

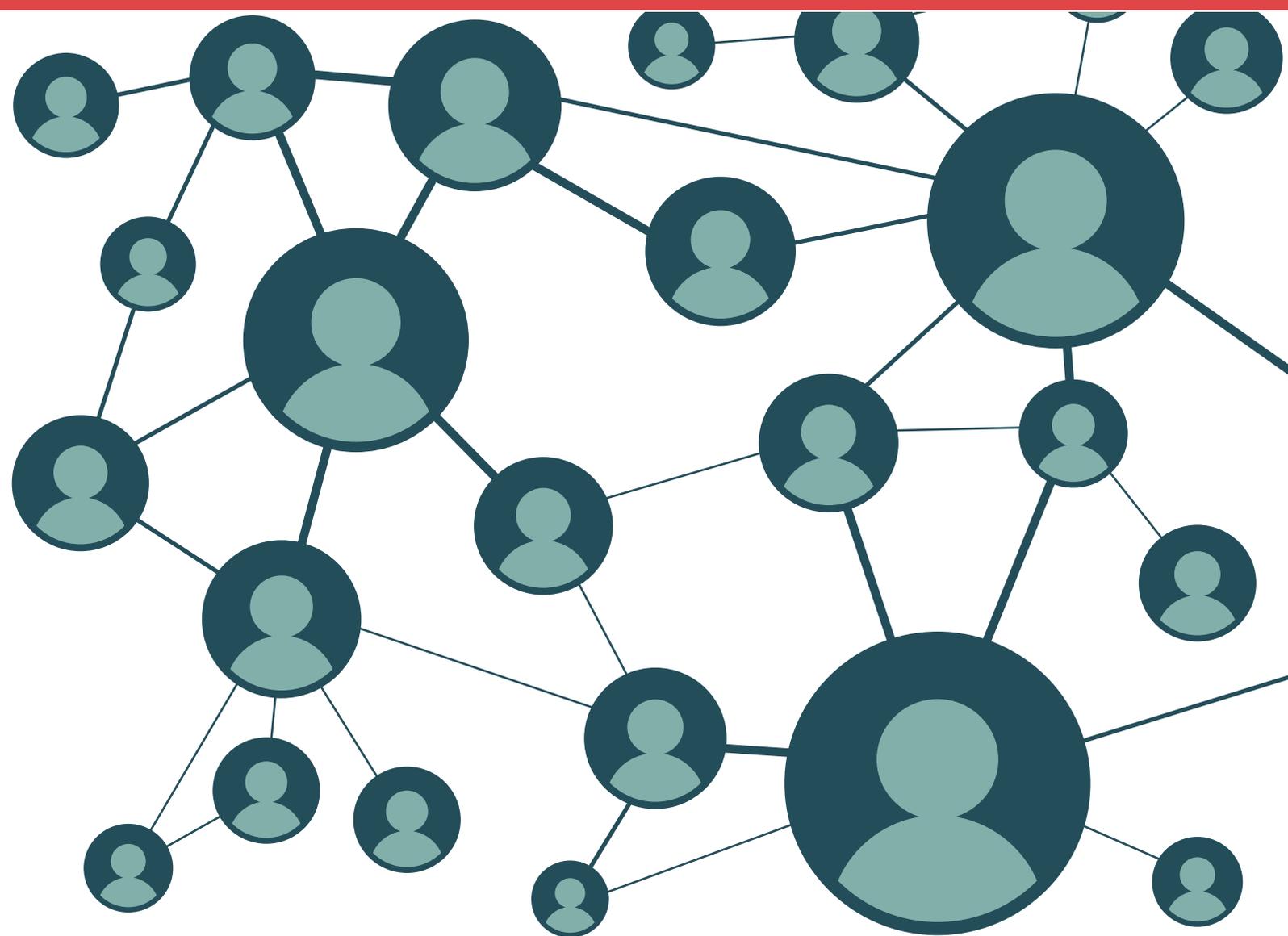
Nota informativa del HPG

# La inclusión y las redes sociales en la respuesta humanitaria

## Los “caminantes” en la frontera entre Venezuela y Colombia

Mariela Torrealba y Yorelis Acosta

Mayo de 2022



# Reconocimientos

---

Agradecemos a los entrevistados en Colombia y Venezuela que se tomaron el tiempo de respondernos, así como al equipo administrativo y de investigación, en especial a Judith Valderrama y Carlos Fernández, que nos acompañaron en la realización de esta investigación. También agradecemos a los revisores por sus observaciones y comentarios. También se agradece la gestión del proyecto por parte del Grupo de Política Humanitaria (HPG) y los conocimientos de producción y comunicación aportados por Marta Lope, Cat Langdon, Matthew Foley, Hannah Bass, Sarah Redd, Thomas Harrisson y Nosheen Malik.

## Información sobre los autores

**Mariela Torrealba** es la directora académica de Medianálisis ([www.medianalisis.org](http://www.medianalisis.org)).

**Yorelis Acosta** es coordinadora de investigación sociopolítica en el Centro de Estudios del Desarrollo (Cendes) en la Universidad Central de Venezuela (UCV) ([www.ucv.ve/cendes](http://www.ucv.ve/cendes)).

Se invita a los lectores a reproducir el material para sus propias publicaciones, siempre que no se destinen a la venta comercial. El ODI (Instituto de Desarrollo de Ultramar) exige el debido reconocimiento y una copia de la información. Para su uso en línea, pedimos a los lectores que pongan un enlace al recurso original en el sitio web del ODI. Las opiniones presentadas en este documento son las de su(s) autor(es) y no representan necesariamente las opiniones del ODI o de nuestros colaboradores.

Esta publicación está autorizada bajo la licencia CC BY-NC-ND 4.0.

**Cómo citar:** Torrealba, M. y Acosta, Y. (2022) «La inclusión y las redes sociales en la respuesta humanitaria: los “caminantes” en la frontera entre Venezuela y Colombia». Nota informativa del HPG (Grupo de Política Humanitaria). Londres: ODI (<https://odi.org/en/publications/social-media-and-inclusion-in-humanitarian-response-caminantes-at-the-venezuelacolombia-border>).

Este PDF se ha elaborado de acuerdo con las buenas prácticas de accesibilidad.

