

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA ACTIVA:

Grupos vulnerables en la pandemia
del COVID-19



alianzaregional

Por la Libre Expresión e Información

Índice de Contenidos

1. Consideraciones generales para la difusión de la información	<u>5</u>
› 1.1 Formato y lenguaje	
› 1.2 Idioma y periodicidad	
› 1.3 Comunicación	
2. Contenidos mínimos de información a difundir	<u>8</u>
› 2.1. Datos vinculados a la enfermedad	
› 2.2. Acceso a al salud	
› 2.3. Violencias	
› 2.4 Infraestructura	
› 2.5 Derechos económicos, sociales y culturales	
3. Buenas prácticas	<u>23</u>
4. Recomendaciones generales	<u>26</u>
5. Consideraciones finales	<u>27</u>
6. Conclusiones	<u>28</u>

Acceso a la información y transparencia activa: grupos vulnerables en la pandemia del COVID-19 ¹

› Sobre el presente informe. Observaciones previas

El COVID-19 es una enfermedad causada por un virus de la familia coronavirus que causa infecciones respiratorias que varían desde resfriados comunes hasta afecciones graves, como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) ². El brote de COVID-19 se registró por primera vez en diciembre de 2019 en China, provincia de Wuhan. A pesar de su reciente descubrimiento, actualmente la pandemia de COVID-19 afecta a varios países del mundo, al momento en que este informe se escribe hay más de 20 millones de casos confirmados y 749 mil muertes ³.

En América Latina y el Caribe, el primer caso de COVID-19 fue registrado el 26 de febrero en Brasil, desde entonces el virus se ha propagado rápidamente. Al ser una región marcada por graves desigualdades sociales, la emergencia de salud impuesta por el virus, evidenció la necesidad de atención a grupos que viven en situación de vulnerabilidad, pues esta población se ve gravemente afectada por la pandemia, no solo en la salud, sino también en el ámbito económico.

Con el fin de enfrentar y prevenir los efectos de la pandemia, muchos Estados de la región suspendieron y restringieron algunos derechos de sus ciudadanos. En otros casos, a través de decretos presidenciales y normativas de diversa naturaleza jurídica, se declararon “estados de emergencia”, “estados de excepción”, “estados de catástrofe por calamidad pública”, o “emergencia sanitaria”, con el fin de proteger la salud pública y evitar el incremento de contagios. Asimismo, se establecieron medidas de distinta naturaleza que restringen los derechos de la libertad de expresión y el derecho de acceso a la información pública ⁴.

¹ El presente informe se realizó en base al estudio y recomendaciones realizadas por Joara Marchezini y Ester Borges para la Alianza Regional por la Libre Expresión e Información. Joara Marchezini es Graduada en Relaciones Internacionales por la Universidad Estadual Paulista (UNESP) y con máster en Acción Internacional Humanitaria por la Universidad de Deusto. Especialista en acceso a información, ha participado en las reuniones de negociación del Acuerdo de Escazú y participó de la Alianza Regional por la Libre Expresión e Información como representante de Artículo 19 Brasil entre 2013 y 2020. Ester Borges es Graduada en Relaciones Internacionales por la Universidad de São Paulo (IRI-USP). Trabajó durante un año y medio en el equipo de Acceso a la Información en Artículo 19 Brasil. Actualmente, es investigadora sobre derechos digitales y políticas de internet en el centro de investigación independiente InternetLab.

² Informaciones obtenidas en: <https://bit.ly/33M88fV>. Acceso en 13 de junio de 2020.

³ Informaciones obtenidas en: <https://bit.ly/2DNZLFR>. Acceso en 13 de agosto de 2020.

⁴ Para más, véase: “Resolución N° 1/2020-Pandemia y Derechos Humanos en Las Américas, disponible en: <https://bit.ly/2XNfAnp>.

Considerando, con especial preocupación, que mediante la restricción o limitación de los derechos se puede generar un impacto en el goce de otros derechos en determinados grupos y de manera desproporcionada, por lo cual es necesario aumentar la circulación de información sobre y para grupos vulnerables. Por lo tanto, es clave reconocer el rol crítico de la producción gubernamental de información pública de calidad, así como también de la prensa, el acceso universal a Internet, la transparencia y el acceso a la información pública con respecto a la pandemia y otros asuntos que se ven afectados por el contexto, para que así se conozcan las medidas que se adoptan para contenerla y enfrentar las necesidades básicas de la población.

Este informe tiene como **objetivo central elaborar recomendaciones de contenidos mínimos** que los gobiernos deben **generar y difundir para grupos vulnerables, con el propósito de aumentar su acceso a la información**. Estos contenidos incluyen información de prevención de contagios y de monitoreo de políticas públicas que los Estados realizan para la protección y asistencia de grupos vulnerables en la pandemia. Además, se busca incentivar a los Estados a la producción y difusión de información **sobre la evolución de las políticas que se aplican en relación a esos grupos**.

Al crear estas recomendaciones de información mínima para ser divulgada por los Estados y gobiernos locales **sobre y para los grupos vulnerables**, pretendemos colaborar en la disminución de riesgos a los que se enfrentan.

El resultado de este informe busca visibilizar la necesidad de informar a grupos vulnerables debido a que el material específico del que se dispone actualmente es escaso. Esta decisión está fundamentada en el levantamiento preliminar de información, así como también en los diagnósticos que realizó la Alianza Regional por la Libre Expresión e Información en los cuales se evidenció la existencia de una mayor cantidad de materiales con recomendaciones vinculadas a la prevención de la corrupción y a la gestión de compras y contrataciones y una escasa presencia de comunicación hacia estos grupos ⁵. Por tal motivo, esos temas serán considerados de forma transversal en el presente informe.

Dadas las especificidades de cada país, no es posible identificar grupos vulnerables similares para toda la región ⁶, por lo que construimos un listado no taxativo ni excluyente de los grupos vulnerables que requieren políticas de información específicas, identificados mediante el levantamiento y análisis de estudios previos: personas mayores; con afecciones médicas preexistentes; privadas de libertad en cárceles, centros de salud mental e institutos de menores; mujeres; pueblos indígenas; personas en situación de movilidad humana; niñas, niños y adolescentes; integrantes de la comunidad LGBTQI+; afrodescendientes; personas con discapacidad; personas en situación de pobreza y pobreza extrema; personas con trabajos informales; personas que recogen residuos y materiales reciclables; personas en situación de calle; habitantes de zonas rurales o barrios marginales; defensoras y defensores de derechos humanos; líderes sociales; profesionales de la salud, y periodistas.

