

Puentes sobre el abismo digital: Claves para asegurar la inclusión y diversidad en dinámicas de participación online

Estudios de caso y buenas prácticas para superar las barreras a la participación digital mejorando la inclusión y la diversidad en procesos facilitados en remoto.



Copyright © 2022, Stockholm International Water Institute, SIWI

ISBN: 78-91-88495-13-6

Como citar

Mariezcurrana, V.; Alvarez, I.; Wikman, A.; Koch, E.; Jiménez, A. 2022. *Puentes sobre el abismo digital: claves para asegurar la inclusión y diversidad en dinámicas de participación online*. Instituto Internacional del Agua de Estocolmo y Centro Internacional para la Cooperación sobre el Agua, Estocolmo, Suecia.

Reconocimientos:

Este reporte del SIWI y el ICWC incluye estudios de casos de programas implementados por diferentes equipos del SIWI y descritos por los autores con un total reconocimiento de que los enfoques innovadores para mejorar la participación inclusiva y erosionar las barreras a la participación digital se han desarrollado colaborativamente y permitidas por parte del excelente y creativo estaff a lo largo de la organización.

Foto de cubierta

Shutterstock

Diseño

SIWI

Se puede encontrar una versión electrónica de ésta y otras publicaciones del SIWI en:

www.siwi.org/publications

Contact

Stockholm International Water Institute • www.siwi.org

Head Office

Box 101 87 • SE-100 55
Stockholm, Sweden

Africa Regional Centre

Block A, GWP Hatfield Gardens
333 Grosvenor St
Pretoria, 0083, South Africa

Latin America and Caribbean

Centro Empresarial Arrecife
Oficina 805, Torre 1
Bogotá, Colombia

Tabla de Contenido

Contexto.....	3
Aprender, adaptar e innovar a partir de la experiencia.	4
Caso 1: Asistencia Técnica en Ecuador – Mejorando la Coordinación en la Respuesta a la pandemia.....	5
Caso 2: Creación de capacidad en Etiopía con uso de Telegram – Promoviendo entrenamientos inclusivos en entornos desafiantes	7
Caja 1. Los principios rectores para el aprendizaje efectivo en plataforma digital	8
Caso 3: Creando confianza en contextos frágiles: un Zoom a la vez.....	10
Sugerencias de diseño de procesos para un futuro híbrido	14
Conclusión: creando puentes sobre el abismo digital.....	17
Referencias:	18

Contexto

Muchos servicios en el mundo se volvieron digitales repentinamente con la irrupción de la pandemia SARS-CoV-2 a partir marzo de 2020. La escuela, el comercio, trámites gubernamentales e incluso consultas médicas pasaron de ser presenciales a digitales a una velocidad inesperada. A pesar de sus limitaciones, algunos de los beneficios de la prestación de servicios remotos son claros: horarios de trabajo flexibles, posibilidad de mejorar el equilibrio entre vida privada y profesional - sobre todo cuando se invertía mucho tiempo en el transporte al lugar de trabajo – menor contaminación ambiental y mayor rango de alcance potencial - superando la limitación geográfica- sólo por citar algunos de ellos. Con la pandemia más lejos, algunos los pronósticos indican que el cambio hacia el trabajo remoto y los servicios digitales se mantendrá con el tiempo, y que se han convertido en “la nueva normalidad” (CIPD, 2020).

Sin embargo, cuando los servicios prestados digitalmente son servicios para el desarrollo, que intentan contribuir la inclusión de poblaciones tradicionalmente marginalizadas, surgen nuevas preguntas: ¿quiénes son los usuarios finales de esos servicios digitales? ¿Será que el mensaje llega al grupo destinatario de la misma manera que llegaría en un taller presencial? ¿Hay algún grupo a quienes el mensaje no está llegando? ¿Cuáles son las barreras que enfrentan para recibirlos? ¿Quiénes de ellos están siendo dejados de lado debido a la dificultad de acceder a internet? ¿Qué tan grande es la brecha digital en 2021 y dónde se encuentra?

Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el 93 % de la población mundial vive en sitios con cobertura de internet, incluyendo la banda ancha móvil (UIT, 2020). Sin embargo, solo el 53,6 % de ella efectivamente lo usa. Los niveles de uso de internet por región geográfica oscilan entre el 82% en Europa, el 72% en América Latina y el Caribe, el 45% en Asia Pacífico y el 28% en África. Existe una brecha de género del 10% en los usuarios, ya que el 58% son hombres mientras que el 48% son mujeres. Y es aún más preocupante la tendencia de esta brecha, que se incrementó en un 6% (en datos globales) entre 2013 y 2019.

Cuestiones como la asequibilidad de los servicios de internet, la propiedad de teléfonos móviles y los costos operativos, las diferencias en los servicios urbanos / rurales están obstaculizando el uso de Internet de algunos grupos poblacionales (ITU, 2021). Según el Informe mundial de precios de datos móviles 2021 (Cable.co.uk, 2021), África subsahariana todavía tiene los precios de internet por datos más caros del mundo.

Aprender, adaptar e innovar a partir de la experiencia.

