

Consejo de Delegados de 2017

INFORME SOBRE EL SEMINARIO PRÁCTICO

RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO ENTRE FAMILIARES EN EL SIGLO XXI

Presidente: Sr. Gustavo Lara Tapia (Cruz Roja Dominicana), Sr. Emmanuel Kouadio (Cruz Roja de Côte d'Ivoire)

Relator: Sr. Noel Clement (Cruz Roja Australiana)

(A) RESUMEN

Se dio inicio al seminario práctico sobre Restablecimiento del contacto entre familiares (RCF) con el testimonio de dos personas: Saleh y Nasfisa. Explicaron que perdieron el contacto entre ellas durante cuatro años a raíz de un conflicto y que, finalmente, pudieron reencontrarse gracias a los servicios de RCF de la Red de Vínculos Familiares.

Ese relato proporcionó el contexto para que un panel de especialistas analizara cuestiones clave que afectan los servicios de RCF, particularmente, el aumento de la magnitud y la complejidad de la migración, los avances significativos de la tecnología y la necesidad persistente de adoptar medidas para la protección de los datos personales. Se analizaron las tres "P" que podrían resumir el nuevo abordaje propuesto para los servicios de RCF —participación de las personas afectadas, **p**rivacidad (protección de datos) y asociaciones (**p**artnerships en inglés)— y se propuso una cuarta: las **p**ersonas como fortaleza clave del Movimiento.

Los asistentes compartieron experiencias específicas de cada uno de sus contextos. Se habló de la necesidad de los servicios de RCF en las rutas migratorias y en situaciones de desastre. Hubo consenso en que los avances en la tecnología no han reemplazado la necesidad de los servicios tradicionales de RCF. Las Sociedades Nacionales manifestaron un fuerte apoyo a la priorización del RCF, si bien se identificaron necesidades de apoyo adicional, sobre todo en relación con el cumplimiento de normas en materia de protección de datos. En líneas generales, se reconoció que el aumento de la demanda y los nuevos avances tecnológicos presentan una oportunidad de utilizar abordajes vigentes y nuevos en RCF para satisfacer las necesidades de las familias separadas.

(B) OBSERVACIONES GENERALES Y ASPECTOS DESTACADOS

Testimonio del Sr. Saleh Musa Adam y de la Sra. Nasfisa Adam Abdi

Saleh y Nasfisa relataron su historia: la separación, la reanudación del contacto con ayuda de la Red de Vínculos Familiares y el reencuentro. Saleh se enteró de la existencia del servicio de RCF a través de un amigo. Manifestó su preocupación acerca del uso de su información personal la primera vez que se le sugirió subir su fotografía al sitio web Trace the Face.

Nasfisa también contó su historia. Había oído hablar de los servicios de RCF por medio de otras personas que habían huido de sus hogares. Mientras el equipo de RCF explicaba el funcionamiento del sitio web Trace the Face a Nasfisa, ella vio a su marido entre las fotos. Como no tenía teléfono ni ningún otro medio de comunicación, el equipo de RCF concertó una llamada por Skype a Saleh. Nasfisa dijo que ver su rostro en la pantalla "fue como un sueño; lloré; después hablamos durante tres horas".

Temas relevantes: necesidad de promover mejor el servicio de RCF (tanto Saleh como Nasfisa se enteraron por el boca en boca); no dar por sentado que las personas disponen de medios de comunicación (Nasfisa no tenía teléfono ni ninguna otra forma de comunicarse con Saleh); proteger los datos personales (al principio, tanto Nasfisa como Saleh sentían recelo y preocupación con respecto a su privacidad).

Pautas para adoptar en materia de RCF – Florence Anselmo (CICR) y Emily Knox (Cruz Roja Británica)

Se proporcionó un resumen de las conclusiones de las consultas a la fecha:

- la migración ha alcanzado niveles históricos: veinte personas desplazadas por minuto; la migración trasciende las fronteras y las regiones. Si bien este aspecto presenta dificultades, también brinda al Movimiento la oportunidad de demostrar el valor de la Red de Vínculos Familiares, que tiene alcance mundial y, al mismo tiempo, está arraigada en las comunidades locales;
- la tecnología ha modificado nuestra manera de vivir y amplía enormemente el alcance del RCF;
- uno de los primeros pedidos que hacen los migrantes es tener conectividad para mantener el

contacto con familiares y amigos, así como acceder a servicios esenciales. Es preciso sistematizar más la prestación de ayuda relacionada con la conectividad;

- la privacidad y la protección de datos son fundamentales. Trabajamos con datos personales en situaciones complejas, y los beneficiarios son muy conscientes de los riesgos que eso conlleva, por lo cual deben poder confiar en nosotros; es preciso basarse en el Código de conducta sobre protección de datos personales en RCF, aplicarlo y supervisarlo; ante todo, no debemos causar daño, y eso comprende el daño digital;
- la necesidad de un compromiso político mediante el establecimiento de una Plataforma de directivos en materia de RCF;
- es preciso que invirtamos en el fortalecimiento de la capacidad de la Red de Vínculos Familiares y en su plena integración en la gestión de desastres;
- la comunicación externa debe ser sistemática y dirigida, es decir, tenemos que publicitar nuestra labor;
- para algunos, la tecnología no es una solución, por lo cual, hay que seguir empleando métodos tradicionales.