# Introducción

Esta investigación pretende analizar el papel que desempeñan las redes sociales con respecto a la acción humanitaria durante la crisis de los refugiados venezolanos. De esta manera, se enfoca concretamente en las experiencias que viven los *caminantes* venezolanos, emigrantes y refugiados que viajan principalmente a pie, cuando cruzan la frontera desde Venezuela hasta Colombia. Para reflejar el enfoque más amplio de la investigación del HPG sobre la inclusión, los *caminantes* fueron seleccionados por ser una comunidad sumamente vulnerable, socialmente aislada y desplazada, con acceso limitado a la ayuda humanitaria u otros tipos de asistencia [ACAPS (Asociación Comarcal de Ayuda a los Pueblos Saharauís), 2021b]. Basándose en la investigación de otros contextos migratorios y de refugiados (por ejemplo, Latonero y Kift, 2018; Singpost, s.f.), esta elección se basa en la hipótesis de que las redes sociales podrían ofrecer oportunidades específicas para que las personas desplazadas tengan un mejor acceso a la información o se conecten con los prestadores de servicios. Esta investigación explora el uso que hacen los *caminantes* de las redes sociales, y en qué medida contribuyen a su inclusión en la respuesta humanitaria en Venezuela. A través de conversaciones con profesionales especializados en ayuda humanitaria, también se sitúan las circunstancias concretas de los *caminantes* dentro de una perspectiva más amplia de cómo se están utilizando las redes sociales en la respuesta transfronteriza en general.

## Información contextual

No es habitual que un país que no ha sufrido un gran conflicto o una catástrofe se encuentre en retroceso: la reducción de la esperanza de vida y de la prestación de servicios básicos, aumento de la mortalidad infantil y de la malnutrición, y la reaparición de enfermedades endémicas ya erradicadas. Frente a la prolongada crisis económica y política, se estima que el producto interno bruto (GDP) de Venezuela se ha reducido en un 80% desde 2013 (Guerra, 2021; Gratius y Puente, 2020). Para mayo de 2021, Venezuela se encontraba en el 41<sup>er</sup> mes de hiperinflación. Las reservas internacionales llevan seis años en descenso, lo que hace que el país tenga dificultades para pagar sus deudas.

La recesión ha socavado considerablemente el nivel de vida. La esperanza de vida media se ha reducido en 2,7 años desde el 2015 (UCAB, 2020). Con el 79% de la población viviendo en la pobreza extrema desde 2019 (ídem.), la inseguridad alimentaria va en aumento: La tasa de desnutrición de Venezuela pasó del 8,4% en los años 2004–2006 al 27,4% en los años 2018–2020 (FAO y otros, 2021). A fines de 2019, el Programa Mundial de Alimentos estimó que casi un tercio de los venezolanos carecían de seguridad alimentaria y requerían ayuda (PMA, 2020). La calidad y la disponibilidad de los servicios públicos también han disminuido en gran medida. Los sistemas de salud y de educación del país se han visto debilitados por años de falta de financiación y escasez de personal (OCHA, 2019, Page y otros, 2019), mientras que la escasez de agua y los cortes de energía son habituales (OCHA, 2019). Muchos de estos inconvenientes han empeorado considerablemente por el impacto de la pandemia de la COVID-19 (OCHA, 2021).

## 4 Nota informativa del HPG

---

Una conducta autoritaria ha acompañado el colapso de la economía, un fenómeno que Margarita López Maya describe como «sultanismo»:

La sociedad está sujeta a relaciones personales y desiguales con el poder. El sistema administrativo no está al servicio del pueblo, sino de las autoridades. El estado de ciudadanía de la población ha quedado obsoleto. Se parece más a una relación de vasallaje (López, 2020: 190).

En medio de las protestas y de las violaciones- generalizadas de los derechos humanos, entre ellas, las ejecuciones extrajudiciales, las desapariciones forzadas, las detenciones arbitrarias y las torturas (Consejo de Derechos Humanos de la ONU, 2020),- la profundización de la crisis política ha tenido un efecto sumamente aterrador sobre los medios de comunicación y la sociedad civil. En el 2007 el gobierno cerró la cadena privada Radio Caracas Televisión, y desde entonces las emisoras de radio y televisión, las cuales operan con licencia gubernamental, han sido muy cautelosas con los contenidos informativos para no contrariar a las autoridades. Durante los últimos seis años, han cerrado 106 periódicos, quedando solo 20 en funcionamiento (González, 2019). Reporteros Sin Fronteras clasificó a Venezuela en el puesto 148 de 180 países evaluados para su Índice de Libertad de Prensa 2020 (RSF, 2021), mientras que el informe más reciente de Freedom House sobre Libertad en la Red calificó a Venezuela como «un país sin libertad» y lo situó en el puesto 56 de 65 países evaluados (Freedom House, 2021).

Las medidas represivas contra la libertad de expresión han estado acompañadas por el acoso a las organizaciones no gubernamentales (ONG) y a las organizaciones de sociedad civil. El personal de las ONG es detenido a menudo por las autoridades y sus sedes suelen ser allanadas. Entre enero y marzo de 2021, se han registrado 183 incidentes de esta índole contra algunas ONG (Centro para los Defensores y la Justicia, 2021). Dichas circunstancias han reducido considerablemente el espacio humanitario destinado a las organizaciones que desean prestar asistencia a las poblaciones afectadas por la crisis. En enero de 2021, por ejemplo, las Naciones Unidas (ONU) suspendió programas de transferencias de dinero en efectivo tras las detenciones del personal de las organizaciones que ejecutaban el Plan de Respuesta Humanitaria en el país (Oficina del Portavoz del Secretario General de la ONU, 2021). Como consecuencia de la hostilidad política y de las restricciones burocráticas a las que se enfrentan los grupos de ayuda, el grupo de análisis humanitario ACAPS calificó como «muy elevadas» a las restricciones al acceso humanitario en el país en su último Panorama de Acceso Humanitario (ACAPS, 2021a).

Las deplorables condiciones de vida en Venezuela han provocado que la migración crezca a gran escala, tanto internamente como hacia los países vecinos. Desde mayo de 2021, el número de refugiados y de migrantes que se van de Venezuela ha llegado a alcanzar los 5,6 millones, de los cuales 4,6 millones están en Latinoamérica y en el Caribe (Proceso de Quito, 2021). Desde que se prohibió el paso de vehículos en 2015 y el paso de peatones en 2019 por la frontera de Venezuela, la mayor parte de los desplazamientos de entrada y salida del país se han realizado por

medio de rutas irregulares potencialmente peligrosas.<sup>1</sup> El aumento de las necesidades vinculadas con la crisis ha dado lugar a una creciente presencia de actores humanitarios que trabajan en los países vecinos para brindar ayuda a los venezolanos desplazados. En 2019, se estableció una infraestructura de coordinación humanitaria internacional dentro de Venezuela, a cargo de la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de la ONU (OCHA).

Las autoridades venezolanas han negado la crisis o le han restado importancia en reiteradas ocasiones. En cuanto a la migración, el presidente Nicolás Maduro anunció en enero de 2021 que «de la ola de migrantes que se han ido... El Instituto Nacional de Estadística estima que podrían alcanzar los 600 000 venezolanos» (Francia 24, 2021). Esto ha provocado importantes disparidades en la prestación de ayuda en todo el país en general, en especial para los refugiados y migrantes que pretendan salir del país. A pesar de que varias organizaciones sociales han brindado asistencia, estos esfuerzos no son sistemáticos, y los puntos de apoyo de las grandes organizaciones humanitarias suelen estar en la frontera. Las personas que intentan irse de Venezuela recorren cientos de kilómetros con importantes carencias de agua potable, refugio, alimentos e información.