⁵ Alianza Regional por la Libre Expresión e Información, Estudio Regional: Acceso a la Información en contexto de emergencia sanitaria, 2020, 1° y 2° edición. Disponibles en <http://www.alianzaregional.net/publicaciones-e-informes/>

⁶ Alianza Regional por la Libre Expresión e Información, Estudio Regional: Acceso a la Información en contexto de emergencia sanitaria, 2020, 1° y 2° edición. Disponibles en <http://www.alianzaregional.net/publicaciones-e-informes/>

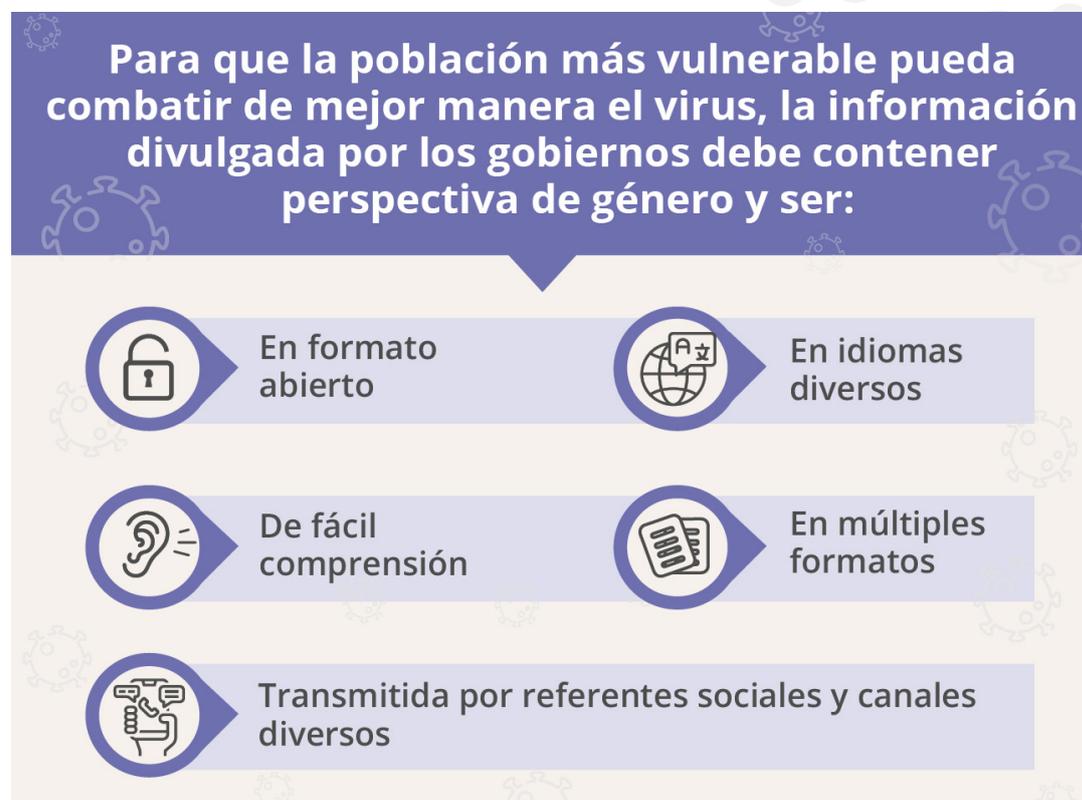
En el análisis de las dimensiones y elaboración de contenidos mínimos de información, se considerará el enfoque de derechos humanos, la perspectiva de género y el enfoque de interseccionalidad; así como el formato de la información, forma de comunicación y lenguaje utilizados.

Para la elaboración de este informe, se analizaron contenidos de una gran cantidad de webinars, noticias, declaraciones, informes y estudios realizados por organizaciones regionales, redes y ONGs, tanto internacionales como locales acerca de la pandemia, grupos vulnerables y acceso a la información. Además, se realizó una breve encuesta virtual, para recoger las visiones de las organizaciones miembro de la Alianza Regional, y de 30 personas que integran o trabajan directamente con grupos vulnerables en la región ⁷.

Este análisis nos permitió identificar 5 dimensiones de información clave a ser difundidas por los Gobiernos mediante políticas de transparencia activa ⁸. El presente informe propone los contenidos mínimos que resulta necesario ofrecer en cada una de esas dimensiones, así como algunas observaciones relativas al modo en que se recomienda su difusión.

1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Antes de presentar el contenido de cada una de las dimensiones antes enunciadas, presentamos algunos elementos que deben ser considerados de forma transversal en la divulgación de información.



⁷ Agradecemos a todas las personas que han dedicado su tiempo para responder este cuestionario y apoyar este informe mediante su revisión y observaciones.

⁸ Transparencia activa se refiere a las informaciones públicas que son divulgadas por los Estados sin que una persona las solicite.

› 1.1 Formato y lenguaje

El formato y lenguaje al momento de difundir la información influyen directamente en la garantía de su accesibilidad. Es necesario que se utilicen formatos diversos, tanto para personas con conocimientos técnicos como para públicos que tengan conocimientos básicos o carezcan de ellos. Debe considerarse la divulgación en formatos tanto escritos como audiovisuales e infográficos, incluyendo las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad.

Respecto al lenguaje, se debe apuntar a la fácil comprensión (conteniendo la menor cantidad posible de referencias a lenguaje técnico o científico), y tener en consideración a las diferentes culturas, observando las costumbres de los pueblos originarios.

Por otro lado, un estándar internacional imprescindible de la transparencia activa es el uso del formato abierto. La apertura de los datos implica que esa información gubernamental puede ser utilizada libremente, reutilizada y redistribuida por cualquier persona, sin ningún tipo de restricciones; deben estar disponibles de manera integral y de tal forma que no genere costos para la parte interesada en copiarlos y/o analizarlos. De esta forma, los datos deben ofrecerse en formatos abiertos, convenientes y modificables. Además, deben ser ofrecidas diferentes maneras de descargarlos de los sitios oficiales ⁹.

› 1.2 Idioma y periodicidad

Los contenidos de información mencionados en las dimensiones, como los datos de la enfermedad y otras medidas de prevención y acceso a servicios públicos, deben estar disponibles en los idiomas de los pueblos indígenas y de las principales comunidades migrantes en el país. Hemos identificado una buena práctica en la producción de materiales sobre prevención y cuidados disponible en idiomas de pueblos indígenas ¹⁰ que desarrollamos en la sección 3 del presente informe.

