

## Testimonios: el efecto de las tecnologías humanitarias en las poblaciones afectadas

*Las tecnologías digitales están modificando los procesos que utilizamos para prestar servicios a las personas afectadas. En este número, la International Review se ha propuesto presentar los testimonios de dos personas afectadas, residentes en Côte d'Ivoire y en la República Democrática del Congo, que expresaron sus opiniones acerca de dos proyectos digitales del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Los objetivos de esos proyectos son, respectivamente, facilitar y mantener el restablecimiento del contacto entre familiares<sup>1</sup>. La International Review sostiene que las personas afectadas deben hablar por sí mismas y que sus testimonios no deben ser recortados ni "reelaborados" para favorecer los fines de las organizaciones humanitarias y los resultados que obtienen, por lo cual, en esta sección, las citas que hemos recibido de las delegaciones en el terreno se han traducido en forma directa, palabra por palabra y frase por frase. No se han introducido cambios, salvo los necesarios para garantizar la medida del anonimato solicitado. Al mantener al mínimo la información contextual de las citas, nuestra intención es asegurar que la International Review sirva como plataforma para las voces de las personas afectadas que se presentan en esta sección.*

\*\*\*

1 Para que la innovación humanitaria sea eficaz y permita la rendición de cuentas a las personas afectadas, estas actividades se acompañan de procedimientos destinados a reducir al mínimo los riesgos digitales e incluyen a las poblaciones afectadas como parte del proceso. Para obtener más información sobre los riesgos digitales, v. "Preguntas y respuestas: operaciones humanitarias, difusión de información perjudicial y protección de datos" y la sección "Informes", en este número de la *International Review*.

## La plataforma digital “Trace the Face” del CICR

La plataforma digital “Trace the Face” del CICR, que Matty menciona en el testimonio que se presenta a continuación, es una “galería de fotos de personas que buscan a sus familiares perdidos”<sup>2</sup>. A través de este sitio, Matty, que reside en Abiyán, pudo encontrar a su tío, de quien no tenía noticias desde el estallido de la crisis en Côte d’Ivoire, que tuvo lugar entre 2010 y 2011.



Matty en una videollamada con su tío, de quien no tenía noticias desde 2011. Esta llamada se realizó el 20 de abril de 2020, después de que Matty localizara a su tío a través del sitio “Trace the Face”. Foto: CICR.

### Testimonio de Matty, quien encontró a su tío después de nueve años gracias al sitio “Trace the Face”

Vivo con mis amigos [...]<sup>3</sup>. Mi madre y mi padre han fallecido. [...] Mi madre murió en 2002, después de la primera crisis. [...] Me acogió mi tío, el hermano de mi madre. Cuando era muy pequeña, mi tío me dijo que su hermana, mi madre, le había pedido que se ocupara de mí, y así lo hizo antes de quedar separados por la crisis en 2011. Cuando comenzó la crisis, todos corrían. Así es como él terminó por huir y yo quedé atrás. Viví en las calles. Hubo personas que me recogieron. Mis amigos me dijeron que podía ir a vivir con ellos. [...] No quería ser una molestia. [...]

Un día, conversaba con un amigo y le conté mi historia. Me dijo que fuésemos a la Cruz Roja para ver si podían ayudarme a encontrar a mi tío. Visitamos la sede de la Cruz Roja en Plateau. El señor que nos recibió tomó notas. Escuchó mi relato. Dijo que me llamaría, y que si no lo hacía, que lo llamara yo.

2 V. CICR, “What Is Trace the Face?”, disponible en <https://familylinks.icrc.org/>.

3 En estos testimonios, se omiten algunos datos con el fin de evitar proporcionar información identificativa.

Como no se comunicó conmigo, fui a verlo otra vez. Me dijo que estaba ocupado debido a la crisis del coronavirus, que recién había comenzado aquí. [...] Entonces, esperé. En cierto momento, otro amigo me dijo que la Cruz Roja tenía un sitio web donde quizás podría hallar a mi tío por su foto. Fuimos a un cibercafé para investigar. Recorrimos la lista. Así fue cómo encontré a mi tío. [...] Escribí debajo de su foto. Y entonces, el señor del CICR me vino a buscar. Conversamos y después nos mantuvimos en contacto y, un día, me dijo que yo iba a hablar con mi tío. Y así vinimos aquí [a la delegación regional del CICR en Abiyán] para hablar. Me sentía abandonada, pero ahora estoy feliz. No sé cómo describir mi emoción. Estoy llena de alegría.

