



# EL COVID-19 Y LA SENSIBILIDAD ANTE LOS CONFLICTOS



**OXFAM**

## EL COVID-19 Y LA SENSIBILIDAD ANTE LOS CONFLICTOS

La sensibilidad ante los conflictos es un elemento esencial del compromiso de Oxfam para con una programación segura<sup>1</sup>. La presente guía puede ayudar al personal a identificar y mitigar riesgos específicos relativos a los conflictos como parte de la respuesta humanitaria ante el COVID-19, en el marco de los análisis de riesgos para una programación segura y los procesos de gestión de riesgos. Esta guía debe utilizarse junto al conjunto de herramientas sobre género en emergencias (y no reemplazarlo)<sup>2</sup>. Esta guía debe contextualizarse, ya que la situación en cada comunidad y región es diferente, por lo que puede haber otra serie de riesgos a identificar en cada respuesta específica, lo que debería ser parte del análisis.

### ESTAS ORIENTACIONES CUBREN LO SIGUIENTE

- A. Los posibles riesgos relativos a los conflictos que podrían surgir derivados de las respuestas al COVID-19
- B. Preguntas clave que plantear en el marco de los análisis rápidos sobre conflictos y las actividades de seguimiento en curso
- C. Mecanismos de seguimiento, rendición de cuentas y feedback sensibles a los conflictos

El COVID-19 tendrá un impacto en todos los países del mundo, pero sabemos que su impacto será específico en los contextos afectados por conflictos debido a la falta de infraestructuras médicas y de acceso al agua, la densidad de población en algunas zonas (como los campamentos en zonas urbanas) y los limitados canales para difundir información clara y fiable. En estos contextos, **las mujeres experimentan unos mayores niveles de vulnerabilidad**, no solo debido a los impactos del COVID-19 y el aumento de la tensión en las comunidades, sino por el incremento del riesgo de violencia de género y explotación sexual.

En los contextos afectados por conflictos, es probable que la confianza en las autoridades civiles o militares ya fuera baja antes de la crisis del COVID-19. Puede producirse una **propagación de las preocupaciones y la desinformación** acerca del COVID-19, y la **falta de acceso a recursos básicos** podría exacerbar las tensiones en los conflictos y dar lugar a más violencia. Asimismo, algunas personas tratarán de aprovecharse de la situación en su propio beneficio. Con la mayor implicación de los Gobiernos y las fuerzas militares en la respuesta, y la aplicación de medidas estrictas para tratar de prevenir la propagación del virus, es posible que se produzca un **aumento de las restricciones y de la confianza en el asesoramiento sobre salud pública**, así como de la circulación de desinformación, tal y como vimos en las respuestas a la crisis del Ébola.

Al mismo tiempo, hemos sido testigos de **llamamientos globales para que se produzca un alto el fuego**, y de cómo varios grupos rebeldes han pedido un cese temporal de las hostilidades y han denunciado ataques contra profesionales de la salud, con el objetivo de evitar la propagación de la pandemia y de permitir la respuesta humanitaria. Aunque esto constituya un importante primer paso, si los procesos de construcción de la paz no son inclusivos, es probable que cualquier cese de las hostilidades sea solo temporal y que el riesgo de resurgimiento de la violencia sea elevado.

Es fundamental que **generalicemos la adopción de enfoques de sensibilidad ante los conflictos en todas las respuestas al COVID-19** a fin de tratar de anticiparnos a los impactos relativos a los conflictos que nuestras intervenciones pudieran ocasionar, y garantizar que nuestras estrategias para apoyar la acción humanitaria no exacerben las tensiones y la violencia en las comunidades y que no se perciban como de apoyo a acciones coercitivas por parte de las autoridades civiles o militares. Asimismo, deberíamos garantizar, cuando sea posible, que apoyamos las capacidades existentes en las comunidades para lograr la paz, como foros ya establecidos en los que los grupos rivales tratan de resolver los conflictos, y continuar financiando a organizaciones socias locales de consolidación de la paz lideradas por mujeres.