Además, es importante garantizar que la información difundida sobre COVID-19 en medios de comunicación masiva, ya sea en tiempo real o mediante videos grabados, sea accesible a través del lenguaje de señas. También en este punto hemos identificado una buena práctica en Uruguay ¹¹, que desarrollamos en la sección 3.

En relación con la periodicidad, es importante que la información se encuentre actualizada, tomando en cuenta la última modificación realizada. En particular, los datos de la enfermedad deben actualizarse con la mayor periodicidad posible, y publicar informes diarios. La divulgación de los datos debe ser amplia e ilimitada, es decir, no deben existir restricciones de horario o canales de prensa.

⁹ Para más información acerca de datos abiertos, consultar ¿Qué son los “Datos Abiertos”? disponible en:

<https://bit.ly/2PHSWbM>.

¹⁰ Disponible en: <https://bit.ly/2DMXMBQ>.

¹¹ Disponible en: <https://bit.ly/2Y33zdR>.

› 1.3 Comunicación

Para asegurar el acceso a la información, las estrategias de comunicación deben ser un elemento central de análisis en el momento de la divulgación. Estas estrategias tienen que considerar al público al que se destina la información y poseer herramientas de retroalimentación, es decir, estar abiertos a la posibilidad de alteración según evaluaciones de impacto o comentarios del propio público.

La gran mayoría de los datos de la enfermedad e información importante sobre las medidas de prevención y de servicios públicos son publicados en internet. Sin embargo, considerando la frecuente falta de conectividad de los grupos en situación de vulnerabilidad social, es necesario buscar alternativas complementarias para que la información llegue a esta población, tales como:

Difusión mediante referentes:

- ›› Trabajar con referentes sociales o comunitarios (como iglesias, juntas parroquiales, organizaciones, asociaciones y redes locales) para difundir información oportuna, precisa, fácil de usar, apropiada para el público y fiable. Esa información debe responder a las necesidades de diferentes personas y centrarse en lo que se puede hacer para detener la propagación del COVID-19 ¹². También se debe proporcionar a la población un escenario general del avance de la pandemia en el país o región.
- ›› Mantener informadas a las organizaciones representantes de los pueblos originarios sobre las medidas extraordinarias adoptadas contra la pandemia.

Canales:

- ›› Además de las páginas web oficiales, utilizar otros canales de comunicación, como radios y periódicos comunitarios, conferencias de prensa abiertas a todos los canales, TV y reproducción de audio en carros o bicicletas equipadas con altavoces ¹³. Crear estrategias de divulgación de forma descentralizada por el territorio.
- ›› Garantizar que la información esté disponible en lugares accesibles y frecuentados por personas sin hogar a través de carteleras, afiches y otros soportes en papel visibles en los ámbitos de circulación de esa población. Los Estados deben considerar actualizar regularmente los carteles en la vía pública con información visual y escrita ¹⁴.

¹² Para más véase "Interim Guidance on Public Health and Social Measures for COVID-19 Preparedness and Response Operations in Low Capacity and Humanitarian Settings", disponible en: <https://bit.ly/3kuS2xb>.

¹³ Para más, véase "COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement", disponible en: <https://bit.ly/3gNmP6f>.

¹⁴ Idem

- »» Incluir formas alternativas de difundir información a través de líneas directas gratuitas, que pueden ser anunciadas en espacios de circulación o reunión, envío de SMS y también la disponibilidad de un número de WhatsApp para dudas y orientaciones.
- »» En contextos urbanos, se recomienda trabajar de modo asociado a organizaciones con trabajo territorial que ya actúan con grupos vulnerables y personas en situación de calle o sin hogar ¹⁵.

2. CONTENIDOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN A DIFUNDIR

Este apartado ilustra el contenido mínimo de información sobre y para los grupos vulnerables, que consideramos clave que sea puesto a disposición por los Estados y gobiernos locales mediante políticas de transparencia activa, relativos a 5 dimensiones de información ¹⁶ que identificamos particularmente relevantes:

- »» Datos vinculados a la enfermedad
- »» Acceso a la salud
- »» Violencias
- »» Infraestructura
- »» Derechos económicos, sociales, culturales y ambientales

Estas dimensiones son el resultado de una elaboración para fines analíticos y de presentación del contenido mínimo de transparencia activa sugerida sobre y para grupos vulnerables.

Vale señalar que la información en cada una de las dimensiones guarda relación entre sí y podría estar distribuidas de forma distinta.

¹⁵ Idem

¹⁶ Por dimensiones de información, entendemos el conjunto de información relevante de la misma naturaleza.

¿Qué hacen los gobiernos para atender a la población más vulnerable en contexto COVID-19?

› Para cuidarnos necesitamos información sobre:



Vías de **acceso a la salud**



Infraestructura disponible



Estrategias y **vías de atención a violencias**



Datos sobre la **evolución de los contagios**



Acceso a **políticas especiales para goce de derechos**

› 2.1. Datos vinculados a la enfermedad

Esta dimensión de la información que resulta clave difundir, se refiere a los datos estadísticos de la enfermedad para garantizar que la población, y principalmente los grupos vulnerables, conozcan y comprendan cómo la pandemia afecta y evoluciona tanto en su contexto inmediato como en todo el país.

Para elaborar los elementos de esta dimensión, analizamos los sitios oficiales de los gobiernos de toda América Latina y de algunos países caribeños, así como también la información disponible acerca de los infectados y los criterios de desagregación de los datos. Además, consideramos la existencia de información en las cuales se basan las medidas de aislamiento social adoptadas y los planes de enfrentamiento a la pandemia de los países. Asimismo, se analizó el formato en que la información es proporcionada.

Entre los 20 sitios observados, 7 eran páginas vinculadas a las páginas web de los respectivos Ministerios de Salud. Esta característica facilita que la población encuentre los datos, pero limita su espacio entre los demás contenidos de los Ministerios. Las otras 13 son páginas independientes, con dominios relacionados al coronavirus, lo que facilita su localización en la web. Se observó también que, en la mayoría de las páginas, el público no puede descargar la información acerca de los datos de la enfermedad y cuando es posible hacerlo, se ofrecen materiales en formato cerrado, como imágenes y documentos PDF.

Con relación a las respuestas del cuestionario enviado a los expertos, la principal demanda es acerca de la necesidad de ajustar el lenguaje y los medios de difusión de datos utilizados para llegar a poblaciones en situación vulnerable, como indígenas, personas en situación de calle y personas mayores.