SIWI, el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo, es un instituto asesor en políticas que genera conocimiento e informa la toma de decisiones hacia un mundo sabio en el uso del agua. SIWI realiza investigaciones, crea capacidad institucional y brinda servicios de asesoría a los tomadores de decisión y profesionales del agua en las economías emergentes y en desarrollo. Su experticia se centra en la gobernanza del agua, enfocada tanto en la gestión de los recursos hídricos como en la provisión sostenible de servicios de agua y saneamiento. SIWI organiza la Semana Mundial del Agua en Estocolmo, el principal encuentro mundial anual sobre cuestiones relacionadas con el agua y el desarrollo, y entrega el Premio del Agua de Estocolmo y el Premio del Agua para Jóvenes de Estocolmo.¹

SIWI tiene una larga experiencia en brindar capacitación y talleres presenciales en todo el mundo, en todas las variaciones y entornos. Uno de los principios del compromiso de SIWI es adaptar el contenido del conocimiento al contexto local. Esto generalmente se conoce como “las tres C” de la cooperación internacional: conocimiento profundo y experiencia de la cultura, el contexto y las conexiones de los grupos locales con los que se coopera (Sreenath, 2019). Cuando la pandemia irrumpió, los equipos del SIWI tenían planificadas colaboraciones para brindar sus servicios de manera presencial para todo el año 2020. Sin embargo, en una rápida adaptación, y a fin de no interrumpir procesos de relevancia para los socios locales, los equipos de SIWI tuvieron que innovar y comenzar a diseñar programas digitales para los servicios otrora brindados presencialmente. El presente documento intenta resumir alguna de esas innovaciones y experiencias, narradas en tres estudios de caso para captar las experiencias y compartir las lecciones aprendidas, reflexionar sobre las decisiones de proceso hechas, y considerar cómo maximizar algunos de los beneficios digitales aprendidos durante este período difícil, al mismo tiempo que se minimizan las barreras de la inclusión digital hacia la “nueva normalidad”.

¹ Ver SIWI: www.siwi.org

Caso 1: Asistencia Técnica en Ecuador – Mejorando la Coordinación en la Respuesta a la pandemia

En marzo de 2020, SIWI juntamente con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) desarrollaron un marco analítico para mapear los aspectos de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) incluidos en los planes de respuesta de los gobiernos nacionales a la pandemia de SARS-CoV-2.²

El ejercicio de mapeo proporcionó información relevante y en tiempo real sobre la respuesta del sector del ASH que se estaba tomando en diferentes países de América Latina y el Caribe (LAC). Ecuador fue uno de los países más afectados por la pandemia; su crisis en Guayaquil alcanzó amplia notoriedad (Reuters, 2021). Con el liderazgo de la Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA) y bajo la coordinación Comité Nacional de Operaciones de Emergencia, se creó una Mesa Técnica de Trabajo 1 (MTT-1), la cual fue la encargada de la coordinación de la respuesta sectorial ante la emergencia. La coordinación debía incluir no sólo los actores sectoriales, sino también inter-sectoriales (salud pública, educación, protección social, entre otros).³ (OCHA. 2021). Su objetivo era sistematizar y documentar la respuesta del sector ASH en Ecuador en una etapa inicial de la emergencia.

Ante este contexto, el desafío que se presentaba era: ¿Cómo hacer una coordinación efectiva entre estos múltiples actores, localizados en diferentes partes del país, facilitada desde Estocolmo de manera remota y online?

Se diseñó un programa estructurado a través de sesiones de trabajo virtuales planificadas estratégicamente. Se llevaron a cabo un total de once sesiones semanales entre mayo y noviembre de 2020, utilizando la plataforma Zoom. En promedio, a cada sesión asistieron aproximadamente 15 personas, en representación de una variedad de instituciones del sector del grupo técnico ASH. Los participantes se

² El ejercicio de mapeo rastreó todas las medidas de respuesta tomadas para: 1) asegurar el acceso universal a un volumen mínimo diario de agua potable y saneamiento básico, 2) mejorar el comportamiento para una higiene segura y fortalecer la protección y el control de infecciones, y 3) asegurar la continuidad y asequibilidad de los servicios y productos de ASH.

³ La mesa técnica 1 sobre “Agua segura, saneamiento y gestión de residuos” estuvo conformada por la Empresa Pública del Agua (EPA-EP), el Ministerio de Salud Pública (MSP), la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), y la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME). En paralelo, el clúster WASH, liderado por UNICEF, proporciona una plataforma para la coordinación de las respuestas de emergencia ASH para la crisis por parte de la cooperación en todo el país.

dividieron en tres grupos de trabajo de 4 a 6 personas, que utilizaron sub-salas de trabajo. Los tres grupos trabajaron en paralelo y con una serie de preguntas y tablas guía que debían discutir en cada sesión. Las discusiones grupales fueron un elemento clave y de gran valor de la metodología, en términos de la revisión y discusión de las medidas implementadas y la priorización de actividades. En varias ocasiones, las funciones de la herramienta en línea para hacer encuestas y lanzar votaciones fueron útiles para priorizar y tomar decisiones. Finalmente, los mensajes clave y las conclusiones de cada trabajo de grupo, fueron destacados en el plenario de cierre por el relator de cada equipo en cada sesión. Como tarea adicional, se invitó a todos los miembros a realizar un trabajo individual adicional.