Esto implica para el personal de Oxfam y sus organizaciones socias la realización de análisis rápidos de los contextos (incluidos análisis rápidos sobre conflictos y de género) donde operamos; la interacción entre nuestras decisiones programáticas y operativas y el contexto, lo que incluye las dinámicas del conflicto; y la puesta en práctica de dicha comprensión para evitar exacerbar el conflicto y apoyar las capacidades para la construcción y consolidación de la paz.

## ALGUNOS DE LOS RIESGOS CLAVE QUE DEBEMOS TRATAR DE IDENTIFICAR EN LAS RESPUESTAS AL COVID-19 SON

### Asistencia humanitaria y servicios básicos

- Recrudescimiento de las tensiones y la violencia durante las actividades de asistencia humanitaria, las distribuciones o el movimiento de bienes, incluido el posible impacto diferenciado en los hombres y las mujeres.
- Las desigualdades, reales o percibidas, en la distribución geográfica o comunitaria de la respuesta humanitaria ante el COVID-19 podría exacerbar tensiones ya existentes o dar lugar a nuevas formas de conflicto.
- Aumento de la violencia de género, especialmente la violencia en la pareja.
- Retos específicos para las personas con discapacidad y/o problemas de movilidad en el acceso a los servicios de salud (así como el acceso a la información).
- Desviación de la asistencia humanitaria para ayudar a un grupo u objetivo en concreto, lo que podría poner en peligro la reputación de Oxfam como organización imparcial en contextos afectados por conflictos y dar lugar a represalias.
- Debido a que se suspenderán temporalmente una serie de proyectos y programas y se redirigirán para apoyar la respuesta al COVID-19, es posible que algunas comunidades piensen que otras comunidades vecinas tienen más acceso a ayuda que ellas, lo que puede contribuir a las tensiones y la violencia.
- Las disparidades en las instalaciones de tratamiento y la accesibilidad entre comunidades rurales y urbanas pueden dar lugar a que las primeras no estén recibiendo una atención médica de calidad o incluso ningún tipo de tratamiento.
- Centros de atención médica o servicios básicos dirigidos a poblaciones o grupos específicos, discriminando a otros, lo que podría exacerbar las tensiones y la desconfianza.

### Gestión de la información

- Desinformación sobre el propio virus, su propagación o sobre cómo se está proporcionando la asistencia, lo que puede dar lugar a tensiones o violencia ejercida contra personas o grupos específicos, incluido el personal de Oxfam o los proveedores de salud pública.
- Uso indebido de datos de vigilancia por parte de distintos grupos.

### El papel de los Gobiernos y las fuerzas militares

- En numerosos contextos, es inviable aplicar medidas que impliquen el autoaislamiento y el distanciamiento social, y su imposición violenta y represiva por parte de las fuerzas de seguridad puede exacerbar las tensiones ya existentes o los sentimientos negativos contra dichos actores (y el Estado).
- Aumento de la presencia militar de los Gobiernos o los grupos rebeldes y de las fuerzas de mantenimiento de la paz para aplicar restricciones de movimiento o actividades humanitarias paralelas, y aumento del riesgo de violencia sexual y de género.
- Aplicar un estado de emergencia por el COVID-19 para suprimir libertades y legitimizar actividades políticas, eliminando el espacio para que la sociedad civil pueda debatir u oponerse a las restricciones.
- Rechazo de los Gobiernos a levantar restricciones en el acceso a Internet y permitir a la población un acceso pleno a información fiable en relación con la crisis.
- Preocupaciones de los países y coaliciones que proporcionan tropas para el mantenimiento de la paz en lo que respecta al riesgo de contagio; y la subsiguiente retirada de las tropas y paralización de las misiones de entrenamiento podrían aumentar el riesgo de las comunidades de sufrir violencia e inestabilidad.
- El cierre de fronteras y las restricciones de movimientos podrían afectar a la disponibilidad de artículos, aumentar los precios de los alimentos y desencadenar tensiones y conflictos, ya que las comunidades tendrían menos capacidad de adquirir los productos que necesitan.