Por lo tanto, considerando ese contexto y las recomendaciones expresadas en documentos oficiales de órganos internacionales, como la OMS y la OEA, identificamos algunas recomendaciones clave para la divulgación de los datos de la pandemia del COVID-19:

Contenidos mínimos de información necesaria sobre evolución de la pandemia:

- » *Evolución general de la pandemia:* Información relativa al número de personas infectadas, ingresadas a centros de salud, fallecidas y recuperadas; clasificada por género, edad, raza/etnia, regiones y ciudades. Hemos identificado una buena práctica al respecto: el suministro de datos en forma desagregada y con la posibilidad de descargar en diversos formatos, en Colombia ¹⁷ y Guatemala ¹⁸ (ver sección 3).
- » *Evolución en contextos de encierro y cuidado:* En el caso de personas infectadas, fallecidas y recuperadas en situación de encierro, es esencial que se divulguen datos que contengan, por lo menos, su género y edad, así como el lugar de reclusión, la provincia o región y el tipo de reclusión (hospitales psiquiátricos, centros infantiles, cárceles, geriátricos, etc.).
- » *Subnotificación:* Datos de las muertes bajo investigación para confirmación del COVID-19, considerando los casos registrados de síndromes respiratorios graves y las muertes que no han ocurrido en los servicios de salud.
- » *Situación de los hospitales:* Divulgación de las tasas de ocupación de las unidades de cuidados intensivos (UCI), divididas por territorios y por servicios públicos o privados.

Contenidos mínimos de información necesaria sobre medidas de prevención y cuidado:

- » *Aislamiento:* Divulgación de las reglas y excepciones a las políticas de aislamiento, así como las respectivas tasas de adhesión a esas políticas.
- » *Pruebas:* Divulgación del protocolo para la realización de las pruebas en el país, informando periódicamente la cantidad y los nombres de los laboratorios autorizados para hacerlas, así como el volumen de pruebas disponibles y las realizadas; tiempo de espera de los resultados y la capacidad que tiene el país de hacer pruebas. ¹⁹

¹⁷ Disponible en: <https://bit.ly/2PCGA4D>.

¹⁸ Disponible en: <https://bit.ly/3abgmzw>.

¹⁹ La capacidad de hacer las pruebas depende de la cantidad de pruebas adquiridas, la cantidad de laboratorios autorizados a hacerlas y la rapidez de los resultados.

- » *Prevención en el contacto con otras personas:* Instrucciones para el uso correcto de las mascarillas. Informes sobre las acciones de prevención direccionados a poblaciones con mayor riesgo de contagio de acuerdo con la OMS, como personas mayores, niños, niñas, profesionales de la salud, y trabajadores de los servicios esenciales. Es importante también que existan informes que se enfoquen en cada uno de los grupos vulnerables de la región o país.
- » *Síntomas:* Materiales en lenguaje sencillo, explicando los síntomas más comunes de la enfermedad y también aquellos atípicos. Información acerca de los efectos del COVID-19. Comparaciones explicando la diferencia con otras enfermedades de forma didáctica.
- » *Contagio:* Orientaciones sobre cómo actuar en caso de confirmarse el contagio y qué hacer en caso de no poder aislarse, en qué momento buscar una unidad hospitalaria, y otra información para el cuidado personal.
- » *Espacios de atención:* Mapas de oferta y demanda de servicios médicos, incluyendo la ubicación de hospitales regulares, y de campaña, así como otros centros de referencia para la detección y el tratamiento del COVID-19.
- » *Prevención basada en higiene personal y limpieza:* Protocolos de atención primaria de la salud a través de medios accesibles y lenguaje apropiado. Instrucciones sugeridas de higiene personal y limpieza de los hogares para prevención del contagio, considerando formas de limpieza que ahorren agua y orientaciones para espacios públicos. Si el Gobierno entrega estos elementos y el modo de acceder a ellos.
- » *Desinformación:* Es importante que los gobiernos lleven a cabo campañas contra la desinformación, a través de la difusión en canales oficiales, alertando sobre los mitos e informaciones falsas sobre el COVID-19, además de páginas con preguntas frecuentes. Hemos identificado algunas buenas prácticas al respecto en Colombia ²⁰, México ²¹ y Venezuela ²².
- » *Planificación política:* Planes de acción gubernamentales elaborados para el enfrentamiento a la pandemia con los indicadores y metas de seguimiento y la previsión de los gastos públicos para cada actividad.

» 2.2. Acceso a al salud

Esta dimensión analiza la atención de la salud de los grupos de personas en situación de vulnerabilidad social o considerados grupos de riesgo durante la pandemia del COVID-19. Estos grupos tienen demandas específicas que necesitan atención continua durante la pandemia, siendo esas demandas relacionadas con temas de derecho a los equipos de

²⁰ Disponible en: <https://bit.ly/2DQAxH3>.

²¹ Disponible en: <https://bit.ly/3kpkel8>.

²² Disponible en: <https://bit.ly/31H2V6w>.

salud, procedimientos de prevención y contenido sobre salud sexual y reproductiva. Por eso es particularmente relevantes que esta información circule y se difunda no sólo en línea sino también por otros canales. La información que debe estar disponibles es:

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a las acciones, políticas y recursos de prevención y atención de la pandemia en sectores particulares:

- » *Ámbitos de atención de la salud no vinculados a COVID:* Provisión de insumos y medidas tendientes a la prevención de contagios para personas que asisten a estos ámbitos con padecimientos o necesidades de salud, así como para el personal médico que las atiende y otras personas de apoyo de la institución.
- » *Ámbitos de atención de COVID:* Materiales disponibles, medidas de cuidado y prevención dirigidas para el personal que asiste directa e indirectamente a las personas con sospecha o infectadas con el virus.
- » *Centros de privación de la libertad:* Medidas de prevención y atención de pacientes COVID+, previstas para las personas privadas de libertad y para el personal que trabaja en esas instituciones, tales como condiciones de aislamiento de personas infectadas, distribución de kits de higiene personal, realización de pruebas y equipamientos de protección individual.
- » *Migrantes:* Servicios de salud accesibles para las personas migrantes, si es posible en más de un idioma, y que indiquen que su estatus migratorio no es un factor limitante para la atención médica.
- » *Personas mayores:* Información acerca de la realización de pruebas y distribución de equipamientos de protección individual para personas mayores, tanto para el uso personal como para las personas que viven con ellos. Informar los protocolos de prevención y cuidado que deben seguir los residentes y personal de asistencia en las instituciones destinadas al cuidado de esta población, así como las vías de consulta y verificación para sus familiares.
- » *Movilidad reducida:* Medidas de accesibilidad física que deben adoptarse en los establecimientos de salud para facilitar el ingreso y desplazamiento. Informar los centros de salud accesibles en caso de requerir atención médica por contraer COVID-19 o sospecha de tenerla.
- » *Salud Mental:* Información tendiente a evitar el abandono del cuidado personal en personas con padecimientos de salud mental, en particular dirigida a quienes participan de su cuidado.
- » *Canales de reclamo:* Canales de comunicación para denuncias o reclamos y protocolos de atención para las familias de personas privadas de la libertad o internas en centros de salud mental.

