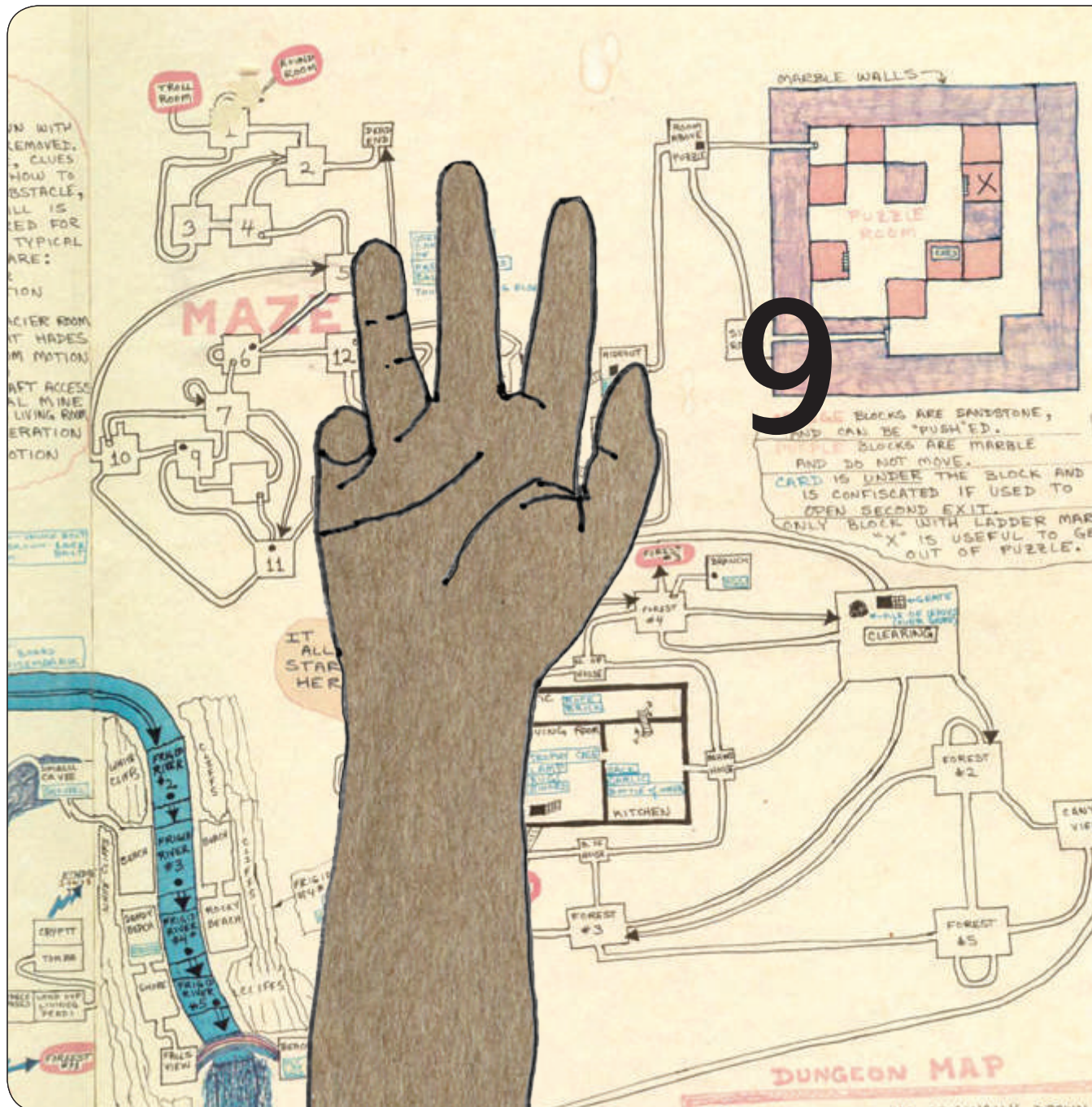


9

*Tecnología  
que escucha*

**permite que la  
gente formule  
las preguntas**

ESTA TÁCTICA ES ADECUADA  
PARA QUE LA GENTE OBTENGA  
INFORMACIÓN VITAL CUANDO  
LAS FUENTES POPULARES  
DE INFORMACIÓN ESTÉN  
INCOMPLETAS O SEAN  
ENGAÑOSAS, O CUANDO OTRAS  
FORMAS DE COMUNICACIÓN  
SEAN DIFÍCILES