**Mitigación de los conflictos:** Cuando sea posible, debemos identificar los mecanismos existentes de resolución de conflictos entre los grupos para asegurar una colaboración temprana con ellos y evitar posibles tensiones y violencia. Es posible que algunos mecanismos de resolución de conflictos excluyan a las mujeres, por lo que resulta fundamental identificar distintas maneras de colaborar con grupos de mujeres para que puedan participar en las actividades de mitigación de los conflictos.

## REALIZACIÓN DE ANÁLISIS RÁPIDOS DE CONFLICTOS

Las siguientes preguntas relativas al análisis rápido de conflictos pueden utilizarse como parte de los análisis rápidos (lo que incluye consideraciones sobre género y programación segura) con las organizaciones socias y los equipos sobre el terreno a la hora de planificar las intervenciones, o de manera diaria o semanal para comprender el desarrollo de la situación y tomar decisiones con rapidez sobre cómo cambiar la estrategia de las intervenciones. En función del contexto, estas preguntas podrían ser delicadas, por lo que no sería apropiado utilizarlas directamente con las comunidades para no aumentar el riesgo de exacerbar las tensiones.

### Comprender el contexto del conflicto

1. ¿Cuál es el historial de conflictos y violencia en esta comunidad/entre las comunidades cercanas? ¿Hay algún evento reciente que debamos tener en cuenta?
2. ¿Dónde se han producido las divisiones y tensiones en esta comunidad o entre las comunidades cercanas? (Es decir, ¿a quién corremos el riesgo de agitar durante nuestra respuesta?)
3. ¿De qué modo afecta el conflicto de manera diferenciada a distintos grupos y a las mujeres (por ejemplo, ¿en qué manera el conflicto tiene impactos específicos sobre las mujeres? ¿Se ven los grupos minoritarios desproporcionadamente afectados?)
4. ¿Están surgiendo nuevos conflictos o tensiones? ¿Qué grupos enfrentan un mayor riesgo?
5. ¿Existen mecanismos formales o informales para dirigir o gestionar los recursos hídricos, o mecanismos de resolución de conflictos entre grupos divididos con los que pudiéramos trabajar?

### Comprender la cambiante situación del COVID-19

6. ¿Cómo se están manifestando las preocupaciones sobre la propagación del COVID-19 o sobre los tratamientos en la zona de intervención?
7. ¿Qué tipo de información está recibiendo la población sobre la propagación del COVID-19 y su prevención? ¿De qué manera tienen acceso las mujeres a la información? ¿Confían en las fuentes de información a las que tienen acceso?
8. ¿Cómo se están elaborando y aplicando las medidas preventivas? ¿Quiénes lo están haciendo?
9. ¿Confían las comunidades en el Gobierno? ¿Lo ven como un Gobierno legítimo? ¿Está utilizando la crisis para suprimir excesivamente derechos políticos o civiles, de manera incoherente con el mandato de la respuesta al COVID-19?
10. ¿Están los centros de salud controlados/solo dan servicio a un grupo en concreto?
11. ¿Cómo han respondido los grupos locales armados al brote de COVID-19? ¿Parecen abiertos a permitir el acceso de la ayuda humanitaria y profesionales de la salud? ¿Ha aumentado el riesgo de desvío de la ayuda? ¿Se ha producido un aumento de la violencia sexual y de género?
12. ¿Están aprovechando los grupos armados locales las restricciones de movimiento y la posible reducción de la presencia de fuerzas de seguridad para aumentar su control sobre la zona?