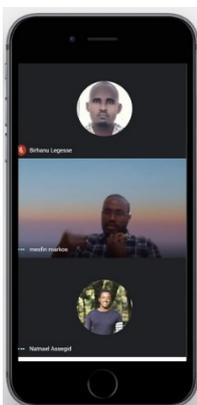
El proceso fue útil en primer lugar para sistematizar y documentar la respuesta del sector ASH en Ecuador en una etapa inicial de la emergencia. Al mismo tiempo, las instituciones del sector pudieron identificar medidas adicionales adoptadas por otros países de la región que también podrían ser relevantes Ecuador. A través de este ejercicio, la Mesa Técnica 1 estructuró su plan de respuesta, basándose en las medidas sectoriales iniciales tomadas y planificando posibles medidas futuras basadas en el aprendizaje de otros países de la región.

Como resultado del trabajo colaborativo se logró dar relevancia a los aspectos de ASH de la respuesta a la emergencia a través de tres productos principales: 1) El plan de respuesta integral a la emergencia por SARS-Cov-19; 2) La Evaluación de las necesidades post- desastre, que incluyó un capítulo específico sobre agua y saneamiento; y 3) [El trabajo de la mesa técnica en el Marco Operativo Estratégico por COVID-19](#)

Sin embargo, más allá de estos tres documentos, también es importante mencionar que el proceso en sí contribuyó significativamente a mejorar el diálogo entre los actores, abordando cuestiones como la coordinación, la sostenibilidad financiera de proveedores de servicios y resiliencia concreta del sistema y de los servicios frente a las crisis. También resultó útil para abordar las necesidades de sectores específicos (como la educación) o para resaltar las demandas concretas de las poblaciones vulnerables (como los grupos indígenas y las mujeres). Por tanto, el proceso estructurado de diálogo y coordinación intersectorial que se puso en marcha generó beneficios más allá de la propia respuesta a la pandemia.

Caso 2: Creación de capacidad en Etiopía con uso de Telegram – Promoviendo entrenamientos inclusivos en entornos desafiantes

El confinamiento posterior a la pandemia no fue el único desafío al que se enfrentó Etiopía a principios de 2020. El país estaba en crisis después de que las manifestaciones de regiones rivales y los grupos políticos se sintieran al margen de la agenda política. El gobierno etíope había declarado el estado de emergencia (Aljazeera, 8 de abril de 2020), lo que provocó el cierre completo de Internet 4G y dejó fuera de funcionamiento las conexiones de banda ancha para empresas y oficinas gubernamentales. Esto fue en el momento en que un gran programa de SIWI estaba a punto de lanzar tres importantes cursos de capacitación presenciales para un grupo de profesionales de la industria textil. El equipo de gestión del proyecto de SIWI se vio obligado a considerar alternativas que pudieran facilitar la participación remota, inclusiva y justa.



Etiopía es el 28º país más grande del mundo y el segundo país más poblado de África (con 116,4 millones de habitantes). Casi el 22 % de la población de Etiopía vive en centros urbanos. Tiene 23,96 millones de usuarios de Internet y 44,86 millones de conexiones móviles (Kemp, 11.02.2021). A principios de 2020, el 20% de los etíopes estaba activo en línea, el 24% tenía una suscripción a Internet y datos, el 44,8% tenía una conexión móvil GSM y teléfonos inteligentes. Solo el 5,8% estaba activo en las redes sociales, pero el 96,2% de todo el uso de las redes sociales se realiza a través del teléfono móvil.

Ante este contexto, el desafío que se presentaba era: ¿Cómo desarrollar y llevar a cabo un a capacitación inclusiva para el grupo de profesionales textiles, que se adapte a las limitaciones de internet?

Los principales elementos aplicados para respaldar la resolución de este desafío incluyeron el uso de la taxonomía de Bloom o las habilidades de pensamiento de orden superior (H.O.T.S) y la construcción fundamental del pensamiento crítico en el diseño del curso (Armstrong, 201 8 y Bloom, 1956). Los seis elementos importantes de la taxonomía de Bloom incluyen recordar, comprender, aplicar, analizar, evaluar y crear. Al planificar el aprendizaje a distancia, es aún más

importante fomentar la participación y estimular el debate entre los participantes para que sigan las actividades de formación. Igualmente importante es diseñar con un propósito: quién es el grupo objetivo y cuál es el objetivo del servicio remoto. En este caso, por ejemplo, ya que se trataba de entrenar a profesionales de mitad de carrera que habían solicitado el fortalecimiento en aspectos específicos del mismo, se prestó especial atención al análisis, la evaluación y la creación. Con el fin de estimular el aprendizaje, creamos una base de aprendizaje e intercambio entre colegas basada en asignaciones de lectura y estudios de casos, discusiones entre ellos y resolución de problemas en grupos. Esta organización de asignaciones grupales promovió una comunidad de aprendizaje entre pares y responsabilidad del desempeño entre los participantes.