En otro orden de cosas, también resulta fundamental la publicidad del uso de los recursos públicos para la gestión de la pandemia: Información simplificada de forma accesible en términos de lenguaje, sobre contrataciones y compras de emergencia, por ejemplo: mejora de centros de atención, instalación de hospitales de campaña, compra de respiradores y pruebas, u otros, incluyendo costos, inversiones y donaciones recibidas. Con ese fin es recomendable que las páginas web sobre contrataciones tengan un buscador de contenido que permita el acceso a información objetiva y en formato abierto. Al respecto hemos identificado buenas prácticas de transparencia institucional para recursos públicos durante la emergencia sanitaria en Perú ²³ y en Brasil ²⁴; también resulta interesante el listado de donaciones publicado en Costa Rica ²⁵ (ver sección 3 del presente informe).

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a los cuidados de salud sexual y reproductiva:

De acuerdo con el grupo de trabajo sobre discriminación contra mujeres y niñas establecido por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU ²⁶ y la organización ONU Mujeres ²⁷, los datos sobre brotes anteriores, como el brote del Ébola ²⁸, indican que los esfuerzos de contención de una enfermedad, a menudo desvían recursos de los servicios de salud ordinarios, y exacerban la falta de acceso a los servicios, incluidos la atención de salud prenatal, postnatal y el acceso a anticonceptivos ²⁹. Esta situación se puede traducir en un aumento en la mortalidad materna y neonatal, así como también un incremento en las necesidades insatisfechas de planificación familiar y un aumento en el número de abortos en condiciones de riesgo e infecciones de transmisión sexual ³¹. Los estudios destacan por lo tanto, la necesidad de sostener el acceso a la salud sexual y reproductiva, y en este sentido es fundamental que se garantice el acceso a la información sobre estos temas, por lo que sugerimos una serie de contenidos mínimos sobre los que debe informarse de manera proactiva:

- » *Anti y contraceptivos:* Información acerca de la disponibilidad y uso de métodos contraceptivos, incluyendo locales de distribución y cantidad de medicamentos disponibles.
- » *Servicios públicos:* Información sobre la continuidad de los servicios de salud sexual y reproductiva ³² durante la crisis de la pandemia, incrementando en particular las

²³ Disponible en: <https://bit.ly/3ion7kv>.

²⁴ Disponible en: <https://bit.ly/3ksnFHQ>.

²⁵ Disponible en: <https://bit.ly/3kvPUW9>.

²⁶ Statement by the UN Working Group on discrimination against women and girls Responses to the COVID-19 pandemic must not discount women and girls. Disponible en: <https://bit.ly/30HWgjZ>.

²⁷ Para más véase "COVID-19 en América Latina y el Caribe: Cómo incorporar a las mujeres y la igualdad de género en la gestión de la respuesta a la crisis", disponible en: <https://bit.ly/31xoxCo>.

²⁸ Disponible en: <https://bit.ly/2DvZZBX>.

²⁹ Para más véase "COVID-19: Ensure women's access to sexual and reproductive health and rights" del Council of Europe. Disponible en: <https://bit.ly/3aaHgaG>.

³⁰ Una investigación realizada por las organizaciones ARTIGO 19 Brasil, AzMina y Género y Número indican una reducción del 45% de la red de atención a mujeres en situación de violencia sexual en Brasil. Para más información, véase: <https://bit.ly/3it2uUk>.

³¹ Para más véase "COVID-19: Un Enfoque de Género" - UNFPA, disponible en: <https://bit.ly/33JqAWy>.

³² COVID-19: operational guidance for maintaining essential health services during an outbreak: interim guidance, 25 March 2020 - WHO, disponible en: <https://bit.ly/3aejL8>.

políticas de educación sexual integral; y publicación de información por medios accesibles y con lenguaje adecuado, con el objetivo de comunicar a mujeres y personas gestantes en su diversidad.

- »» *Distribución:* Información acerca de la distribución de kits de salud y otros medicamentos para las mujeres, con especial atención a la comunidad LGBTI, personas en situación de calle y mujeres que sufren violencia sexual y doméstica en período de pandemia.
- »» *Gestantes:* Información acerca de los servicios de apoyo prenatal y postnatal, contactos de emergencia, procedimientos de prevención de contagio y ubicación de centros de referencia en cuidado a personas gestantes; Así como información y respuesta a las principales dudas acerca del embarazo, el parto y la lactancia materna durante la pandemia ³³.

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a los cuidados con enfermedades no transmisibles o no relacionadas al COVID-19:

Según un informe ³⁴ de la Organización Panamericana de la Salud, el COVID-19 ha afectado directamente a los servicios de salud de atención a enfermedades no transmisibles, como las enfermedades respiratorias crónicas, las enfermedades cardiovasculares, la diabetes y el cáncer, entre otras. Esto es particularmente preocupante puesto que las personas que padecen enfermedades no transmisibles son parte de la población de riesgo ante el COVID-19. Por otro lado, se debe generar información sobre prevención de otras enfermedades para evitar la sobrecarga del sistema que atiende la pandemia. Por esa razón, es fundamental que los gobiernos divulguen:

- »» *Procedimientos:* Guías y protocolos para la prevención y atención de las personas con enfermedades no transmisibles, incluidos los protocolos de seguridad que deben seguir los centros médicos y la ubicación del equipo de salud más adecuado para su tratamiento durante el período pandémico.
- »» *Continuidad de tratamientos:* Información sobre el cambio o la continuación de tratamientos para enfermedades crónicas, indicando quiénes deben seguirlos y las adaptaciones realizadas, como los servicios de telemedicina, consultas virtuales y servicios de salud de la familia.
- »» *Educación en salud:* Información sobre el riesgo y las consecuencias de interrumpir tratamientos de salud y de la relación del COVID-19 con las enfermedades preexistentes
- »» *Prevención:* Orientaciones sobre cómo evitar el contagio de otras enfermedades (por ejemplo: el dengue, la malaria, el zika virus, el sarampión, entre otras), con especial atención al lenguaje utilizado y diversificación de formatos.

³³ Ejemplo la página web de la Organización Mundial de la Salud, disponible en: <https://bit.ly/33O4eTU>.