### Sobre nuestra respuesta

13. ¿Siguen los mercados siendo accesibles? ¿Hay algún grupo que esté restringiendo o impidiendo el acceso a los mercados? ¿O algún grupo al que se le impida o se restrinja su acceso?
14. ¿Están las fuentes de agua o las infraestructuras hídricas controladas o dominadas por algún grupo en particular?
15. ¿Cuál es la percepción que se tiene de los proveedores de salud pública y los actores locales que lideran la respuesta?
16. ¿Cuál es la percepción que se tiene de Oxfam y sus organizaciones socias?
17. ¿Qué podría salir mal y qué tensiones podría desencadenar nuestra intervención? (En relación a dónde hacemos las distribuciones, a qué comunidades asistimos primero, cómo comunicamos las actividades de nuestra respuesta, los mecanismos de feedback utilizados, a quién contratamos, etc.).

## C. SEGUIMIENTO, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE FEEDBACK SENSIBLES A LOS CONFLICTOS:

### Sobre qué elementos hacer el seguimiento

- Las preguntas para el análisis rápido del conflicto expuestas anteriormente pueden convertirse en **indicadores para el seguimiento**, y analizarse en profundidad durante la respuesta.
- Los equipos de MEAL recaban de por sí una cantidad enorme de datos. Los equipos pueden revisar **qué tipo de datos son los más importantes** para comprender mejor las cambiantes dinámicas del conflicto. Cuando sea posible y pertinente, las preguntas planteadas arriba pueden adaptarse para las conversaciones con las poblaciones afectadas. Se pueden revisar encuestas ya existentes para medir el acceso al agua y a la atención médica. Pueden hacerse encuestas telefónicas para preguntas como “¿Cómo están afectando las restricciones del COVID-19 a tu día a día? ¿Están surgiendo tensiones como resultado de las restricciones? ¿Cómo está evolucionando la situación? ¿Qué es lo que más te preocupa? Será necesario aplicar medidas de salvaguardia durante las encuestas telefónicas para garantizar la confidencialidad y que sean seguras e inclusivas dentro de cada contexto.
- **Hacer un seguimiento de los incidentes relacionados con el conflicto** que surgen en las comunidades y/o como resultado de la respuesta. Estar al corriente de las dinámicas cambiantes del poder entre las autoridades sanitarias, gubernamentales y los líderes tradiciones y religiosos. Estos cambios pueden dar lugar a tensiones que afecten a los miembros de las comunidades. Para hacer un seguimiento de los incidentes y la evolución de las dinámicas, debemos asegurarnos de que estamos al corriente del seguimiento existente por parte del Grupo del Clúster de Protección para garantizar que se haga de manera conforme a los estándares en el sector y así aplicar las salvaguardias adecuadas respecto de la recopilación de información personal y otras cuestiones sobre derechos sobre los datos.
- Si no se ha hecho ya, **debemos incluir un análisis del riesgo de las metodologías MEAL en los marcos MEAL<sup>3</sup>**: Los métodos de verificación y la recopilación de datos en el marco MEAL deben considerar lo siguiente:
  - Uso de la información;
  - Seguridad del encuestador/a y del entrevistado/a;
  - Derechos sobre los datos;
  - Posibilidad de que Gobiernos represivos estén vigilando.
- Si Cuando sea posible, debemos asegurarnos de que desagregamos el mapeo de la respuesta al COVID-19 en los diferentes grupos en conflicto, para intentar ofrecer una asistencia igualitaria.

### Utiliser les technologies numériques ou à distance

- **Teléfonos:** es posible que las redes estén siendo fuertemente vigiladas; algunas puede que pertenezcan o sirvan a actores militares en contextos represivos. Un grupo de trabajo de asesores/as MEAL de toda la confederación organizarán próximamente un seminario web para debatir sobre el uso de teléfonos y tecnología SMS para las actividades de seguimiento remotas.
- **Falta de acceso a Internet:** el uso de Internet puede estar limitado o no funcionar en absoluto en algunas zonas donde se está trabajando. Esto restringe aún más nuestra capacidad para llegar a los grupos especialmente marginados. La recopilación de datos debería realizarse teniendo en cuenta las medidas impuestas por las autoridades para limitar las comunicaciones con los grupos afectados por el conflicto.  
**Redes sociales:** está bien documentado que, por ejemplo, utilizar Facebook en Myanmar puede contribuir al conflicto. Por lo tanto, debemos tener cuidado al utilizar ciertas plataformas, sobre todo a la hora de recopilar datos sensibles en comunidades afectadas por los conflictos. En la mayoría de los países, las redes sociales están fuertemente vigiladas, o bien existen leyes que prohíben compartir contenidos de carácter político.

