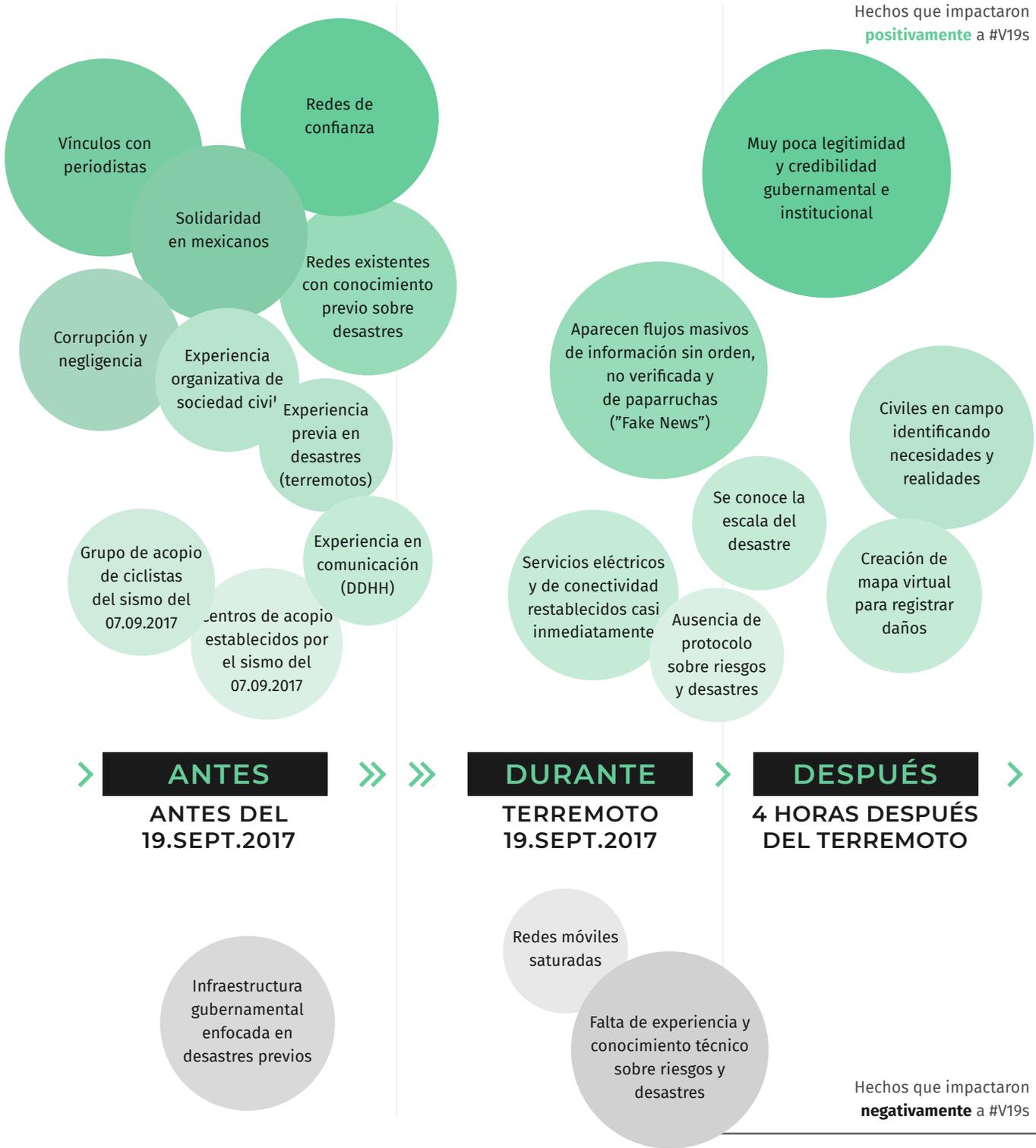


**Creative Commons.** Atribución/Reconocimiento-  
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Licencia Pública  
Internacional — CC BY-NC-SA 4.0