En las últimas investigaciones, los venezolanos que abandonan el país han destacado específicamente a las redes sociales como una fuente de información prominente y una importante herramienta de comunicación (R4V, 2019), lo cual refleja tendencias similares en los desplazamientos desde países de ingreso medios (previamente), tales como Siria (Culbertson y otros, 2019). De todas formas, es importante señalar que el rápido crecimiento del uso de Internet y de los teléfonos celulares en Venezuela desde mediados de la década de 2000 se ha estancado desde el inicio de la crisis actual, con muchos indicadores en retroceso. Los abonos de telefonía móvil se han reducido a más de la mitad, desde un punto máximo de casi 31 millones en 2013 a unos 13,5 millones en 2019 (BancoMundial, s.f. a), mientras que el porcentaje de la población con acceso a Internet se ha mantenido estancado desde 2015 tras dos décadas de crecimiento constante (Banco Mundial, s.f. b). La calidad de la conexión también representa un problema: Venezuela actualmente se sitúa en el puesto 140 de 180 países con respecto a la velocidad de la Internet de banda ancha, y en el puesto 136 con respecto a la Internet móvil (Ookla, 2021).

## Metodología

Venezuela y Colombia comparten una frontera de 2.219 km. Esta investigación se enfocó en cuatro zonas del estado de Táchira en Venezuela, que se encuentran en la frontera con el departamento Norte de Santander en Colombia, llamada Boca de Grita, La Fría, San Antonio y Ureña. También hemos realizado entrevistas en estaciones de autobús en San Cristóbal y en La Fría. Hemos entrevistado a 21 personas (8 mujeres y 13 hombres) que se estaban desplazando, principalmente

---

1 La frontera colombiana también fue cerrada en marzo de 2020 tras el inicio de la pandemia de la COVID-19.

## 6 Nota informativa del HPG

---

a pie, desde Venezuela hasta Colombia desde febrero hasta marzo de 2021. Además, entrevistamos a 17 activistas o trabajadores de organizaciones humanitarias, tanto en Venezuela como en el lado colombiano de la frontera (ver Tabla 1).

Los *caminantes* fueron entrevistados en persona, mientras que las entrevistas con los actores humanitarios se realizaron principalmente por videoconferencia. En todos los casos, los participantes dieron su consentimiento informado y los implicados siguieron estrictamente los protocolos de bioseguridad. En la medida en que los recursos lo permitieron, se ha realizado la mayor cantidad de entrevistas posibles para alcanzar una gran cobertura de datos. Recopilamos datos de tres fuentes: entrevistas directas, observaciones de campo y fotografías. Las preguntas para los *caminantes* se enfocaban en su experiencia de la crisis, en cómo accedían a la información y en su participación en las redes sociales en concreto. Las preguntas para los actores humanitarios se centraron en cómo estaban usando las redes sociales en su trabajo, así como las barreras y facilitadores para usarlas.

**Tabla 1** Listado de personas entrevistadas

Tipo de persona entrevistada	Número de entrevistados
<b>Venezuela</b>	
Refugiados y migrantes	21
El personal de organizaciones más numerosas	3
El personal de organizaciones más pequeñas	6
<b>Colombia</b>	
El personal de organizaciones más numerosas	4
El personal de organizaciones más pequeñas	4

# *Caminantes a la fuga: «no hay tiempo para las redes sociales»*

La población en tránsito entrevistada para esta investigación proviene de 12 de los 23 estados venezolanos. Se han desplazado de diferentes maneras: pagando el transporte público, en autobús o dividiendo los gastos en autos privados y caminando largos trayectos. Varios declararon haber pasado 15 días o más en la carretera. Algunos viajaron en grupos de familia, amigos o personas que conocieron durante el trayecto; otros viajaron solos.

## **Conductores y experiencias durante los traslados**

Al explicar por qué se habían ido de Venezuela, los *caminantes* mencionaron la economía, estar desempleados y no tener suficiente dinero. En varias ocasiones, se les dificultó poner en palabras los problemas que habían tenido que enfrentar o cómo les afectaban las distintas dimensiones de la crisis. A pesar de que la pandemia frenó la migración venezolana y desencadenó una oleada de retornos, al volver muchos encontraron la situación mucho más difícil que cuando se habían ido. Por esa razón, aunque los cruces fronterizos oficiales entre Venezuela y Colombia permanecían cerrados, los migrantes reanudaron su huida, incluidos dos de nuestros entrevistados. Como indicó uno de ellos:

Estoy aquí porque pienso volver a emigrar, ya fui, regresé y volveré a irme otra vez. Me fui el año pasado por la pandemia, pero aquí la situación laboral está difícil: la situación del país. Así que intentaremos emigrar de nuevo a otros países. Nos vamos a Colombia y desde allí se verá qué nos depara el camino.

Algunos entrevistados manifestaron que habían tenido una vida agradable antes de la crisis, que tenían negocios, que trabajaban en altos cargos de la Alcaldía y que habían dado clases en la escuela secundaria por más de 20 años. Un entrevistado dijo: «Tenía dos negocios de comida rápida. Debido a las circunstancias, no puede seguir con ellos». Los *caminantes* más jóvenes señalaron que les costaba encontrar trabajo y conseguir los medios mínimos para sobrevivir e hicieron mención directa a la falta de alimentos. Como una madre explicó:

**Persona entrevistada:** Ah, bueno, mira, mi situación es así, ¡de verdad! Por ejemplo, mi hijo ha estado tomando un biberón sin leche durante dos semanas.

**Entrevistador:** ¿Qué tomabas, una botella de agua?

**Persona entrevistada:** Crema de arroz, porque lo poco que podía conseguir allá, tomaba un dólar y lo destinaba solamente a crema de arroz y azúcar. Me rompía el alma verlo comer eso; allá también se complicaba mucho la situación con la comida.

## 8 Nota informativa del HPG

---

Con respecto a la escasa disponibilidad de ayuda y apoyo coordinados dentro de Venezuela, los entrevistados afirmaron haber recibido poca o ninguna asistencia durante sus trayectos por el país, por lo que dependieron en gran medida de la caridad y la solidaridad de los demás:

De repente, nos prestaban sus cocinas para cocinar y... Ven que somos buena gente, con el trato que les damos. Colaboran con nosotros para dejarnos dormir... nos alojan. Hemos tenido mucha suerte y sí, ha sido muy duro. El camino es duro, pero hay que llegar a la meta, ¿sabes?