SIWI se asoció con proveedores de contenido clave y expertos en pedagogía en línea para brindar la mejor experiencia en línea posible. El personal de SIWI y los expertos en capacitación en pedagogía en línea de Accelerated (Accelerated.co, 2020) aplicaron sus tres principios rectores fundamentales para hacer atractiva la experiencia de aprendizaje en la plataforma:

Caja 1. Los principios rectores para el aprendizaje efectivo en plataforma digital

(1) Eliminar las barreras para las personas para que la participación sea más fácil

- a) Elija una plataforma fácil e intuitiva de usar para el usuario
- b) Escoja una plataforma familiar entre su grupo objetivo, de modo de minimizar los retrasos en la curva de aprendizaje.
- c) Utilice una plataforma que requiera poco ancho de banda (las personas viajan y están en movimiento, la conexión siempre variará).

(2) Desarrollar la motivación intrínseca

- a) “Gamifique” (utilizando los principios de un juego de video) la experiencia de aprendizaje reconociendo y premiando los logros semanales, las preguntas mejor formuladas de la semana y la finalización de actividades.
- b) Desarrolle una comunidad social mediante la creación de pensamiento grupal y la resolución de problemas en equipos.
- c) Establezca pautas y horarios claros de comunicación.
- e) Utilice el diseño instruccional y los principios pedagógicos.

(3) Genere confianza con su audiencia y grupo objetivo

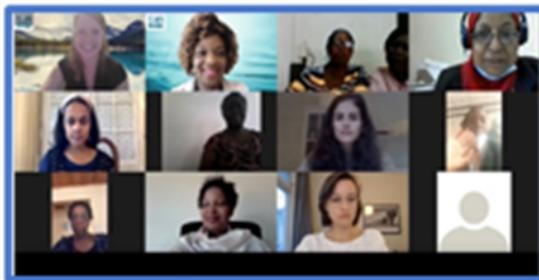
- a) Los capacitadores y el material de capacitación deben poder relacionarse con la audiencia que conoce el contexto.
- b) Construir relaciones entre participantes y facilitadores (horizontal y verticalmente)
- c) Abordar problemas cotidianos reales y prácticos con los que la audiencia pueda identificarse.
- d) Asegúrese de responder todas las preguntas, entablar debates comunitarios y promover el aprendizaje entre pares. Deje que esta retroalimentación afecte el diseño de los próximos pasos.



En la aplicación para el contexto etíope, esto significó que se implementaron todas las capacitaciones en la aplicación Telegram, la más utilizada en el país. Se prepararon videos de formato corto y modulares cargados en un horario fijo que brindaban aprendizajes clave sobre el tema, que también se podían ver sin conexión gracias a la plataforma. Se subieron tareas semanales que eran realistas para completar en una semana cuando trabaja a tiempo completo en otras tareas, y se facilitaron discusiones en vivo opcionales con expertos técnicos de Etiopía e internacionalmente. Esta preparación apoyó el crecimiento de una comunidad de aprendizaje que comenzó a reclutar a otros compañeros que deseaban participar y compartir experiencias de otras fábricas textiles. Con esta solución bien administrada y organizada, se logró que un entrenamiento originalmente dirigido a 50-100 participantes, convocara algo más de 500 participantes de las 10 regiones de Etiopía y dos ciudades administrativas, todos con conectividad limitada.

Caso 3: Creando confianza en contextos frágiles: un Zoom a la vez.

Desde sus inicios, la Alianza sobre las Aguas Compartidas (SWP, por su sigla en inglés) y el centro Internacional para la Cooperación del Agua, de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) – categoría II - que alberga el SIWI han colaborado brindando apoyo personalizado, flexible y contextualizado a los procesos de cooperación en materia de aguas transfronterizas en algunos de los entornos de cuencas más frágiles del mundo a través del desarrollo de capacidades basado en la demanda, el intercambio de experiencias y la facilitación del diálogo.⁴ Si bien a menudo SWP brinda apoyo específico para desencadenar el diálogo y el aprendizaje conjunto para superar una barrera política o técnica específica para la cooperación regional en materia de agua, muchas de las barreras para una cooperación regional efectiva en materia de agua requieren un compromiso sostenido en el tiempo. Apoyar comunidades de práctica sostenidas en el tiempo puede habilitar espacios alternativos de diálogo informal para generar confianza, compartir conocimientos, mejorar las comunicaciones y la cooperación, identificar desafíos antes de que se conviertan en riesgos y contribuir a un entorno propicio positivo para mejorar la cooperación transfronteriza en general.