# LÍNEA DEL TIEMPO: EVENTOS CLAVES PARA V19S



Estos son los hitos identificados por individuos que estuvieron cerca de la experiencia V19S, se presentan a manera de reflexión y aprendizaje de la manera mas objetiva posible



# LECCIONES



## 1. LA VERIFICACIÓN ES NECESARIA

Verificado19s sirvió para atender una crisis humanitaria, donde fue imprescindible **verificar y gestionar la información ante el desastre**, para que las aportaciones ciudadanas sirvieran para salvar gente. Pero tiene sus límites y se requieren otras metodologías para combatir fake news en el sentido de desinformación para “tiempos normales”.

## 2. INDEPENDENCIA Y NO POLITIZACIÓN, CON COORDINACIÓN

Mantener la independencia y la no politización fue un aspecto fundamental para la **credibilidad y posicionamiento** de la iniciativa Verificado19s. Sin perder esta independencia, es necesaria **una coordinación y articulación “mínima” con otras instituciones y organizaciones** (de la respuesta oficial y no oficial) para evitar las duplicaciones, “estorbar” el trabajo de otros, y potencializar el valor agregado de Verificado19S, en la respuesta y recuperación a desastres y crisis.

## 3. SINERGIAS PREVIAS Y REDES DE CONFIANZA SON UN VALOR AGREGADO FUNDAMENTAL

La conexión entre expresiones organizativas de la sociedad civil pre-existentes demostró tener un valor agregado significativo en la articulación, pluralismo y capacidad organizativa y comunicativa de la iniciativa Verificado19s, así como su cercanía y credibilidad ante la ciudadanía. La creación espontánea y natural de redes de confianza a partir de relaciones pre-existentes fue un factor clave para el éxito y rápida implementación del proceso.

## 4. CLARIDAD DE ROLES Y RESPONSABILIDADES Y MECANISMOS DE TOMA DE DECISIONES PREDEFINIDOS

Contar con una **claridad de perfiles y roles de apoyo preestablecida y un mecanismo de gestión de voluntariado** es fundamental para ser más eficaces y eficientes en el momento de la respuesta y evitar frustraciones y sobrecargas. Para la toma de decisiones operativas en momento de la emergencia debe existir una **línea de coordinación y comando preestablecida** y acordada antes del evento.

## 5. NADIE ES IMPRESCINDIBLE

Una gran parte de colaboradores de Verificado19s reportó síntomas evidentes de agotamiento (Burnout). Nadie debería convertirse en “imprescindible” durante la respuesta y se debería contar con un sistema y mecanismo previo de **relevos y reparto de responsabilidades**.

## 6. PREPARACIÓN PREVIA AYUDA A RESPONDER MEJOR

Verificado19s fue una iniciativa espontánea sin preparación previa al 19s. Su éxito pudo haberse potenciado con **“Preparativos” y pre-definiciones de qué hacer y cómo hacerlo** en “tiempos de normalidad”, acortando tiempos de organización y respuesta.

## 7. APOYO PSICO-EMOCIONAL A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Apoyo psico-afectivo, **sistemas de monitoreo y autocuidado a personas** involucradas es imprescindible para la gestión del grupo y evitar situaciones de agotamiento (Burnout) y/o Estrés Post Traumático.

## **8. MEDIOS Y RECURSOS ADECUADOS**

Contar con medios y recursos apropiados como un **espacio físico con infraestructura adecuada** es fundamental para coordinar y operar durante la emergencia.

## **9. USO DE TECNOLOGÍA APROPIADA, CON HERRAMIENTAS PREESTABLECIDAS Y CONTEXTUALIZADAS**

Es importante **“No reinventar la rueda”, conocer y aprovechar herramientas técnicas/tecnológicas con plataformas neutrales** y mecanismos existentes que sean fáciles de usar, accesibles, conocidas y adaptables a diferentes contextos. Evitar el uso de herramientas de alta tecnología, privilegiando las que muestren información en tiempo real. Las herramientas tecnológicas que se deben usar en las situaciones de crisis o desastre deben considerar el contexto y estar predefinidas, ser divulgadas y conocidas por las personas involucradas antes de la respuesta, para en el momento del desastre poder innovar. Es necesario establecer **mecanismos de actuación diferenciados** entre zonas adaptables a diversos contextos (por ejemplo, diferenciar entre zonas urbanas y rurales).