## CONSEJOS SOBRE MEAL

Debería darse prioridad a los **mecanismos de feedback** (centrándose especialmente en las percepciones de la respuesta).

**Hacer un seguimiento** de cómo nuestra programación interactúa con el conflicto y viceversa.

**Dar prioridad** a la seguridad del personal, los encuestadores/as y los miembros de las organizaciones socias y de las comunidades limitando la recopilación de datos cara a cara y evaluando los riesgos relativos a los conflictos.

**Analizar los riesgos** utilizando tecnología digital y remota. No es un buen momento para hacer pruebas piloto de nuevas tecnologías pero, si fuera necesario, deberíamos sopesar los asuntos relativos a la protección, la inclusión y la accesibilidad de los canales de comunicación.

**Revisar** las herramientas y las maneras de trabajar sobre MEAL existentes para garantizar que identifiquen cambios en las dinámicas de los conflictos y sean apropiadas durante la aplicación de restricciones debido al COVID-19.

## Rendición de cuentas

Habrà mucha desinformación sobre la propagación del COVID-19, quién está recibiendo asistencia y qué tipo de tratamientos hay. Serà más importante que nunca contar con una **comunicación clara y transparente** sobre cómo se selecciona a los miembros de las comunidades afectadas por conflictos, quién recibirá ayuda y cuáles son los compromisos de Oxfam para con los principios de imparcialidad.

La rendición de cuentas tiene gran importancia durante la respuesta, sobre todo para **identificar y responder ante los cambios en las dinámicas de los conflictos** que experimentan las comunidades. Si bien este no es el momento adecuado para utilizar nuevos mecanismos de feedback a gran escala, es crucial integrar las voces de las comunidades, tanto de hombres como de mujeres, en la ejecución de nuestra programación. Oxfam y sus organizaciones socias pueden garantizar que la respuesta tenga un carácter adaptativo y sensible asegurando la participación y la transparencia en la toma de decisiones e integrando en la programación las voces de las personas afectadas por los cambios en las dinámicas de los conflictos.

Es crucial contar con **mecanismos de feedback** y rendición de cuentas adecuados antes de elaborar la programación de la respuesta, ya que esto permitirá orientar las principales cuestiones relativas a la inclusión, el alcance y el acceso. Uno de los desafíos clave de las respuestas en cuanto al COVID-19 es cómo acceder a nuevos grupos de personas y nuevas comunidades sin poder hacerlo cara a cara. Si los mecanismos de feedback funcionan de manera efectiva, esto garantizará que podamos aceptar remisiones, y que abordemos los problemas de las personas que no están incluidas en las listas de registro. La rendición de cuentas puede constituir una medida clave de mitigación para Oxfam y sus organizaciones socias a fin de garantizar sensibilidad al conflicto en cuanto a quién tiene acceso a la programación.

## **MONITOREO DE LAS PERCEPCIONES DE LAS COMUNIDADES (CPT):**

En respuestas anteriores en zonas afectadas por conflictos (como la respuesta al Ébola en RDC), Oxfam ha probado un nuevo enfoque para monitorear las percepciones de las comunidades. Esto implica la utilización de una herramienta digital para que el personal técnico pueda recopilar datos sistemáticamente escuchando a las comunidades y capturar sus percepciones a los cambios en el contexto más amplio de la respuesta. Utilizar la herramienta de CPT permitirá a los equipos de respuesta lo siguiente:

- Mejorar la documentación del análisis del contexto y de los cambios clave que se estén produciendo;
- Adaptar rápidamente los programas a partir de las percepciones de las comunidades;
- Realizar acciones de incidencia basada en pruebas en nombre de las comunidades;
- Hacer un seguimiento efectivo de los cambios en la comprensión de las comunidades sobre la propagación del virus, su impacto, los tratamientos y los cambios de comportamiento.