Actividades de la Red de Mujeres en la Red de Diplomacia del Nilo en 2017 vs. 2021, SIWI

La Red de Diplomacia de Mujeres para el Agua⁵, es un programa clave del SWP para apoyar la participación continuada de las mujeres que toman decisiones sobre el agua en la cuenca del Nilo, con el objetivo de eliminar las barreras generales a la cooperación, elevar el liderazgo de las mujeres en la toma de decisiones de alto nivel, compartir conocimientos y experiencias, y contribuir a generar confianza en toda la cuenca (Troell y Yaari, 2019). La Red se estableció en 2017 luego del primer foro para mujeres líderes del agua en el Nilo. Aprovechando el impulso de este compromiso inicial, SWP transformó esta reunión de lanzamiento de partes

⁴ <https://siwi.org/shared-waters-partnership>

⁵ <https://siwi.org/swp-women-in-water-diplomacy-network/>

interesadas en una red sostenida a través de foros anuales de la red, regulares y recurrentes. Poco después del tercer Foro de la red para la Diplomacia de Mujeres para el Agua, en inicios del 2002, la Red se vio obligada a adaptarse y evolucionar drásticamente en el contexto de la pandemia global y las limitaciones resultantes para continuar los compromisos de encuentros presenciales. SWP adoptó una estrategia de respuesta que se centró en mejorar el monitoreo y la evaluación, mejorar las comunicaciones y la adaptación en línea en todas sus intervenciones, incluida la colaboración programada en el Cuerno de África y la cuenca del Nilo, Medio Oriente y Asia Central-Afganistán. El pasar de tener encuentros presenciales a participar de plataformas en línea tuvo impactos inmediatos en el diseño de procesos, barreras y oportunidades para generar confianza y, de hecho, en el contenido de los diálogos (Yaari y Klimes, 2021). Con el tiempo, el primer impulso de adaptarse, creando las plataformas en línea pasó a ser el diseño intencional de procesos para los diálogos en línea e híbridos. Surgieron varias tendencias clave a pesar de la diversidad de contextos nacionales de los diálogos del SWP.

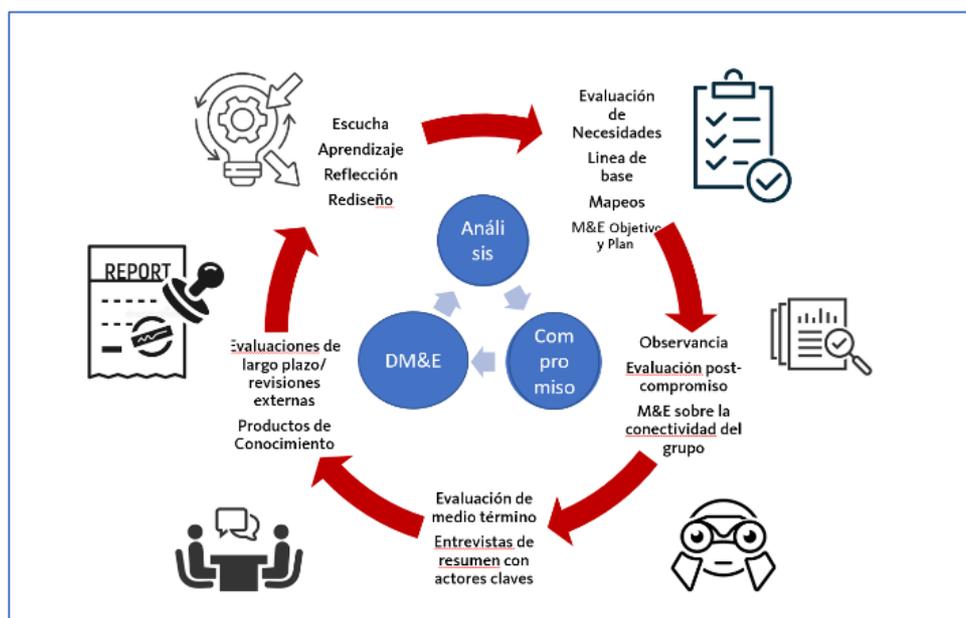
Durante los compromisos cara a cara, los equipos de facilitación del diálogo y apoyo al proceso tienen más oportunidades para ajustar el programa in situ, haciendo pivotes, tomando descansos y ajustando las agendas con mayor fluidez. Los diálogos en línea, de formato menos flexible, se ven favorecidos por el diseño intencional de hitos consistentes entre todas las partes involucradas en el diálogo, y de la explicitación de sus expectativas.



Diseño de proceso para la Red de Mujeres en la Red de Diplomacia, por E.Koch, 2021.

Para la Red de Diplomacia de Mujeres para el Agua, se incorporó un diseño de proceso consistente con cinco elementos-ícono que todos los miembros esperaban en cada compromiso, incluyendo; tiempo de agenda donde los miembros de la red podrían compartir actualizaciones de manera informal (pausas de café); anuncios sobre el proceso de toma de decisiones de la red; introducción de un concepto, tema o perspectiva innovadores; intercambio de experiencias sobre el nuevo concepto, tema o perspectiva; y seguimiento y evaluación. Del mismo modo, los participantes del diálogo podían esperar una documentación preparatoria coherente y un seguimiento después de los informes de acción. Las pautas de participación ahora incorporaron orientación técnica y más información sobre el propósito compartido, las expectativas y los recursos de aprendizaje adicionales.