Para más véase "Informe de la evaluación rápida de la prestación de servicios para enfermedades no transmisibles durante la pandemia del COVID-19 en las Américas" de OPAS, disponible en: <https://bit.ly/30KykWk>.

³⁴ Para más véase "COVID-19: Un Enfoque de Género" - UNFPA, disponible en: <https://bit.ly/33JqAWy>.

- » *Distribución de medicamentos:* Instrucciones sobre cómo acceder a los medicamentos de uso continuo, incluyendo mapas con los locales de distribución y criterios de adjudicación.
- » *Vacunas:* Información sobre alteraciones en los calendarios de vacunación, incluyendo las fechas de aplicación, el público al que se destina, instrucciones de seguridad y beneficios de vacunarse.
- » *Canales:* Contactos de los canales y centros médicos para dudas, quejas, comentarios o denuncias, con especial atención a las zonas no urbanas o periféricas.

Cuidado de la salud y atención de otras enfermedades en contexto COVID-19

» Los gobiernos deben informar a poblaciones vulnerables:



Ámbitos y procedimientos de atención



Continuidad de tratamientos



Distribución de medicamentos



Acceso a vacunas



Canales de contacto con el personal médico



Cuidados generales y de salud sexual y reproductiva

› 2.3 Violencias

La Directora de ONU Mujeres³⁵ consideró que la violencia contra las personas auto percibidas de género femenino es ya una epidemia en todas las sociedades, sin excepción; y la OEA llamó a reforzar medidas alternativas para la prevención, atención y asistencia a víctimas de diversas manifestaciones de violencia de género en entornos domésticos³⁶.

La violencia contra las mujeres y menores de edad es una problemática común y recurrente en América Latina y el Caribe, y los datos indican un aumento en el número de casos como efecto de las políticas de cierre de actividades y aislamiento social preventivo en el contexto de la pandemia³⁷. Para mitigar el riesgo al que se enfrentan las mujeres, niños, niñas y adolescentes, es fundamental tomar medidas urgentes y efectivas, así como ampliar el acceso a la información acerca de las mismas³⁸. Por ello, se recomienda:

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a violencias:

- ›› *Canales*: Informar, reformular y diversificar los canales de denuncia de violencia y atención a las víctimas, utilizando un lenguaje de fácil comprensión, idiomas y formatos diversos (como videos, mensajes de WhatsApp, radio, televisión y publicidad en medios de transporte, entre otros). Desarrollar canales adecuados para la denuncia y atención de posibles víctimas conviviendo con sus victimarios y/o con discapacidades, atendiendo a su seguridad y confidencialidad de la información.
- ›› *Centros de acogida*: Establecer y divulgar reglas para mantener el funcionamiento de los centros de acogida provisional, garantizando las condiciones adecuadas de higiene, medidas de prevención del contagio y seguridad.
- ›› *Capacitaciones*: Promover información y preparación para atención a víctimas de violencia, principalmente para agentes de salud, fuerzas de seguridad, empleados judiciales, agentes comunitarios y trabajadores de vigilancia en los edificios.
- ›› *Planes de contingencia*: Elaborar y divulgar planes de contingencia para enfrentar la violencia, garantizando la participación de las mujeres. Al respecto hemos identificado una buena práctica en Chile⁴⁰ (ver sección 3)

35 Disponible en: https://www.ohchr.org/SP/Issues/Women/SRWomen/Pages/call_covid19.aspx

36 OEA, Guía práctica de respuestas inclusivas y con enfoque de derechos ante el COVID-19 en las Américas (2020), disponible en: http://www.oas.org/es/sadye/publicaciones/GUIA_SPA.pdf

37 Algunas de noticias de referencia: <https://bit.ly/3fKMBGT>, <https://bit.ly/2XK46ko> y <https://bit.ly/3kt7J89>.

38 Para conocer las políticas promulgadas con perspectiva de género (incluidas las de prevención y atención de violencias) por los gobiernos de todo el mundo para abordar la crisis de COVID-19, recomendamos consultar el Global Gender Response Tracker. Una iniciativa conjunta a nivel global de ONU Mujeres y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) disponible en <https://www.undp.org/content/undp/en/home/covid-19-gender-dashboard.html>

39 Una recopilación de informes acerca de este tema puede ser encontrado en el enlace: <https://bit.ly/3gFdhKx>.

40 Disponible en: <https://bit.ly/2XKrA98>.

- » *Aprendizaje remoto: Acciones tendientes a mejorar e incrementar la disponibilidad de espacios de interacción seguros que permitan el aprendizaje educacional remoto para los niños y las niñas.*
- » *Visibilización del tema: Informar y visibilizar la problemática y dificultades para terminar con las situaciones de violencia, a fin de incrementar la sensibilización y concientización social ⁴¹. Difundir las normas y procedimientos para las denuncias, así como los derechos de las víctimas.*
- » *Organizaciones sociales y redes comunitarias: Políticas y recursos de apoyo para la continuidad del trabajo de las organizaciones y movimientos sociales que actúan en la prevención y atención de las violencias, incluyendo el fortalecimiento de las redes comunitarias.*
- » *Ciberviolencia: Especial atención a la divulgación de información relativa a la ciberviolencia y a víctimas de trata, de preferencia en idiomas de las comunidades migrantes en el país.*

» 2.4 Infraestructura

La dimensión de Infraestructura se refiere a la transparencia activa en materia de información sobre servicios públicos básicos para el mantenimiento de las actividades de la población, así como las políticas públicas específicas y sus modificaciones para el enfrentamiento de la pandemia. Esta información se refiere a los elementos estructurales que pueden estar directa o indirectamente relacionados con las formas de prevención del contagio (como el acceso al agua), así como también información acerca del transporte y los centros de acogida provisionales.

Contenidos mínimos de información necesaria sobre transportes y traslados:

Una de las principales recomendaciones de las autoridades sanitarias como medida de protección al contagio es el aislamiento, pero muchas personas siguen trabajando en los servicios básicos o simplemente no pueden aislarse. Por lo tanto, es necesario informar cuáles son las medidas adoptadas para disminuir el contagio en servicios de transporte públicos y privados. La información que debe ser publicada incluye:

- » *Medidas de protección: Instrucciones para la obtención de los equipamientos de protección individual para las personas que trabajan en estos servicios, números de teléfono para reclamos o denuncias en caso de irregularidades, información sobre sus derechos y los pasos a seguir en el caso de contagiarse.*
- » *Regulaciones: normas e instrucciones legislativas, como las reglas de restricciones de traslado y sus excepciones, divididos por ciudades o territorios.*

⁴¹ Una iniciativa interesante a este aspecto es el mapeo y la centralización de la información sobre violencia doméstica por parte de la organización Género e Número. Disponible en: <https://bit.ly/31HtdFl>.