## **10. PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN PROPIOS**

Al inicio, varias organizaciones comunicaron los contenidos, lo cual ayudó a legitimar hasta que se creó la cuenta oficial. Los canales de comunicación con marca y productos de comunicación propios fueron un **elemento importante de éxito en la conexión y credibilidad** con la ciudadanía.

## **11. MECANISMOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN**

La experiencia demostró que es necesario contar con mecanismos de seguimiento y medición de impacto para poder compartir logros y alcances del trabajo y plasmar aprendizajes para el futuro.

## **12. TRANSPARENCIA DE INTERESES Y VALORES, JUNTO CON PROCESOS DE CIERRE**

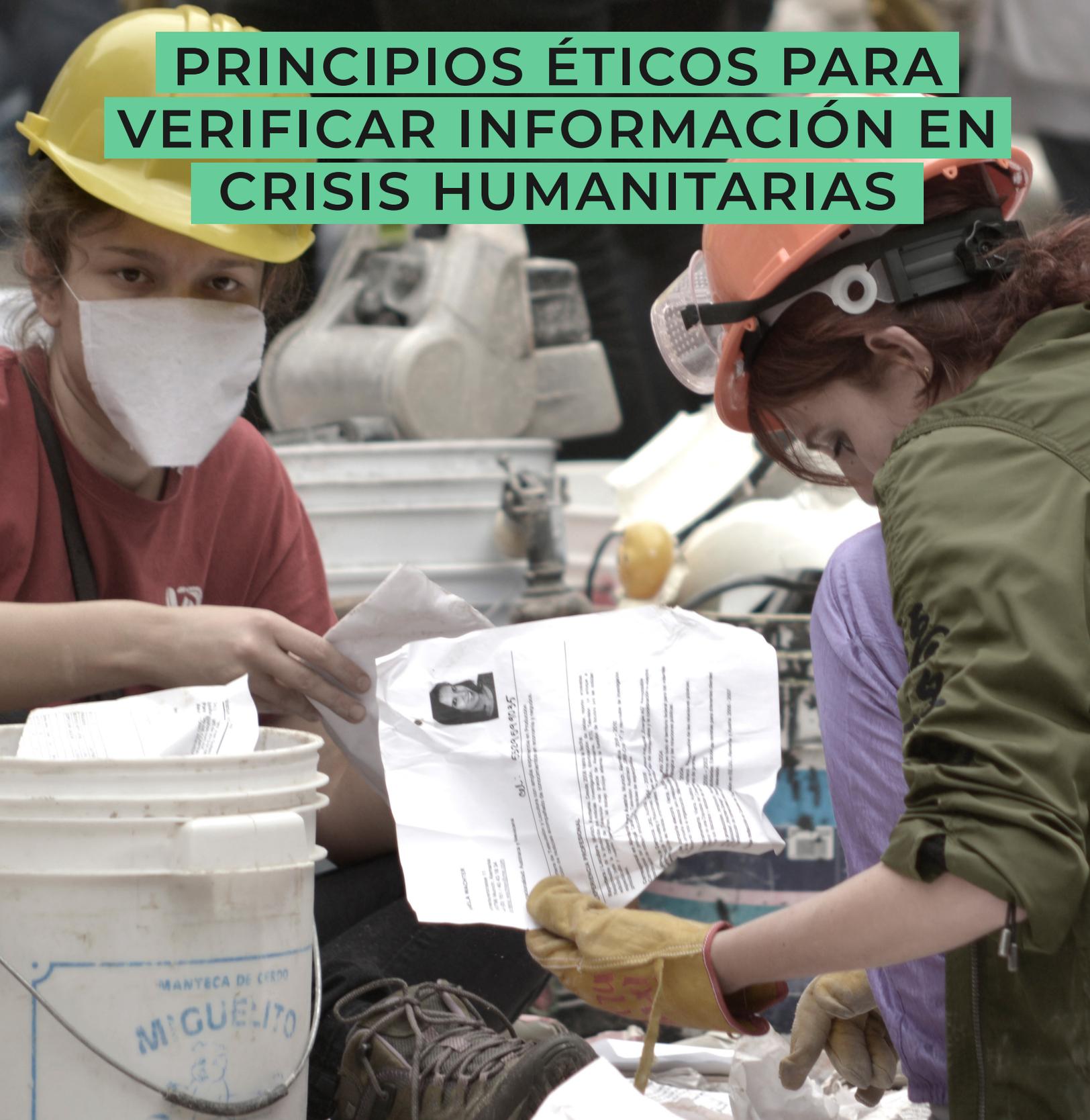
Es importante buscar la complementariedad de las diferentes visiones y agendas, **haciendo explícitos, desde un inicio, los intereses y propósitos para identificar posibles sinergias y evitar conflictos** de intereses en las acciones conjuntas. Es necesario desarrollar un proceso **efectivo y claro de cierre y transición entre fases** de la respuesta a la crisis humanitaria.