Se estableció el Consejo de Liderazgo de la Red de Diplomacia de Mujeres para el Agua y se desarrollaron códigos de conducta. Las herramientas de diálogo, como la regla de Chatham House, fueron utilizadas frecuentemente. El monitoreo y la evaluación de todos los compromisos se mejoraron considerablemente con un mayor uso de métodos de Monitoria y Evaluación (M&E) antes, después y durante la sesión para permitir ciclos de retroalimentación. Además, todos los datos de M&E fueron compartidos intencional y consistentemente por el equipo de soporte de procesos de SIWI con todos los miembros de la red después de cada compromiso, deshaciendo barreras entre el equipo de soporte de procesos y los propios miembros, mejorando la creación conjunta de procesos en toda la red y permitiendo la reflexión y el pensamiento de grupo para unirse. De hecho, las discusiones catalizadas a través de la reflexión grupal sobre los datos de M&E brindaron a los miembros de la red oportunidades para erosionar los supuestos e incluso reevaluar la información e identificar nuevas oportunidades.



Monitoria y evaluación para la Red de Mujeres en la Red de Diplomacia.

Además, dado que la mayoría de los miembros de la red ahora interactúan desde el hogar o en entornos de trabajo híbridos, las comunicaciones pasaron en gran medida de ser por correo electrónico a ser por el chat grupal más rápido y con mayor capacidad de respuesta para respaldar la colaboración y el intercambio de información. Los emojis, evitados durante mucho tiempo en los espacios de la diplomacia formal, se convirtieron en una especie de lenguaje interno de la Red con mensajes en el chat grupal interno y publicaciones en las redes sociales públicas que llevaban el hashtag #💧🌍 del grupo en la Red del Nilo, y #💧🌍 en la Red de Asia Central y Afganistán. Una especie de campaña de emoji-diplomacia que, a su manera, fomentó la identidad grupal compartida.

En 2022, la Red ha crecido para incluir a casi cincuenta mujeres diplomáticas del agua del Nilo, ahora unidas por la Red hermana en Asia Central y Afganistán, establecieron en cooperación con la Organización para la Seguridad y Cooperación (OSCE) y el Centro Regional Ambiental para Asia Central (CAREC, por sus siglas en inglés) en 2021. Las personas miembros se reúnen en línea regularmente y, con suerte, pronto una vez más en persona. "Para salir adelante e innovar en nuestro trabajo, los profesionales y expertos deben estar rodeados de una red de apoyo para inspirarse y compartir", compartió la Dra. Muna Musnad, representante del Consejo de Liderazgo de la Diplomacia de Mujeres para el Agua, en un reciente evento de intercambio de experiencias. Extrañando los abrazos "en la vida real" (IRL), pero sin dejarse intimidar por las restricciones vigentes, la red lanzó su estrategia global Mujeres en la Diplomacia del Nilo y Más Allá en diciembre de 2021 y los miembros de la red continúan comentando sobre el valor agregado de la red para mejorar la confianza y apoyar un entorno propicio para la cooperación y el liderazgo de las mujeres en el Nilo y más allá. La Red de Mujeres en la Diplomacia del Agua no sólo ha apoyado la elevación de las mujeres diplomáticas para el agua en el Nilo y más allá, sino que se ha fortalecido al adoptar métodos innovadores y ágiles de desarrollo de redes críticas en el presente y en el futuro, en un contexto incierto. Para mayor información sobre la preparación, desarrollo y adaptación de la Red de Mujeres en la Diplomacia del Agua, se sugiere leer "Sentando las Bases para la Transformación" (2022)

Sugerencias de diseño de procesos para un futuro híbrido

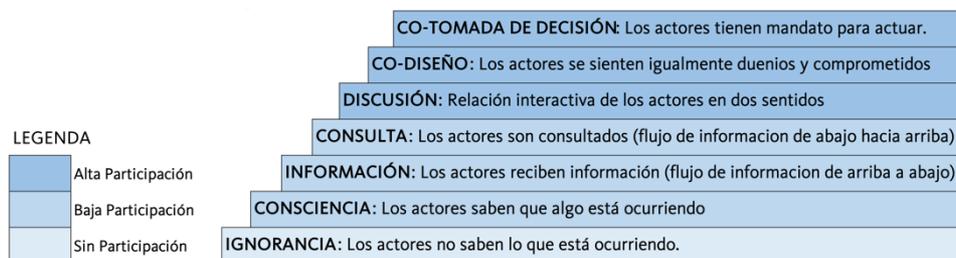
A partir de estos tres casos de estudio y otras experiencias relevantes ganadas en los últimos dos años, surgen algunas lecciones aprendidas que pueden ser útiles para los profesionales que desean diseñar procesos semejantes. Algunos de los consejos más destacados son:

a. Identifique los participantes que tienen que “estar sentados en la mesa” (virtual), y mapee lo que se necesita para que allí estén. Diseñe su proceso en función de su propósito, como si fuera presencial. Para ello, mapee los actores imprescindibles para su actividad (v. g. diálogo multiactor, entrenamiento, asistencia técnica). Cerciórese cuál es la situación de conectividad digital de esos actores. Diseñe soluciones para tenerlos a todos “sentados en la mesa” (virtual). Algunas soluciones pueden incluir facilitar el transporte, alquilar habitaciones de hoteles, distribuir bonos de internet móvil, rentar horas en un ciber café con las condiciones adecuadas. Si bien estos costos pueden no estar previstos por el programa, es probable que estos costos sean aun significativamente menores de los que el encuentro tendría si fuese presencial.