- » *Oferta de servicios:* Regularidad y frecuencia de los servicios públicos de transporte, sean nacionales, intermunicipales, municipales, o entre zonas rurales; como autobuses, trenes, furgonetas y minibuses, entre otros.
- » *Prevención del contagio:* Orientaciones para prevención del contagio en los transportes públicos, utilizando un lenguaje de fácil comprensión, idiomas y formatos diversos, incluyendo avisos sonoros y visuales en el transporte público.

Información de infraestructura que los gobiernos deben proveer a sectores vulnerables



Transporte público

- Servicios disponibles
- Medidas de uso
- Cuidado en su interior



Acceso al agua

- Instalaciones provisionales
- Distribución de cisternas
- Continuidad de servicios

Contenidos mínimos de información necesaria sobre acceso al agua y saneamiento:

Lavarse las manos y otros cuidados de la higiene personal están entre las instrucciones más frecuentes y eficaces para la prevención del contagio. Sin embargo, el acceso al agua, aunque sea un derecho humano, no es universal para todas las personas de la región, siendo un indicador de vulnerabilidad frente a la pandemia ⁴². Eso significa que el Estado debe tomar medidas para disminuir ese riesgo, informando principalmente acerca de:

- » *Instalaciones provisionales:* La cantidad, coste unitario y ubicación de instalaciones provisionales de acceso al agua, como grifos y depósitos residenciales o colectivos ⁴³.
- » *Continuidad del servicio:* Las medidas adoptadas para evitar la interrupción en la provisión del servicio de agua, como suspensión o cortes por falta de pago, falta de suministro por reparaciones, etc.

⁴² Véase el "Informativo popular: Direito à água em tempos de pandemia da COVID", disponible en: <https://bit.ly/3ijZQQG>.

⁴³ Se recomienda que los locales de instalación sean decididos por representantes de las comunidades locales.

- »» *Canales:* Los canales de comunicación para denuncias de interrupción de suministro de agua, para reclamos de la calidad de los servicios públicos de provisión de agua y saneamiento o para solicitud de acciones de reparación o emergencias.
- »» *Camiones cisternas:* La frecuencia, cantidad, trayecto y valor unitario de los camiones cisternas u otras formas de distribución, con especial atención a zonas rurales y/o de difícil acceso.
- »» *Zonas urbanas:* Las acciones realizadas para el suministro de agua a poblaciones en situación de calle y para el aumento de limpieza de espacios públicos.

» 2.5 Derechos económicos, sociales y culturales

La dimensión de derechos económicos se refiere a las acciones estatales realizadas para disminuir el impacto de la pandemia en las condiciones económicas de las familias, principalmente de los grupos vulnerables.

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a programas de transferencia de recursos:

Aún no es posible precisar los efectos de la pandemia a nivel económico, pero los estudios⁴⁴ ya demuestran el impacto en la disminución de las actividades comerciales y la baja de ingresos de las personas. Por consiguiente, la información sobre apoyo y asistencia financiera a la población de bajos recursos, debe incluir:

- »» *Beneficios disponibles:* Amplia divulgación de programas de transferencia de recursos, indicando los valores disponibles para cada persona, los criterios de adjudicación y las condiciones para su acceso, incluyendo las alternativas a vías remotas. Existen buenas prácticas sobre este punto, como las páginas web con todas las informaciones acerca de medidas económicas ante la emergencia sanitaria desarrolladas en Colombia y Uruguay⁴⁵, aun cuando es clave recordar que la información para los sectores de bajos ingresos deben circular también por otras vías (ver los casos referidos en la sección 3)
- »» *Marcos normativos:* Regulaciones y reglamentos de cada uno de los programas de transferencia de recursos.
- »» *Vías de adquisición:* criterios claros sobre las condiciones de acceso o elegibilidad para los beneficios; así como los canales de consultas y reclamos.

⁴⁴ Para este informe, utilizamos los informes producidos por la CEPAL, como el ejemplo disponible en el enlace: <https://bit.ly/2DCQYa4>.

⁴⁵ Disponible en: <https://bit.ly/3gLnGV6>.

Transferencia de recursos hacia sectores vulnerables en contexto COVID-19.

» Los gobiernos deben informar de manera sencilla a los potenciales beneficiarios:



Beneficios disponibles



Responsables de los programas



Vías y condiciones de acceso



Inversión prevista y ejecutada



Canales de reclamo

De manera complementaria, es clave la transparencia relativa al uso y asignación de estos recursos:

- » *Ejecución del gasto*: Total de recursos públicos previstos y ejecutados en los programas de transferencia directa, divididos por programa, por mes y actualizados diariamente, disponibles en formato abierto.
- » *Responsables*: Listado de órganos responsables del monitoreo de estos programas, informando nombre de los representantes y sus datos de contacto.
- » *Resultados*: Información sobre el monitoreo de los programas, como los diagnósticos previos y las metas a alcanzar.
- » *Control del gasto*: Informes de evaluación, auditorías internas y externas, mecanismos de participación y control social de las políticas de transferencia de recursos y otras acciones anticorrupción.

»» *Reclamos:* Canales de comunicación para reclamos, denuncias o consultas, utilizando formatos diversos y accesibles.

»» *Informaciones sobre las políticas:* Cantidad de beneficios solicitados y asignados. Número total de personas que tienen derecho a recibir los recursos y número de personas que ya los han recibido, clasificados por región, género y procedencia étnica, en formatos abiertos.

Contenidos mínimos de información necesaria relativa a otros incentivos económicos:

Algunas acciones estatales han sido direccionadas para la protección de empleos, o la reforma de leyes y reglamentos de trabajo. Asimismo, se han registrado programas de exención de pagos públicos. En este sentido, es necesario divulgar:

Sobre políticas y beneficios:

»» *Toma de decisión:* Las alteraciones de leyes y normativas, incluyendo el período de vigencia de los cambios y las autoridades involucradas en la toma de decisiones.

»» *Vías de adquisición:* criterios claros sobre las condiciones de acceso o elegibilidad para los beneficios; y los canales de consulta y reclamo.

»» *Seguridad de los trabajadores:* Medidas adoptadas para evitar los despidos y para aumentar la seguridad de los trabajadores en los servicios considerados esenciales.