Del lado colombiano, las agencias humanitarias han montado tiendas de campaña y refugios en la frontera. Sin embargo, como los cruces fronterizos oficiales seguían cerrados al momento de la investigación, los *caminantes* informaron haber tenido que recurrir a rutas irregulares en donde quedaban expuestos al riesgo provocado por la violencia y extorsión por parte de agentes de seguridad y de delincuentes. También corrían riesgo de muerte en el camino por la crecida de los ríos o por verse en medio de enfrentamientos de bandas armadas.

Cabe destacar la sensación de abandono que sintieron los entrevistados durante sus extensos trayectos. Huyen con prisa, uno de ellos dijo que siempre había querido conocer la parte del país por donde pasaban pero «no así, no en estas condiciones: tan apurados, tan avergonzados». En medio de su hambre y desilusión, el temor evidente y la necesidad imperiosa de marcharse impulsaba a los *caminantes*; más que migrantes, eran personas que huían:

Estoy solo, en verdad, como ves llevo solo una mochila porque por todo esto de las *trochas* [camino ilegales controlados por grupos armados al margen de la ley] no puedo llevar mucho equipaje, todo el dinero que tienes que pagar por cada maleta que llevas y demás.

La idea es trabajar. No importa, con la edad que tengo debo hacer algo. No me puedo estancar [en Venezuela] porque allá [en Colombia] hay trabajo, que es lo que todos queremos y necesitamos para comer, para mantenernos, para comprar medicamentos, cosas que no tenemos.

Si bien pueden establecer alianzas entre ellos y recibir solidaridad y apoyo a lo largo del camino, para muchos entrevistados es Dios su principal compañero y refugio durante su trayecto:

Vamos a Bogotá como sea [en cualquier medio de transporte] y allí nadie, nadie nos espera: [nosotros] estamos en manos de Dios.

### Las redes sociales y el acceso a la información

Contrario a la suposición de que los refugiados y los migrantes de ingresos medios que se están desplazando suelen depender de las redes sociales y los dispositivos móviles para informarse, la mayoría de los *caminantes* no utilizaban Internet de manera habitual porque no tenían los medios para hacerlo. De las 21 personas entrevistadas, solamente cinco tenían teléfonos inteligentes, mientras que otros dos accedían a uno dentro del grupo con el que viajaban. Varios informaron

## 9 Nota informativa del HPG

---

que habían tenido un teléfono en el pasado, pero que lo habían vendido para pagar el viaje o comprar comida, o no pudieron costear el reemplazo del teléfono luego de que se dañara. Otros informaron que en su casa disponían de una línea fija para acceder a Internet:

No, en este momento no tengo un teléfono.

Para ser honesto, me quedé sin dinero y tuve que vender mi teléfono en el camino.

Utilizaba el teléfono, tenía una línea CANTV [La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela] y también Wifi.

Teníamos un teléfono, pero un día lo tuvimos que vender por comida.

Los pocos que utilizan Internet lo hacen principalmente para comunicarse con sus familiares o para ver películas, y son muy pocos los que utilizan las redes sociales para cualquier fin. Sin embargo, aunque la gente tenga acceso a un teléfono, la conectividad de la red, que es débil y poco fiable, sigue siendo un gran obstáculo.

Esta falta de acceso a Internet y a las redes sociales refleja las limitaciones más notables que afectan la posibilidad de los *caminantes* de encontrar información. Los entrevistados reconocieron abiertamente estar desinformados: no habían visto la televisión y no habían tenido acceso a las noticias, incluso durante años. Como explicó uno de nuestros entrevistados, no podía costear la reparación de su televisor. Las noticias suelen llegar de boca en boca: un vecino que tiene una radio o un televisor y trasmite la información a su manera, con su propia interpretación y resumen, pero también con el filtro que las restricciones gubernamentales les imponen a los medios de comunicación:

Quiero ver y saber qué está aconteciendo. Por eso, suelo ir a la casa de una señora que le gusta escuchar las noticias. Es una señora mayor, voy a su casa todo el tiempo y le digo: «Dígame, ¿cómo están las cosas por allí?» Ella es quien me informa. Me dice cosas como por ejemplo: «Bueno, tienes que cuidar a tus niños, hay gente por ahí secuestrando niños».

La mayor parte del tiempo no hay electricidad y en el pequeño televisor que hay en la granja lo que se ve es TVES y Venezolana de Televisión, y sabemos que estos medios están manipulados por este gobierno.

Como consecuencia, la mayoría de los *caminantes* no conocían la información que podían proporcionar las ONG nacionales, regionales e internacionales. Solo uno de los 21 entrevistados dijo haber utilizado las redes sociales para obtener información sobre los procesos migratorios, mientras que otro intentó sin éxito ponerse en contacto con una organización de ayuda. A causa del desconocimiento generalizado del papel de las organizaciones humanitarias en un país

que hasta hace poco se clasificaba como de ingresos medios-altos, algunos supusieron que los entrevistadores que hacían preguntas sobre las ONG humanitarias se referían a empresas como las plataformas de comercio electrónico con las que estaban familiarizados.

Asimismo, muchos entrevistados tenían poco acceso a la información o a las redes sociales del otro lado de la frontera, lo que se refleja en los planes, a menudo imprecisos, que muchos tenían sobre lo que harían una vez que hubieran cruzado a Colombia:

Vamos a Bogotá, ¿creo que es Bogotá? [Se gira y pregunta ] ¿Adónde vamos? [Ante la indicación del grupo, responde] A Bogotá.

Espero llegar hasta Medellín. Tengo familiares en Colombia que quizás me estén esperando.

Voy a Colombia a buscar trabajo, con el fin de mejorar. Bueno, creo que por ahora voy a encontrar todos esos beneficios en Colombia, quizás consiga un trabajo y me pueda comprar un teléfono, ya veré.

Para estos venezolanos que han vendido sus bienes para comer y alimentar a sus familias, los retos que perciben son básicos e inmediatos, por ejemplo que les roben el teléfono celular. Al final, lo que quieren conservar es su vida, el único bien que les queda. Cuando lo que importa es sobrevivir, no hay tiempo para las redes sociales. Como uno de los entrevistados explicó tras ser preguntado por las redes sociales: «Pues no, ahora no me importa». Siguió diciendo que su prioridad era: «Sobrevivir, simplemente eso».

## Cómo los actores humanitarios utilizan las redes sociales

A diferencia del acceso casi inexistente a las redes sociales entre los *caminantes* entrevistados en la frontera, las organizaciones humanitarias, tanto en Venezuela como en Colombia, informaron que las utilizaban por diversas razones: para apoyar a las personas afectadas por la crisis, para visibilizar y divulgar y para facilitar la comunicación dentro de las organizaciones y entre ellas. Sin embargo, los patrones de uso en cada país reflejan dos mundos diferentes: mientras en Colombia han aumentado los esfuerzos por ampliar y aprender el uso de las redes sociales como una herramienta de programación, el entorno político y económico en Venezuela hace que muchas organizaciones se vean obligadas a mantener un perfil bajo en las redes sociales con muchos de los potenciales beneficios sin aprovechar.