## EJEMPLOS DEL VIDEO

### ● Infonet

*Social Development Network [Red de Desarrollo Social], África Oriental*

La ciudadanía puede obtener información sobre el financiamiento gubernamental para proyectos de desarrollo al enviar un mensaje de texto a la plataforma de Rastreo de Presupuestos de Infonet. Las preguntas de los usuarios y las usuarias ofrecen datos para ayudar a definir una imagen más completa sobre cuáles son los fondos gubernamentales que están bajo un mayor escrutinio en diferentes áreas. La gente también puede escribir comentarios sobre cada proyecto que se añade a la página de Internet para verificar, refutar o añadir información, o establecer nexos con un grupo local de desarrollo social que pueda ayudarles a indagar acerca de la asignación y el uso de fondos públicos. A la fecha, se han incluido más de 36,000 proyectos de desarrollo. En su primer mes, 25,000 personas utilizaron la herramienta en sus teléfonos celulares y hubo 15,000 visitas a la página de Internet.

**HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Base de datos (WampServer: Apache, PHP, MySQL), página de Internet y teléfonos celulares.

### ENLACES ELECTRÓNICOS PARA APRENDER MÁS:

**Herramienta de rastreo de presupuestos:**

<http://bit.ly/QSfO2> ([www.opengovernance.info](http://www.opengovernance.info))

**Red de Desarrollo Social:** <http://www.sodnet.org>

### ● Freedom Fone [Teléfono para la Libertad]

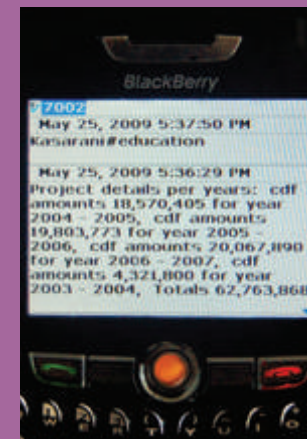
*Activistas de Zimbabwe*

Kubatana es un proyecto de medios informativos y de comunicación que agrega, amplifica y disemina información que genera el sector de la sociedad civil en Zimbabwe. Los materiales se publican en [www.kubatana.net](http://www.kubatana.net) y se dan a conocer a través de un boletín informativo que se envía regularmente por correo electrónico, al igual que mediante alertas por servicios de mensajes cortos (SMS, por sus siglas en inglés). Una gran variedad de materiales, tales como artículos impresos, informes, CDs y DVDs se envían por correo a diversas personas y organizaciones en todo el país. Para abordar el creciente uso de los teléfonos celulares en los países en desarrollo, Kubatana está desarrollando una plataforma de programas de cómputo de código abierto denominada Freedom Fone [Teléfono para la Libertad] para promover el uso de respuestas de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) por parte de la comunidad y las organizaciones que trabajan en el campo del desarrollo. Freedom Fone facultará a las organizaciones a generar información a petición, a través de llamadas telefónicas en cualquier idioma.

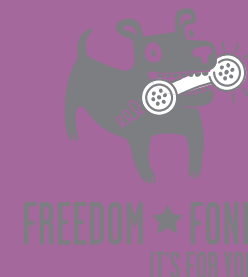
**HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** FrontlineSMS, teléfonos celulares y computadoras para el funcionamiento del sistema de llamadas telefónicas de Freedom Fone.

### ENLACES ELECTRÓNICOS PARA APRENDER MÁS:

**Freedom Fone:** [www.freedomfone.org](http://www.freedomfone.org)



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

## PLANIFIQUE SU ACCIÓN

- Busque la manera de generar su información. La campaña de Infonet sobre el rastreo de presupuestos consistió en datos del gobierno, información que recopilaban los grupos locales de desarrollo social e información de las indagaciones a través de mensajes de texto y de los y las visitantes de la página de Internet. De esta forma, Infonet utilizó los recursos de muchas personas conectadas a la red ("crowdsourcing" en inglés) para recopilar datos que le ayudaran a originar nueva información y a verificar los datos existentes.
- Cualquier plataforma de mensajes de texto que usted escoja debe personalizarse para satisfacer las necesidades de sus usuarios y usuarias. Algunas plataformas funcionan bien para transmitir noticias actuales mediante el envío de los mismos mensajes a muchas personas, mientras que otras plataformas son mejores para ofrecer respuestas específicas a las preguntas que formulan diversas personas.
- Al utilizar la transmisión de mensajes de texto, datos, o mensajes de voz en teléfonos celulares, usted podría tener que negociar con las empresas de telecomunicaciones, lo cual puede requerir de mucho tiempo y ser costoso. Pregunte a otras personas en su país cómo han logrado esto y determine qué proveedores pueden ofrecerle una tarifa al por mayor o un descuento por estos servicios para las organizaciones sin fines de lucro.
- Hay cierto tipo de información que resulta mejor transmitirla en las páginas de Internet o mediante servicios de mensajería de voz, tal como Freedom Fone. Muchas campañas utilizan la combinación de distintos métodos para maximizar su alcance.
- Mientras efectúa el rastreo, usted podría determinar cuáles son las regiones que cuentan con una mayor participación con base en los números de los teléfonos celulares o al conducir encuestas rápidas enviadas a través de mensajes de texto.