### El sistema de mensajería electrónica del CICR

El sistema de mensajería electrónica del CICR es un proyecto innovador que el CICR ha desplegado en forma experimental en Ruanda y en la República Democrática del Congo. El objetivo principal es comprobar si, al convertir los mensajes de Cruz Roja basados en papel a formato electrónico utilizando tabletas y teléfonos inteligentes, se reducen los tiempos de transmisión.

La prueba piloto validó el concepto inicial y concluyó recientemente con resultados prometedores. Ahora, se está evaluando la factibilidad de desplegar la iniciativa del sistema de mensajería electrónica en otros contextos, para lo cual se debe tener en cuenta toda una serie de cuestiones técnicas, de programación y de protección de datos.



## Testimonio de Zawadi, una madre residente en Ruanda que se conectó con sus familiares gracias al sistema de mensajería electrónica del CICR

Los habíamos perdido; creíamos que ya estaban muertos. Nos sorprendimos al ver sus fotos; estamos muy contentos. Este es el sobrino de mi esposo, se fue con su mamá cuando tenía 6 años. Ahora, me dicen que ya tiene dos hijos. Yo había visto pasar al voluntario de la Cruz Roja; estaba escribiendo mensajes en las aldeas, y decidí escribir yo también, para ver si recibía alguna noticia. Cuando empezó la guerra, se les dijo a los ciudadanos ruandeses que regresaran a su país. Cuando ellos se fueron, nosotros creíamos que ya habían muerto. Ahora que hemos recibido su carta, estamos realmente contentos con la Cruz Roja y con el trabajo que hace en relación con las cartas. Él me escribió diciéndome que están con vida, que no estaban muertos, que su madre vive y que él ya se casó, pero que su padre ha fallecido. Se fueron cuando yo aún era niña; ahora tengo siete hijos, ¡imagínense! Voy a escribirles y les enviaré las fotos de mis hijos. Estoy muy feliz. También me siento agradecida por esta actividad de escribir cartas que llegan lejos. Estoy orgullosa de ustedes, están haciendo un buen trabajo. Es muy importante estudiar. Si tuviese dinero, educaría a todos mis hijos. Todo lo que hacen ustedes es gracias a la educación. Las personas que no tienen educación no pueden hacer este trabajo.

### ***¿Qué piensa usted del proyecto Sistema de mensajería electrónica del CICR?***

Es un proyecto realmente bueno, que me permitió saber que mis familiares, a quienes creía muertos, están con vida. Ahora, estoy en contacto con ellos gracias a la respuesta que recibí cuando envié mi mensaje de Cruz Roja electrónico, que contenía mi número de teléfono. Mis hijos y yo ya podemos hablar con nuestros familiares e intercambiar noticias sin problemas. Deseo que el proyecto continúe y sea útil para otros como lo fue para mí, porque creo que hay más personas que podrían beneficiarse de él. Gracias a este sistema, pude ver las fotos actuales de mis familiares, de mi madre y de mis hermanos.

### ***¿Qué significó para su vida el Sistema de mensajería electrónica del CICR?***

El proyecto cambió mi vida... Haberme conectado con mis familiares fue muy importante. [Tras encontrar a nuestros familiares], mi esposo... hasta prometió organizar una visita a Ruanda para entregar mi dote a la familia en forma oficial. Esto no era posible, hasta que recibimos noticias de sus familiares, su madre y sus hermanos. Este proyecto me levantó el ánimo. Me siento muy feliz y hasta he aumentado de peso por la alegría.