### Venezuela: pasar desapercibidos

#### ¿De qué manera las diferentes organizaciones utilizan las redes sociales?

Reflejando los resultados anteriores, los trabajadores humanitarios entrevistados en Venezuela reconocieron que muchas personas en tránsito y los afectados por la emergencia humanitaria no tienen dispositivos de comunicación o se ven impedidos de utilizarlos eficazmente por el acceso limitado a la electricidad y a la cobertura de la red, especialmente fuera de las zonas urbanas. En consecuencia, consideraron que el acceso a la información a través de las redes sociales no era un factor demasiado relevante para su trabajo. A pesar de esto, los trabajadores humanitarios en Venezuela mencionaron varios usos de las redes sociales, sobre todo para dar visibilidad a los donantes e informar y sensibilizar a la población en general. Los entrevistados de las organizaciones humanitarias de mayor alcance informaron que utilizan los medios de comunicación social con fines de divulgación, mediante enfoques desarrollados a partir de las experiencias de los equipos en otros países. También señalaron haber recurrido a las redes sociales para comunicarse con los beneficiarios y recibir sus comentarios, a través de cuentas de Twitter y servicios sencillos de SMS y WhatsApp para las quejas y los comentarios. En general, informaron que su labor en las redes sociales era novedoso y a pequeña escala.

La mayoría de las pequeñas ONG entrevistadas en Venezuela tienen actualmente cuentas en Facebook y en Instagram. Esto depende de la familiaridad que algunos de sus miembros, en especial los más jóvenes, tienen con una u otra plataforma. Dos de las siete ONG entrevistadas no tienen cuentas propias en las redes sociales, aunque utilizan WhatsApp para comunicarse entre sí y con sus semejantes. Los entrevistados destacaron el uso de las redes sociales de manera informal y ordinaria. Las organizaciones y los activistas humanitarios a menudo se comunican entre sí a través de WhatsApp y cadenas de contactos personales. Un trabajador explicó que, a través de las redes sociales, familiares de jóvenes que están pensando en abandonar el país se han puesto en contacto con él para pedirle consejo.

#### Desafíos y enseñanzas

Más allá de las cuestiones pertinentes, los trabajadores humanitarios señalaron que los problemas con la infraestructura digital son un gran impedimento para implementar las redes sociales como parte de sus actividades. Un factor determinante es la conectividad a Internet, como explicó uno de ellos:

Nos hemos enfrentado a obstáculos, desde luego, a la Internet. Nos gustaría compartir un día de nuestro trabajo más de una vez, pero no podemos hacerlo, porque la conexión a Internet es pésima... El reto principal en cuanto al uso de las redes sociales es la Internet.

El racionamiento eléctrico también resultó ser un impedimento similar para los usuarios grandes y pequeños. A estos problemas se suman las limitaciones relacionadas al marco normativo que rige las telecomunicaciones:

La infraestructura que tenemos en Venezuela es más complicada, porque además, en virtud del mismo contexto, hay menos prestadores de servicios. Por ejemplo, hay límites en los mensajes que se pueden enviar a una línea telefónica... Una línea solo puede enviar una cantidad limitada de mensajes.

Otra gran diferencia entre los voluntarios de Venezuela y sus colegas de Colombia es el miedo a las represalias del gobierno. Para algunos, esto justifica no usar las redes sociales en absoluto. Como explicaron algunos, poner en evidencia los problemas humanitarios o los abusos de los derechos humanos podría constituir una incómoda "ventana a la realidad" para las autoridades gubernamentales, que han restado importancia a la gravedad de la crisis en repetidas ocasiones. En este panorama, incluso llamar la atención sobre las necesidades humanitarias insatisfechas puede poner en peligro a las organizaciones:

Como decía, para no dañar susceptibilidades, ¿sabes? Intentamos pasar desapercibidos... Uno siempre trata de manejar estos temas... Somos muy discretos, para no herir la sensibilidad de ningún funcionario ni del Estado.

Somos muy cautelosos [cuando usamos las redes sociales]. Debemos ser muy cautelosos con lo que publicamos porque la idea es que la información no sea utilizada en nuestra contra. Somos conscientes de lo que está ocurriendo en Venezuela con las persecuciones a las ONG.

Incluso grandes organizaciones humanitarias indican que las redes sociales en Venezuela son muy sensibles y reportan riesgos implícitos en esta forma de comunicación. Uno de ellos destacó el gran reto que supone participar en una plataforma pública sin ninguna forma de mediación, en las que las conversaciones podrían fácilmente descontrolarse en un clima político muy dividido:

Una pequeña frase o incluso una palabra puede provocar un debate que a algunas veces puede resultar enriquecedor y otras veces, bueno, no tanto... Considero que, por ejemplo, hay un riesgo mayor de que se produzca una crisis de comunicación que en otros países.

Con respecto a estas preocupaciones, el personal humanitario informó que un uso valioso de las redes sociales era como herramienta para mantener el espacio humanitario a través del compromiso con la población en general sobre lo que es y lo que no es la ayuda humanitaria. En el contexto de los ataques políticos contra las actividades de las ONG, sintieron que esto era particularmente importante teniendo en cuenta la falta de conocimiento sobre los principios y las actividades humanitarias en lo que era, hasta hace unos años, un país de ingresos medios-altos con poca tradición de emigración.

Con vistas al futuro, las personas entrevistadas tanto de las ONG grandes como de las pequeñas reconocieron el potencial de las redes sociales para facilitar un mayor alcance, la comunicación y los comentarios de y hacia los migrantes. Algunos discutieron planes específicos para establecer puntos de conexión (quioscos digitales o puntos de acceso) para migrantes en áreas fronterizas. Las agresivas e impredecibles medidas de cuarentena en respuesta a la pandemia de la COVID-19 le han añadido una sensación de urgencia a la situación. Sin embargo, en un futuro previsible, los beneficios de las redes sociales seguirán sin ser aprovechados y obstaculizados por los desafíos del contexto.

### Colombia: aprendiendo a comunicarse

#### ¿De qué manera las diferentes organizaciones utilizan las redes sociales?

Entre las ONG colombianas y las organizaciones humanitarias, hemos observado tanto diversidad como también intensidad en el uso de las redes sociales. Los propósitos van desde buscar visibilidad con los donantes hasta usar las redes sociales como una herramienta en su trabajo. Las ONG y las organizaciones humanitarias de Colombia utilizan una variedad de recursos, como páginas web, Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, pero sobre todo grupos de WhatsApp. Algunos poseen centros de llamadas o quioscos digitales (o puntos de conexión) para los migrantes, personas desplazadas y refugiados. En algunos casos, se prefiere la comunicación directa si la información es delicada.