permita que la gente formule las preguntas: p2



ONEWORLD UK EDUCATION AS A VACCINE AGAINST AIDS



## CASO DE ESTUDIO

**TÍTULO:** MyQuestion, MyAnswer [Mi pregunta, mi respuesta]

**QUIÉN:** One World, Reino Unido / Education as a Vaccine Against AIDS [La educación como vacuna contra el SIDA]

**DÓNDE:** Nigeria

**PÁGINA DE INTERNET:** <http://mobile.oneworld.net>

### DESCRIPCIÓN

En Nigeria, la juventud enfrentan una serie de obstáculos para la obtención de información precisa sobre la salud sexual y reproductiva. Esto obedece a los estigmas y los tabús existentes. Una iniciativa de colaboración entre One World Reino Unido y una ONG local denominada Education as a Vaccine Against AIDS, desarrolló una campaña a través de teléfonos celulares titulada MyQuestion/MyAnswer, la cual permite que los y las jóvenes asuman el control de su propia educación sobre la salud sexual de forma anónima y segura. MyQuestion/MyAnswer confía en la familiaridad de su público meta con los teléfonos celulares y con la idea de que la información que obtengan en sus teléfonos móviles es privada y la comunidad adulta no los juzgará. Se pueden enviar preguntas a través de mensajes de texto y las respuestas pueden incluir hechos sobre la salud, enlaces con las clínicas locales o la oportunidad de hablar por teléfono directamente con una o un consejero. Posteriormente, las preguntas recibidas se añaden a una base de datos sobre las preguntas más frecuentes. Uju Ofomata, gerente del proyecto, explicó que "lo más importante era lograr que alguien les hablara directamente. Después, no representó un problema lograr que la gente utilizara el servicio". Durante los dos primeros años del proyecto, se han enviado casi 60,000 preguntas a este servicio.

**HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Una plataforma móvil adaptada a partir de un programa de cómputo de código abierto (servidor de la red Apache, aplicación PHP, base de datos MySQL), página de Internet y teléfonos celulares.

**ALCANCE:** Nacional, con una concentración de usuarios y usuarias en las zonas urbanas y suburbanas, y una mayoría en el sur de Nigeria.

**COSTO:** US\$30,000 para los costos relativos a las telecomunicaciones, US\$10,000 para publicidad y US\$60,000 para salarios y la gestión del proyecto.

**RECURSOS:** Socios y socias locales de trabajo, campañas de prensa. Al establecer una alianza de trabajo con una ONG local con amplia experiencia en el trabajo con los y las jóvenes en el plano local, se consideró que la campaña era confiable. Una importante campaña de prensa, tanto en los medios escritos, como en la radio y la televisión, diseminó información sobre el servicio para la gente joven.

**TIEMPO:** Cinco meses para desarrollar y lanzar la plataforma móvil. Las negociaciones con las empresas de telecomunicaciones requirieron de al menos tres meses. El proyecto está en marcha.

**NIVEL DE DIFICULTAD:** 4 de 5.

**ENLACES ELECTRÓNICOS PARA APRENDER MÁS:**

**Video sobre el proyecto:** <http://bit.ly/WxXsS> (YouTube.com)

**Página de aprendizaje virtual:**

<http://www.learningaboutliving.org/south>



HTTP://MOBILE.ONEWORLD.NET

## HÁGALO USTED MISMO(A)

### Pregúntese

- ¿De qué forma recopilará los datos que pondrá a disposición de la gente y en qué fuentes puede confiar?
- ¿Permitirá que la gente añada sus propios datos a su campaña?
- ¿Hay alguna herramienta que ya esté lista y que usted pueda utilizar para recopilar las preguntas, o deberá crear una herramienta por su propia cuenta?
- ¿Cuál es su plan para las actividades de difusión y medios de comunicación, a fin de maximizar la participación?
- ¿Hay algún acontecimiento oportuno con el que se pueda relacionar su campaña para instar a más personas a prestar atención al asunto que está abordando?
- Además de acercar a la gente los hechos necesarios, ¿existe alguna persona u organización meta que pueda generar el cambio que usted desea observar, con la que usted puede solicitar a la gente que hable directamente?
- Su campaña podría suponer la recopilación y la transmisión de información sensible a través de las redes de telecomunicaciones. ¿Cuáles son las preocupaciones que existen en torno a la seguridad y la privacidad y de qué forma las abordará?