Por el momento, la experiencia con la herramienta para el CPT nos dice que es fácil de utilizar y adaptable a la escala. Se ha probado la tecnología móvil (utilizando Survey CT0) en varios programas de Oxfam, y la base de datos puede adaptarse en función del contexto. Puede aprovecharse la formación del equipo como una oportunidad para contextualizar las categorías y así reflejar las grandes tendencias de la respuesta (por ejemplo, vacunación, alcance, gestión de los casos, etc.). El equipo recopila esta información durante las interacciones con las comunidades (reuniones, sesiones, visitas y cuando procede, utilizando estrategias de acceso remoto) y la registra utilizando la aplicación. Una vez que haya conexión a Internet, los datos se cargarán automáticamente en la base de datos, lo que generará informes regulares para un mayor análisis (tipo de percepciones, aumento o reducción de las tendencias en las percepciones por grupos de edad, género y ubicación). Para aplicar el enfoque CPT, es necesario contar con un apoyo inicial en materia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), una estrecha colaboración y apoyo de MEAL, la participación de un/a responsable de promoción de la salud pública que garantice que el análisis incluya datos epidemiológicos y se comparta con los actores de todos los sectores (que también estén recogiendo datos y ofreciendo un análisis minucioso). CPT es un enfoque que, a pesar de ser sencillo, requiere capacidades adecuadas y una programación activa en el terreno.

### **Dónde solicitar apoyo adicional**

Annabel Morrissey Sensibilidad ante los conflictos ([amorrissey1@oxfam.org.uk](mailto:amorrissey1@oxfam.org.uk))

Ania Gaboune MEAL y sensibilidad ante los conflictosbn ([agaboune1@oxfam.org.uk](mailto:agaboune1@oxfam.org.uk))

© Oxfam Internacional junio de 2020

Esta publicación está sujeta a copyright pero el texto puede ser utilizado libremente para la incidencia política y campañas, así como en el ámbito de la educación y de la investigación, siempre y cuando se indique la fuente de forma completa. El titular del copyright solicita que cualquier uso de su obra le sea comunicado con el objeto de evaluar su impacto. La reproducción del texto en otras circunstancias, o su uso en otras publicaciones, así como en traducciones o adaptaciones, podrá hacerse después de haber obtenido permiso y puede requerir el pago de una tasa. Debe ponerse en contacto con [policyandpractice@oxfam.org.uk](mailto:policyandpractice@oxfam.org.uk).

Publicado por Oxfam GB para Oxfam Internacional con ISBN 978-1-78748-619-5 junio de 2020.  
DOI: 10.21201/2020.6119

Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, UK.

### Oxfam

Oxfam es una confederación internacional de 20 organizaciones que trabajan juntas en más de 90 países, como parte de un movimiento global a favor del cambio, para construir un futuro libre de la injusticia que supone la pobreza. Para más información, escriba a cualquiera de las organizaciones o visite la página [www.oxfam.org](http://www.oxfam.org).

### Notas

- <sup>1</sup> <https://policy-practice.oxfam.org.uk/our-work/humanitarian/protection#90977fdc-e6be-4883-be87-5afd2d1550f7>
- <sup>2</sup> <https://policy-practice.oxfam.org.uk/our-work/humanitarian/gender-in-emergencies>
- <sup>3</sup> Pueden ver un ejemplo de un marco MEAL aplicado para hacer un seguimiento de una programación segura aquí: <https://compass.oxfam.org/communities/humanitarian/groups/safe-programming-humanitarian-responses/wiki/meal-frame-work>

Imagen de portada:  
Centers for Disease Control and Prevention (CDC)



**OXFAM**