b. Seleccione tecnología apropiada para el fin y las condiciones de acceso de los participantes. Utilice tecnología o plataformas con las que su grupo objetivo esté familiarizado, esto facilitará la conexión, la reconexión y la transferencia del conocimiento y el contenido. Tenga en cuenta que es posible que sus participantes no siempre tengan una conexión a internet estable o confiable, por lo que se recomienda utilizar una tecnología de poco ancho de banda, que permita a los participantes trabajar y acceder a los contenidos y mensajes offline, y que éstos se suban cuando se recupere la conexión.

c. Analice y diseñe el uso de las herramientas digitales de acuerdo con sus necesidades. Las diferentes herramientas digitales disponibles en el mercado para apoyar estas dinámicas en remoto tienen diferentes funcionalidades y dan un menú de opciones que otorgan flexibilidad para adaptar la dinámica al contexto. Por ejemplo: Zoom, Teams, Miro, Google forms, Menti meter, entre otras, se complementan entre sí, y pueden facilitar en mucho la participación y el compromiso de los participantes. A su vez, la multiplicidad de herramientas disponibles en estas plataformas (encuestas, video, presentación, tableros colaborativos, salas virtuales, entre otras) enriquecen la dinámica y la pueden hacer más atractiva para los participantes.

d. Trabajo en modelo co-creación, en comunidad horizontal. En un proceso de co-creación es importante que se cree una plataforma que invite a la participación y se abra a una actividad organizada pero con espacio para la creatividad común. Es importante que los participantes tengan un papel activo a desempeñar, creando espacios para contribuciones válidas, con significado y útiles para el grupo, que son incorporadas a medida que en el proceso avanza. Intente trepar la “escalera de participación” (Basco-Carrera et al, 2017).



Escalera de Participación, fuente: *Basco-Carrera et.al, 2017.*



e. Fomente un espacio seguro para generar confianza.

Sea claro, publique reglas de comportamiento y lo que espera de todos. La claridad en las reglas de las conversaciones es importante para que todos se sientan seguros al compartir y participar. La regla de discusión de la casa Chatham puede ser una parte importante del diálogo.⁶

f. Haga intencionalmente explícito lo implícito.

En la comunicación digital se pierde la decodificación de la comunicación no verbal que se tiene en encuentros presenciales. Por eso, como facilitadores, se deben trabajar activa y conscientemente para hacer explícitas expectativas, procesos, necesidades, y limitaciones de los participantes. Siendo que toda la comunicación debe ser explícita y verbal, dinámicas de dar la palabra a los participantes para que expliquen su estado de ánimo o situaciones particulares, pueden ser relevantes para mejorar la comunicación entre los participantes menos activos.

⁶ La regla de la casa de Chatham estipula que cualquier persona que asista a una reunión es libre de usar la información de la discusión, pero no puede revelar quién hizo ningún comentario en particular. Está diseñada para aumentar la apertura de la discusión. lleva el nombre de la sede del Real Instituto de Asuntos Internacionales del Reino Unido, con sede en Chatham House, Londres, donde se originó la regla en junio de 1927.

g. Sea intencional en quebrar distancias de poder. Tenga en cuenta que muchas veces los participantes tienen diferentes niveles de experiencia y familiaridad con la tecnología, y pueden sentirse más o menos cómodos con ella. Esto se suma, naturalmente, a las distancias de poder existentes por pertenecer a diferentes instituciones y con diferentes cargos jerárquicos. Esté atento – como facilitador – para detectar las voces que no están participando y sea intencional para incluirlos en la dinámica, por ejemplo, por preguntas específicas a esas personas, dando turnos de palabra más estrictos. Otras actividades como utilizar murales participativos (como el [Miro](#)), generar votaciones online anónimas, sirven para dar voz más equitativa y equilibrar el peso de las intervenciones.

h. Tenga cronogramas claros y fáciles, plazos de entrega de procesos e hitos.

Utilice la programación, los plazos y los hitos para crear una estructura clara para su actividad en línea. Recompense el buen comportamiento de los que siguen el horario llamando a los nombres en las reuniones. Por ejemplo, gracias por completar a tiempo o publicar un aviso en su grupo para obtener el mejor desempeño grupal.

i. Utilice el seguimiento y la evaluación continuos para respaldar el desarrollo de la dinámica a lo largo del proceso. Incorpore comentarios continuos a través de la organización de sesiones de preguntas y respuestas o chats en vivo. Esto se utilizará para mejorar continuamente su entrenamiento o diálogo remoto.

j. “Gamifique” la experiencia. Esto puede incluir la creación de incentivos como premios por participación, premios por completar, concursos y juegos y premios por el trabajo en grupo bien hecho. Estos premios pueden ser una estrella, un punto o una puntuación que al final conducirá a un certificado que enumere todas las finalizaciones.

Conclusión: creando puentes sobre el abismo digital.