Panelistas: Sr. Jagan Chapagain (FICR), Sra. Charlotte Lindsey (CICR) y Sr. Ahmed Idris (Cruz Roja de Kenya). **Moderador:** Sr. Yves Daccord (CICR)

Un panel analizó el contexto cambiante en el que hoy operan los servicios de RCF, así como las oportunidades que se presentan al respecto. Estos son algunos de los aspectos más destacados:

- existe una necesidad universal de mantener el contacto con los familiares; los avances tecnológicos apuntan, principalmente, a conectar a las personas;
- la migración hacia Europa acapara mucha atención mediática, pero el 86% de la migración ocurre en otras partes del mundo; pensar dónde/por qué tiene lugar la migración y si las personas desean estar en contacto;
- es preciso agregar una cuarta P para incluir a las personas;
- si bien la tecnología está disponible, es posible que las personas necesiten ayuda para acceder a ella o para utilizarla;
- lo que sucede con los datos personales una vez confiados al Movimiento debe ser un aspecto muy importante de nuestra estrategia publicitaria.

(C) PRINCIPALES TEMAS SURGIDOS DE LAS PREGUNTAS ORIENTATIVAS

Se alentó a las Sociedades Nacionales a brindar su parecer respecto de las pautas propuestas, así como de los desafíos y las oportunidades que se identificaron; por ejemplo:

- la importancia de los servicios de RCF en el contexto de un desastre (p. ej.: Ecuador, Perú, Colombia) y la creciente demanda de estos servicios en relación con los migrantes (p. ej.: Italia, Cuba);
- de qué manera la violencia y otras situaciones pueden impedir el contacto entre familiares en las rutas migratorias. Se han emprendido iniciativas (en México, por ej.) para dar respuesta a este problema, que se valen tanto de herramientas tradicionales como de nuevas propuestas;
- las Sociedades Nacionales manifiestan un gran compromiso en torno del RCF y de la resolución;
- se necesita más proactividad en cuanto al problema de los menores separados de sus familiares;
- las personas definen sus propias necesidades y eligen qué plataformas desean utilizar;
- las empresas tecnológicas funcionan bien a escala; debemos considerar cómo adaptar nuestras redes para operar a escala;
- la información es poder, y ofrecer conectividad es una forma de asistencia;
- no existe una intervención única y universal; debemos ser capaces de adaptarnos a las situaciones individuales;
- la tecnología no aporta habilidades interpersonales, compasión, etc.; la tecnología debería añadir valor a nuestra labor, no reemplazarla;
- las Sociedades Nacionales necesitan ayuda para cumplir las normas en materia de protección de datos; el Código de conducta sobre protección de datos personales es relativamente nuevo, y determinar cómo se implementará resulta un poco complejo.

(D) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es sumamente importante que escuchemos a las personas afectadas.
- La conectividad es fundamental para los migrantes y, luego de un desastre, suele ser uno de sus

primeros pedidos.

- Ha habido avances considerables en tecnologías que permiten trabajar de manera más eficiente y a mayor escala. Es preciso que nos asociemos con otros actores para aprovechar al máximo este potencial.
- Muchas personas aún necesitan ayuda para acceder a la tecnología y utilizarla; la tecnología por sí sola no alcanza. Se necesitan métodos tradicionales y nuevos en materia de RCF. Es preciso que vinculemos las oportunidades que proporciona la tecnología a las habilidades interpersonales, la compasión y las redes de las que dispone el Movimiento.
- La protección de datos es fundamental para que los beneficiarios nos confíen su información personal y representa una oportunidad para el Movimiento; es preciso que pongamos en marcha el marco relativo a la protección de datos. Muchas Sociedades Nacionales necesitarán ayuda con la tecnología y la protección de datos.
- Debemos centrarnos en nuestra forma de prestar apoyo a las personas tanto en el mantenimiento como en el restablecimiento del contacto con sus familiares.
- Es preciso que promovamos mejor el servicio de RCF: la información es poder.
- La *participación*, la *privacidad*, las *asociaciones (partnerships)* y las *personas* orientan la formulación de la nueva Estrategia relativa al RCF.
- El RCF es la materialización de nuestro principio de humanidad.