### Hay diferentes formas en las que puede hacer esto

- 1 Para evitar que se cobre a los usuarios y las usuarias los mensajes que le envíen por teléfono celular, usted puede comprarle un "código corto" a un proveedor de servicios de telecomunicaciones. Debido a que estos códigos están diseñados para ser más cortos, son más fáciles de recordar que los números corrientes de teléfonos celulares. Los códigos cortos compartidos pueden ser más baratos que los números exclusivos.
- 2 Para hacer partícipes a sus grupos cuando la aplicación de un enfoque directo de preguntas y respuestas no sea tan convincente, usted puede ofrecer información a través de, por ejemplo, exámenes breves, entretenidos y educativos.
- 3 Formule una pregunta sobre un tema controversial y recopile las opiniones a través de mensajes de voz o de texto. Como respuesta a la pregunta, envíeles un hecho o un recurso para poner en contacto a sus grupos con más información.
- 4 Si obtiene el consentimiento de las personas, usted puede utilizar su información de contacto para comunicarse nuevamente con ellas para acciones futuras.
- 5 En una acción o manifestación, solicite a los partidarios y las partidarias que envíen un mensaje de texto si desean que usted les envíe alertas durante la acción: sobre las actividades policíacas, las medidas de seguridad que pueden tomar, o apoyo jurídico o médico.

## HERRAMIENTA DESTACADA

**Cree un centro de llamadas y un sistema de elección de opciones de voz interactiva:**

FreeSwitch (<http://www.freeswitch.org>) es un programa de cómputo de código abierto y gratuito que permite suministrar información a la gente a través de mensajes de voz y la elección de opciones (menús) de voz interactiva. Una vez instalado, usted puede crear menús de respuestas de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) y el sistema responderá a las preguntas específicas que el usuario o la usuaria formule verbalmente o que digite en el teclado de su teléfono. Las IVR dan las respuestas que usted haya programado, ya sea de forma dinámica sobre la pregunta, o bien mediante respuestas pregrabadas.



permita que la gente formule las preguntas: p5

## CONSEJOS

**BRENDA BURRELL, DE KUBATANA, HABLA SOBRE LOS TELÉFONOS CELULARES:**

"La herramienta tecnológica cuyo uso ha aumentado en el mundo es el teléfono celular, especialmente en los países en desarrollo, donde los teléfonos móviles se han convertido en una herramienta de comunicación de una persona común y corriente. La gente ha centrado su atención en los mensajes de texto para las campañas, pero hay muchas cosas más que podemos hacer para innovar".

**UJU OFOMATA, DE MYQUESTION MYANSWER [MI PREGUNTA, MI RESPUESTA], HABLA SOBRE LOS VÍNCULOS ENTRE LA GENTE A LO LARGO DE LAS PLATAFORMAS:**

"En nuestra campaña, tanto los mensajes de texto y de voz como Internet estaban acoplados -hay algunas preguntas que no pueden responderse en los 160 caracteres a los que se limitan los mensajes de texto. Algunas veces solicitamos a la gente que llamen a una línea gratuita para que puedan hablar directamente con nosotros y nosotras. Usted podría tener que indagar un poco más antes de ofrecer a alguien la respuesta correcta".

**EVAN "RABBLE" HENSHAW-PLATH, TECNÓLOGO, HABLA SOBRE EL PODER DE LA VOZ:**

"Parece ser que la mensajería de texto es una tecnología del mundo en desarrollo, pero también es importante tener presente que la gente usa los teléfonos celulares para hacer llamadas. El teléfono era algo que controlaban los monopolios de las telecomunicaciones y, durante los últimos años, ha habido todo un renacimiento en la telefonía, en la cual se ha visto el desarrollo de los servicios de voz en Internet. Ahora usted puede encargarse de su propia empresa telefónica mediante un programa de cómputo gratuito".

versión en español  
adaptada por:  REDDES

 TACTICAL  
TECHNOLOGY  
COLLECTIVE