Al igual que en Venezuela, el alcance de las operaciones de las ONG era un factor importante para determinar cómo utilizan las redes sociales. Las ONG pequeñas informaron que utilizaban Facebook e Instagram y que confiaban en la capacidad del personal, que suelen ser los más jóvenes, de usar estas plataformas. Si bien reconocieron el potencial positivo de las redes sociales, les resulta difícil hacer publicaciones a diario debido a la existencia de otras prioridades. También informaron tener recursos y tiempo limitado para invertir en las redes, e incluso se mostraron resentidos por los recursos de las organizaciones más grandes:

A una ONG que maneja tanto dinero no le cuesta nada una publicación que le llega a mucha más gente. Del mismo modo, las ONG más pequeñas como nosotros no tienen esa facilidad para pagar una publicación.

Para muchas de las ONG más pequeñas, uno de los principales usos de las redes sociales era hacerse visibles para los donantes, los periodistas y los medios de comunicación, como una forma de acrecentar el apoyo de la gente. En algunos casos, reconocieron que esto les permitió acreditar ante los donantes que eran responsables de la ayuda recibida:

Bueno, mira, las redes tienen un propósito utilitario. En otras palabras, básicamente usan Instagram porque los donantes quieren saber a qué se destinan las donaciones. Por eso, Instagram sirve como un visualizador de las cosas que han sido entregadas y eso es básicamente lo que estamos haciendo con las redes: mostrar cuál es el destino de lo que donan.

En cambio, las grandes organizaciones humanitarias disponen de plataformas informáticas y plataformas de comunicación más complejas. Para comunicarse con la población objetivo y reportar sus actividades, trabajan de manera profesional y multidisciplinaria, con diferentes niveles y productos. De nuestras entrevistas se destacan dos programas de comunicación: uno realizado por un medio de comunicación colombiano y otro por una organización humanitaria internacional. Estas plataformas tienen grupos de WhatsApp, una página web, Facebook y Twitter, y producen información de múltiples niveles y multimedia sobre la movilidad humana.

Las organizaciones en Colombia se han enfocado especialmente en atender las necesidades de los refugiados y de los migrantes durante todas las etapas del proceso migratorio. Aquí, se diferencian varios tipos de migrantes: aquellos que llegan a Colombia y otros países, generalmente sin dispositivos, y aquellos que vuelven a Venezuela, que son más propensos a tener dispositivos. Con respecto a las personas en tránsito, la prioridad suele residir en fomentar la comunicación con sus familias. Aquí, los miembros de las ONG más pequeñas de ambos países les prestan sus dispositivos a los migrantes para que puedan llamar a sus hogares. Algunos describieron cómo han posibilitado que las familias localicen a los *camionantes* por verlos en fotos que las organizaciones publican en sus páginas o grupos de Facebook. Las grandes organizaciones hicieron hincapié en la exploración de alternativas para apoyar la comunicación de las personas una vez que llegan a Colombia; también desarrollaron productos y programas para proporcionar información, a través de medios digitales, a los migrantes que están de regreso y que tienen teléfonos celulares.

### Desafíos y enseñanzas

Las entrevistas en Colombia identificaron numerosos retos que afectan su capacidad para trabajar de manera eficiente con las redes sociales. Algunos de esos retos tienen que ver con la lengua – por ejemplo, las organizaciones han tenido que dejar de lado la jerga y el lenguaje técnico preferido por los trabajadores humanitarios. También es importante identificar las diferencias entre las expresiones idiomáticas de Venezuela y de Colombia. Otros desafíos relacionados con la naturaleza abierta de muchos intercambios en las redes sociales: aquí, a menudo era difícil determinar si las personas que intentaban comunicarse a través de las páginas de Facebook o Twitter de las organizaciones eran en realidad parte de su población objetivo. Del mismo modo, algunos entrevistados señalaron que les costaba gestionar las expectativas sobre lo que podían hacer sus organizaciones ante la gran variedad de solicitudes y comentarios que recibían en línea, y les preocupaba verse desbordados por las demandas de atención. Algunos también informaron que su personal teme ser reemplazado por procesos automatizados. Por último, también identificaron problemas relacionados con el incremento de las noticias falsas, la preocupación por la privacidad y el uso de datos por parte de las grandes plataformas. Denunciaron que la desinformación, la apropiación indebida de logotipos y páginas de organizaciones humanitarias y la falsificación de contenido son un problema importante:

Esta mitigación de estafas y desinformación en las comunidades, el [Estatuto de Protección Temporal que Colombia ha comenzado a otorgar a los venezolanos] ni siquiera se ha implementado aún y ya hay personas que han denunciado ser estafadas con censos falsos.

Ya tenemos problemas de suplantación de identidad, incluso hay sitios en Facebook que están empezando a ofrecer servicios de intermediación. Cuando ha habido algunos incidentes que hemos podido detectar, se denunciaron a Facebook.

De todas formas, entre las organizaciones grandes y pequeñas de Colombia, la mayor preocupación es que la comunicación sea de manera adecuada:

También ha sido un reto encontrar nuevas formas de comunicación, ya que existen diversas lenguas y hay muchos elementos de información y contenido desarrollados en torno a un mismo tema.

Las ONG manifestaron ser cada vez más conscientes de la necesidad de trabajar colectivamente o en asociación para compartir conocimientos y redactar mensajes y generar contenidos más coherentes y eficaces. El esfuerzo por colaborar se refleja tanto en las ONG pequeñas como medianas, aunque de una forma menos sistemática en las más pequeñas. Las organizaciones señalaron que las redes sociales en sí mismas también tienen el potencial de facilitar el fortalecimiento de las asociaciones. Describieron cómo el uso de WhatsApp, en particular, ha hecho posible trabajar de una forma más horizontal en equipos mixtos de diferentes organizaciones. Esto contrasta con el estilo más rígido de comunicación vertical hacia arriba y hacia abajo de las cadenas de mando que todavía caracterizaba a muchos debates interinstitucionales.

En general, las ONG y las organizaciones humanitarias de Colombia reconocieron ampliamente el impacto que las redes sociales ha tenido en la ampliación de su base de comunicación. Por lo tanto, pretenden aumentar estos canales, replicar y perfeccionar las estrategias y capacitar a sus equipos. Sin embargo, las organizaciones grandes en particular reflexionaron sobre la necesidad de esforzarse por desarrollar protocolos de comunicación para las redes sociales, con un enfoque reforzado en los «viejos medios», como la radio. Consideran que las redes sociales son una parte complementaria de los esfuerzos – de comunicación más amplios, iniciativas que consideran importantes para incorporar a su población objetivo como creadores de contenidos, además de como consumidores. En este caso, los entrevistados mencionaron sus planes de llevar a cabo campañas de comunicación híbridas entre «nuevas – viejas redes sociales» como telenovelas a través de WhatsApp para concientizar sobre la violencia de género.