---

*Estas principales lecciones fueron identificadas individualmente a través de entrevistas y validadas en talleres con actores clave de Verificado19s. Estas lecciones tienen el objetivo de promover que los procesos exitosos sean recurrentes y evitar las prácticas que obstaculicen la consecución de los objetivos humanitarios que perseguimos.*



# PRINCIPIOS ÉTICOS PARA VERIFICAR INFORMACIÓN EN CRISIS HUMANITARIAS





## 1. VERIFICACIÓN

La **verificación de la información** en tiempo real es la esencia de nuestro trabajo, por ello gestionamos la información responsablemente.



## 2. IMPARCIALIDAD

Nuestro trabajo en la acción humanitaria es **independiente, imparcial y no partidista**, sin abandonar la obligación y exigencia de balances e incidencia.



## 3. RESPONSABILIDAD

Soy y somos responsables de **bienestar de nuestros voluntarios**, brindamos y aceptamos apoyo para mantener y/o recuperar nuestra dignidad.



## 4. COLABORACIÓN

Reconozco que en caso de desastre **prefero colaborar que competir** y/o caer en situaciones conflictivas innecesarias.



## 5. EQUIPO

El **trabajo en equipo** durante la crisis humanitaria debe evitar que miembros del colectivo se vuelvan **imprescindibles** en sus roles para garantizar la eficiencia.



## 6. COORDINACIÓN

Reconocemos la necesidad de **coordinación y colaboración** con los diferentes actores de la respuesta humanitaria sin perder nuestra identidad e independencia.



## 7. PROFESIONALISMO

Defendemos y valoramos nuestro **carácter voluntario** desarrollado con responsabilidad y profesionalismo.



## 8. LIDERAZGO

Mientras que creemos en las relaciones horizontales y entre iguales, nuestro **liderazgo es plural y diversificado** a partir de la claridad de roles y responsabilidades.



## 9. BIEN COMÚN

El **bien común** de la ciudadanía está por encima de otros intereses.



## 10. CÓDIGO

Nuestras acciones respetan el “Código de conducta relativo al socorro en casos de desastres” y los principios y **referencias humanitarias internacionalmente reconocidas** como la Carta Humanitaria, los Estándares Esfera y la Norma Humanitaria Esencial.

---

*Estos Principios fueron identificados en el proceso de reflexión colectiva llevada a cabo en los meses siguientes a la experiencia Verificado 19S. Estos Principios tienen como objetivo guiar el quehacer individual y colectivo. Son de carácter voluntario y se propone la creación de mecanismos de autorregulación organizacional complementado por ejercicios de verificación de pares.*



MARZO 2019



[verificado19s.org](http://verificado19s.org)