La pandemia forzó a las instituciones de desarrollo – como a tantas otras- a pensar inesperadamente en cómo continuar siendo operativas en su propósito. En los contextos desfavorecidos donde organizaciones como SIWI enfocan sus servicios y apoyo, las personas que más los necesitan son generalmente las que menos acceso a internet tienen y, por lo tanto, están a riesgo de ser doblemente marginalizadas. Es esencial, entonces, que las organizaciones de desarrollo intencionalmente reflexionen en cuanto al diseño de programas que lejos de aumentar la brecha digital, contribuyan a su cierre. **Estas experiencias del Instituto Internacional del agua de Estocolmo, muestran algunos ejemplos concretos y reflexiones iniciales para conseguir que estos procesos digitales sean lo más inclusivos posibles.**



Foto de Shutterstock.

Referencias:

- Accelerated (2021). Empresa de Pedagogía y entrenamientos - <http://www.accelerated.co/> Consultado: 21.09.2021.
- Al Jazeera (2021). En línea. Disponible: <https://www.aljazeera.com/news/2020/4/8/ethiopia-declares-state-of-emergency-to-fight-coronavirus>. Consultado: 26.11.2021.
- Anwaar Ahmad Gulzar (2021). En línea. Disponible: <https://www.educarepk.com/the-revised-blooms-taxonomy.html>. Consultado: 15.19.2021.
- Armstrong, Patricia (2018). “Taxonomía de Bloom.” Center for Teaching, Vanderbilt University, 13 Aug. 2018.
- Basco-Carrera, Laura; Warren, Andrew; van Beek, Eelco; Jonoski, Andreja; Giardino, Alessio. (2017). Modelos colaborativos o modelos participativos? Un cuadro para la gestión integrada de recursos hídricos. *Collaborative modelling or participatory modelling? A framework for water resources management*. In Environmental Modelling and Software Vol 91, disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1364815217300890>.
- Bloom, Benjamin Samuel. Taxonomía de Objetivos Educativos. New York: David McKay, 1956.
- Cable.co.uk (2021). Reporte: Precios de los datos en el mundo 2021. El costo de 1 GB de internet por datos móviles en 230 países. En línea. Disponible: <https://www.cable.co.uk/mobiles/worldwide-data-pricing/#highlights>. Consultado: 2021/11/24.
- CIDP. (2020). Trabajando desde el hogar. Evaluando la evidencia de las investigaciones. *Working from Home. Assessing the Research Evidence (Eng)*. En línea. Disponible: https://www.cipd.co.uk/Images/8051-working-from-home-report_tcm18-84208.pdf Consultado : 07.12.21
- Conectando Africa (2021). Africa Sub-sahariana tiene los precios de internet por datos más caros del mundo. En línea. Disponible: http://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=768680 Consultado: 2021/11/24.
- OCHA (2021). Marco Operacional Estratégico WASH Covid 19 –. Mesa Técnica de Trabajo 1 (MTT1): Agua Segura, Saneamiento y Gestión de Residuos. Ecuador. En línea. Disponible: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ecuador/document/marco-operacional-estrategico-wash-covid-19-mtt1> Consultado: 12.07.21
- Ravi Shankar Sreenath, Cita Textual de entrevista: 01.02.2019

- Reuters COVID-10 tracker, 2021. Ecuador. En línea. Disponible: <https://graphics.reuters.com/world-coronavirus-tracker-and-maps/es/countries-and-territories/ecuador/>. Consultado: 15.12.21
- Simon Kemp, 11.02.2021. Digital 2021: Ethiopia. DATAREPORTAL En línea. Disponible: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-ethiopia>. Consultado: 26/11/21
- Troell, Jessica y Yaari, Elizabeth. 2019. 'Tapping our potential: Women's Leadership in the Nile Basin'. Stockholm International Water Institute. Disponible en: <https://siwi.org/publications/tapping-our-potential-womens-water-leadership-in-the-nile-basin/>. Consultado: 20/01/2022.
- UNICEF y SIWI (2020). Coordinando la respuesta del sector Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) a la COVID-19 en Ecuador. Un enfoque estructurado para proveer asistencia técnica para instituciones gubernamentales durante la emergencia sanitaria. Disponible en: https://siwi.org/wp-content/uploads/2020/09/Anexo-3a_Covid-LA_v.05-2020-07-091.pdf Consultado: 20/01/2022.
- Unión internacional de las Telecomunicaciones (2020). Measuring Digital Development. Facts and Figures 2020. International Telecommunication Union. Development Sector. En línea. Disponible: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Dashboards/Pages/IFF.aspx>. Consultado : 2021/11/24.
- Yaari, Elizabeth. 2022. Women in Water Diplomacy Inception and Development Report, 2013-2021. Stockholm International Water Institute, Sweden.
- Yaari, Elizabeth y Klimes, Martina. (2021) Digital Water Diplomacy: Keeping Water Dialogues Afloat. Wilson Center, New Security Beat.

El Centro Internacional para la Cooperación del Agua de UNESCO (ICWC)

genera y comparte conocimiento sobre de la cooperación en temas de agua. El Centro contribuye con soluciones contextualizadas para la cooperación sobre recursos de agua dulce compartidos. ICWC está albergado en SIWI bajo los auspicios de UNESCO. Para mayor información por favor visitar:

<https://siwi.org/international-centre-for-water-cooperation/> (en inglés).