En el contexto de la COVID-19, las restricciones a la asistencia presencial dieron lugar a un aumento de las iniciativas en los canales de comunicación digital, tales como los centros de llamadas, los puntos de conexión (quioscos digitales o hotspots), los grupos de WhatsApp y un incremento gradual en el uso de las redes sociales. Sin embargo, el personal de las organizaciones destacó la importancia que sigue teniendo la prestación de servicios cara a cara y, en muchos casos, se esforzó por mantener una presencia física en los principales centros de atención a lo largo de la pandemia.

## Conclusión

Los testimonios de los *camionantes* entrevistados para esta investigación destacaron las limitaciones significativas de las redes sociales como una herramienta para la inclusión entre las personas que se están desplazando entre Venezuela y Colombia. Es importante observar que los *camionantes* son una población extremadamente vulnerable (ACAPS, 2021b) y su experiencia no refleja necesariamente la experiencia de otras personas afectadas por la crisis en Venezuela. En realidad, otra evidencia ha demostrado casos en otras partes del país donde la conexión a través de redes sociales ha resultado ser una vía vital para que las personas se vinculen con fuentes de apoyo ante el colapso de la prestación de servicios estatales (Schulman, 2018, HRW, 2016).

Es particularmente llamativo que, para muchos *camionantes*, incluso aquellos que antes eran personas pudientes, han retrocedido a través de la «brecha digital» debido a los años de dificultades económicas y a la propia experiencia de desplazamiento. Aunque algunos de nuestros entrevistados indicaron que estaban familiarizados con las redes sociales, sobre todo con Facebook, esta es una de las primeras cosas que abandonaron cuando sus condiciones de vida se volvieron más precarias. Esto desafía la idea de que la gente avanza constantemente en busca de vidas más conectadas a medida que proliferan sus encuentros con las nuevas tecnologías digitales. También advierte que hay que tener cuidado con la suposición de que las personas desplazadas de entornos de ingresos medios tienen más probabilidades de estar conectadas. Mientras que muchas personas afectadas por el conflicto en Siria y en otros lugares pudieron huir con algunos de sus bienes intactos, utilizando sus teléfonos como salvavidas digital en sus viajes (ACNUR, 2016), esta opción no estuvo al alcance de los entrevistados en esta investigación, para quienes la pérdida de sus recursos y medios de vida hasta quedarse prácticamente sin nada fue en sí misma parte de la motivación para huir.

Últimamente, los *camionantes* en la frontera de Venezuela están atrapados en una situación de doble exclusión. En primer lugar, se encuentran del lado equivocado de la profunda brecha digital, lo que les limita el acceso a la información y los separa de las redes sociales. Como la información limitada que reciben depende prácticamente de lo que les llega de boca en boca, las redes sociales les resultan irrelevantes. En segundo lugar, y más importante, están situados en el borde del «círculo exterior» de la inclusión (Barbelet y Wake, 2020), y se ven sumamente afectados por las repercusiones de la crisis de Venezuela, pero son en gran medida invisibles para una respuesta de ayuda con pocos recursos y muy limitada. Al mismo tiempo, son ignorados y excluidos activamente del poco apoyo gubernamental que existe, que a menudo exige lealtad política a cambio de servicios.

Esta investigación también destaca el gran papel que desempeñan las condiciones políticas al determinar el espacio que tienen las organizaciones humanitarias para utilizar las redes sociales como una herramienta de programación. En Colombia, un entorno permisivo ha permitido que surja la experimentación, junto con la concienciación cada vez mayor de que el éxito de la

## 17 Nota informativa del HPG

---

movilización de las redes sociales como herramienta de comunicación requiere colaboración y esfuerzo colectivo. Sin embargo, el ambiente de represión política en Venezuela, que se manifiesta tanto en la esfera digital como en otras partes, hace que muchas organizaciones tengan que ser extremadamente cuidadosas con el uso de las redes sociales, si es que lo hacen. En este caso, los pequeños actos de solidaridad, como el hecho de prestar dispositivos para ponerse en contacto con los seres queridos, pueden tener más impacto que un mensaje de Twitter o una página de Facebook.

## Referencias

---

- ACAPS** (2021a) *Informe sobre el acceso humanitario*. Geneva: ACAPS ([www.acaps.org/special-report/humanitarian-access-overview-6](http://www.acaps.org/special-report/humanitarian-access-overview-6)).
- ACAPS** (2021b) 'Los caminantes: necesidades y vulnerabilidades de los refugiados y migrantes venezolanos que viajan a pie'. Geneva: ACAPS ([www.acaps.org/sites/acaps/files/products/files/20210121\\_acaps\\_thematic\\_report\\_caminantes\\_in\\_colombia\\_and\\_venezuela.pdf](http://www.acaps.org/sites/acaps/files/products/files/20210121_acaps_thematic_report_caminantes_in_colombia_and_venezuela.pdf)).
- Barbelet, V. y Wake, C.** (2020) *Inclusion and exclusion in the humanitarian action: state of play (Inclusión y exclusión en la acción humanitaria: el estado de la situación)*. Documento de trabajo del HPG (Grupo de Política Humanitaria). Londres: ODI (Instituto de Desarrollo de Ultramar) (<https://odi.org/en/publications/inclusion-and-exclusion-in-humanitarian-action-the-state-of-play/>).
- CDJ – Centro para los Defensores y la Justicia** (2021) «Reporte CDJ: situación de personas defensoras de derechos humanos en Venezuela» (<https://centrodefensores.org.ve/?p=188>).
- Culbertson, S., Dimarogonas, J., Costello, K. y Lanna, S.** (2019) *Cruzando la brecha digital: aplicando la tecnología a la crisis mundial de los refugiados*. Santa Monica, CA: Corporación RAND.
- FAO, FIDA, UNICEF, WFP y OMS – La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Cultura, el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, el Programa Mundial de Alimentos y la Organización Mundial de la Salud** (2021) *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo: transformar el sistema alimentario para lograr la seguridad alimentaria, la mejora de la nutrición y una alimentación sana al alcance de todos*. Roma: FAO ([www.fao.org/publications/sofi/2021/en/](http://www.fao.org/publications/sofi/2021/en/)).
- Francia 24** (2021) «Nicolás Maduro estima la migración venezolana en 600.000 personas, mucho menos que la ONU». 21 de enero ([www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20210121-maduro-crisis-migratoria-colombia-onu-acnur](http://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20210121-maduro-crisis-migratoria-colombia-onu-acnur)).
- Freedom House** (2021) «Internet freedom scores» (Puntuación de la libertad de Internet) (<https://freedomhouse.org/countries/freedom-net/scores>).
- González, M.** (2019) «Las zonas silenciadas en Venezuela». Espacio Público, 2 de mayo (<http://espaciopublico.org/las-zonas-silenciadas-en-venezuela>).
- Gratius, S. y Puente, J.M.** (2020) *Venezuela en la encrucijada. Radiografía de un colapso*. Colección Visión Venezuela. IESA. Universidad Católica Andrés Bello.
- Guerra, J.** (2021) «Veintidós años de gobiernos chavistas: juicio a un sistema fracasado». Observatorio Venezolano de Finanzas, febrero (<https://observatoriodefianzas.com/wp-content/uploads/Veintidos-anos-de-gobiernos-chavistas-txt.pdf>).
- HRW – Human Rights Watch** (2016) *Crisis humanitaria en Venezuela*. Nueva York: HRW (Human Rights Watch) ([www.hrw.org/report/2016/10/24/venezuelas-humanitarian-crisis/severe-medical-and-food-shortages-inadequate-and](http://www.hrw.org/report/2016/10/24/venezuelas-humanitarian-crisis/severe-medical-and-food-shortages-inadequate-and)).

- Latonero, M. y Kift, P.** (2018) «Sobre los pasajes digitales y las fronteras: los refugiados y la nueva infraestructura de movimiento y control» *La sociedad y las redes sociales* 4(1) (<https://doi.org/10.1177/2056305118764432>).
- López, M.** (2020) «Venezuela: desde la democracia representativa al régimen sultánico de Nicolás Maduro» en G. Caetano y F. Mayorga (editores) *Giros políticos y desafíos democráticos en América Latina*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (<https://doi.org/10.2307/j.ctv1gmo2pn.11>).
- OCHA – Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios** (2019) *Plan de Respuesta Humanitaria de Venezuela julio–diciembre 2019*. Nueva York: OCHA (<https://reliefweb.int/report/venezuela-bolivarian-republic/venezuela-humanitarian-response-plan-july-2019-december-2019>).
- OCHA** (2021) *Plan de Respuesta Humanitaria de Venezuela. Actualización 2021*. Nueva York: OCHA (<https://reliefweb.int/report/venezuela-bolivarian-republic/venezuela-humanitarian-response-plan-update-2021>).
- La Oficina del Portavoz del Secretario General** (2021) «Lo más destacado de la sesión informativa del mediodía por Stephane Dujarric, el portavoz del secretario general António Guterres». 29 de enero ([www.un.org/sg/en/content/noon-briefing-highlight?date%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=29%20January%202021](http://www.un.org/sg/en/content/noon-briefing-highlight?date%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=29%20January%202021)).
- Ookla** (2021) «Speed Global Index: velocidad global, abril 2021» ([www.speedtest.net/global-index](http://www.speedtest.net/global-index)).
- Page, K., Doocy, S., Ganteaume, F.R., Castro, J.S., Spiegel, P. y Beyrer, C.** (2019) «La crisis de salud pública que atraviesa Venezuela: una emergencia regional» *The Lancet* 393(10177): 1254–1260 ([https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)30344-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)30344-7)).
- Proceso de Quito** (2021) «Declaración Conjunta de la VII Reunión Técnica Internacional sobre Movilidad Humana de Ciudadanos venezolanos en la Región. Proceso de Quito – Capítulo de Lima. 27 y 28 de mayo de 2021» (<https://procesodequito.org/sites/default/files/2021-05/declaracion%20conjunta%20de%20la%20vii%20reunion%20cap%20lima.%20english.pdf>).
- R4V – Respuesta a los Venezolanos** (2019) *Evaluación regional sobre necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes en la Situación de Venezuela* (<https://r4v.info/en/documents/details/73683>).
- RSF – Reporteros Sin Fronteras** (2021) «Clasificación Mundial de la Libertad de Prensa 2021» (<https://rsf.org/en/ranking>).
- Schulman, S.** (2018) “Worse off than a war zone”: inside Venezuela’s healthcare crisis («Peor que una zona de guerra”: dentro de la crisis sanitaria de Venezuela»). *The New Humanitarian*, 25 de octubre ([www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2018/10/25/worse-war-zone-inside-venezuela-s-healthcare-crisis](http://www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2018/10/25/worse-war-zone-inside-venezuela-s-healthcare-crisis)).
- Singpost** (s.f.) *An evidence review of the Signpost Project: empowering through responsive information (Una revisión de la evidencia del Proyecto Singpost : empoderamiento a través de la información receptiva)* (<https://static1.squarespace.com/static/5e611876d8757b66ab11c979/t/5fda77d1f906632777e21957/1608153057789/Signpost-EvidenceReview.pdf>).

**UCAB – Universidad Católica Andrés Bello** (2020) «Encuesta nacional de condiciones de vida 2019–2020». Universidad Católica Andrés Bello ([www.proyectoencovi.com/informe-interactivo-2019](http://www.proyectoencovi.com/informe-interactivo-2019)).

**Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas** (2020) *Informe de la Misión Internacional Independiente de la Determinación de los Hechos sobre la República Bolivariana de Venezuela*. Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, 45.ª sesión, agenda, ítem 4. Suplemento núm. A/HRC/45/33 (<https://undocs.org/en/A/HRC/45/33>).

**ACNUR – Agencia de la ONU para los Refugiados** (2017) *Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, relativo al período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017*. Suplemento núm. A/72/12 (<https://digitallibrary.un.org/record/1303980>).

**PMA – Programa Mundial de Alimentos** (2020) *Evaluación de seguridad alimentaria en Venezuela*. Roma: PMA (<https://reliefweb.int/report/venezuela-bolivarian-republic/wfp-venezuela-food-security-assessment-main-findings-data>).

**Banco Mundial** (s.f. a) «Suscripciones a telefonía celular móvil (por cada 100 personas) – Venezuela, RB» (<https://data.worldbank.org/indicator/IT.CEL.SETS.P2?locations=VE>).

**Banco Mundial** (s.f. b) «Personas que usan Internet (% de la población) – Venezuela, RB» (<https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=VE>).



---

El Grupo de Política Humanitaria (HPG) es uno de los principales equipos de investigadores independientes y profesionales de la comunicación que trabajan en cuestiones de carácter humanitario. Se dedica a mejorar la política y la práctica humanitaria a través de la combinación del diálogo, debate y análisis de alta calidad.

---

---

**Grupo de Política  
Humanitaria**ODI  
203 Blackfriars Road  
London SE1 8NJ  
United Kingdom

Tel.: +44 (0) 20 7922 0300  
Fax: +44 (0) 20 7922 0399  
E-mail: [hpgadmin@odi.org](mailto:hpgadmin@odi.org)  
Página web: [odi.org/hpg](http://odi.org/hpg)

---