»» *Exenciones de pago:* Criterios, período y servicios que son exentos de costos y/u otras medidas excepcionales en el momento de la pandemia, como cuentas de agua, de saneamiento, de electricidad o impuestos que no serán cobrados.

»» *Previsión de costos:* Total de recursos públicos previstos y empleados para cada una de las acciones, divididos por mes y actualizados diariamente, disponibles en formatos abiertos.

Sobre la gestión y transparencia:

»» *Beneficiarios:* número total de solicitantes y de beneficiarios de los programas de exención, clasificados por región, género y procedencia étnica en formatos abiertos.

»» *Impacto en la recaudación:* Previsión e información de los valores que no serán recaudados por la exención de impuestos y costos públicos.

»» *Regulación:* Etapas y procedimientos de los procesos ejecutivos y/o legislativos de regulación de estos incentivos económicos.

Contenidos mínimos de información necesaria relativa al apoyo de poblaciones específicas:

Los efectos económicos de la pandemia no afectan a todas las personas de igual modo, debido a las vulnerabilidades preexistentes que pueden acentuarse en el contexto actual. En ese contexto, los Estados deben divulgar sus acciones para promover una mayor inclusión de esos grupos:

Sobre políticas y beneficios:

- »» *Equipamientos de protección:* Medidas adoptadas para aumentar la protección de trabajadores informales, como la distribución de mascarillas y otros equipamientos de protección, e informando los locales de distribución y formas de acceder a los equipamientos.
- »» *Recicladores urbanos:* Cambios en los procedimientos de recolección de residuos y acciones de apoyo para las cooperativas de trabajadores del sector y recicladores urbanos, incluyendo los criterios para acceder a beneficios.
- »» *Personas Migrantes:* Procedimientos para la gestión de permisos de trabajo, permanencia y documentación; prórroga de plazos, exención de costes u otras medidas relativas.
- »» *Locales de protección:* Promoción de centros de acogida provisionales para personas en situación de calle, migrantes, entre otros.
- »» *Acceso a beneficios no financieros:* Políticas de distribución de alimentos, agua y medicinas, incluyendo los canales y puntos de distribución, condiciones para la obtención del beneficio, así como los canales de comunicación para reclamos, consultas o denuncias. En relación a este punto identificamos una buena práctica con informaciones sobre distribución de alimentos en Costa Rica ⁴⁶ (ver sección 3).

Sobre la gestión y transparencia:

- »» *Inversión:* Total de inversión pública prevista y realizada para los programas de beneficios no financieros.
- »» *Beneficiarios:* Número de personas que solicitaron y cantidad que recibieron los beneficios, detallando región y cantidad de los productos entregados, con actualización mensual y en formatos abiertos.

Contenidos mínimos vinculados al acceso a la educación

»» *Medios:* Adaptaciones realizadas para la continuidad de los servicios de educación pública, con las correspondientes instrucciones para que niños, niñas y adolescentes puedan acceder a los contenidos de aprendizaje.

⁴⁶ Disponible en: <https://bit.ly/3fOQ1bz>.

» *Acceso a tecnologías:* Políticas que faciliten el acceso a las tecnologías (por ejemplo: distribución de computadoras), y disponibilidad de servicios gratuitos de Wifi (incluyendo información sobre costos y vías de acceso gratuito si existieran).

Contenidos mínimos específicos para zonas de atención ambiental:

» *Protección ambiental:* Continuidad segura o suspensión de las obras y acciones extractivistas en zonas rurales o cercanas a los territorios de pueblos indígenas. En caso de que se continúe debe ser con información de las respectivas medidas de seguridad para evitar contagios o acciones irregulares.

» *Territorios protegidos:* Los protocolos de entrada o tránsito en zonas en las que habitan pueblos originarios, reservas extractivas y unidades de conservación ambiental elaborados en coordinación con la población local.

3. BUENAS PRÁCTICAS

Como mencionáramos, para la elaboración de este informe fueron analizadas las páginas web de todos los países de América Latina y algunos del Caribe destinadas a la divulgación de información sobre salud y atención de la crisis pandémica actual. En ese proceso fue identificado un conjunto de buenas prácticas apuntadas a lo largo del texto y compiladas en esta sección.

Podemos dividir estas prácticas en dos bloques: el primero, se refiere a los aspectos generales de la búsqueda por medios alternativos de difusión de la información, la adecuación de lenguaje, la adecuación a formatos ideales y la construcción de soluciones en conjunto con la comunidad. En este aspecto, fueron detectadas como buenas prácticas:

» *Idiomas y lenguaje:* Gran parte de las páginas web de los gobiernos presentan información sencilla acerca de la pandemia; a pesar de ello, no todas las páginas son adecuadas para los grupos en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, vale destacar algunas prácticas: la página web del gobierno mexicano sobre COVID-19 tiene una sección destinada a la centralización de materiales educativos sobre la pandemia en los idiomas de los pueblos originarios, además de contenidos enfocados a cada grupo social considerado de riesgo ⁴⁷. En ese mismo sentido, la página del gobierno de Uruguay puso a disposición videos de instrucción sobre la enfermedad en lenguaje de señas, lo cual es fundamental para las personas con discapacidades auditivas ⁴⁸.

» *Canales:* Pueden ser consideradas buenas prácticas las políticas de muchos gobiernos federales al crear líneas de WhatsApp de sus Ministerios de Salud ⁴⁹, poniendo a disposición números para consultas de la población, que se responden a través de un *bot*. Además, podemos citar el caso de la Agencia Nacional de

47 Disponible en: <https://bit.ly/31EkTGY>.

48 Disponible en: <https://bit.ly/2Y33zdR>.

49 Ejemplo en Brasil: <https://bit.ly/2DuKytK>. Informe de la compañía, disponible en: <https://bit.ly/3kwhm6g>.

Discapacidad en Argentina, que lanzó un servicio de videollamadas para personas sordas e hipoacúsicas, tendiente a resolver sus dudas relacionadas a la pandemia ⁵⁰.

»» *Datos abiertos:* Gobiernos como el de Colombia ⁵¹ y Guatemala ⁵² ponen a disposición de la ciudadanía los datos relacionados a la pandemia clasificados por género, edad, región del país y ciudad, y también permiten su descarga en diversos formatos.

»» *Trabajo con la Comunidad:* Una buena práctica acorde a las recomendaciones de este documento es tener en cuenta la realidad de los grupos en situación de vulnerabilidad social durante la planificación y ejecución de políticas públicas. Un ejemplo es el Hackatón convocado por organizaciones de la sociedad civil en Bogotá, para encontrar maneras de mejorar la calidad de la movilidad en esta ciudad, facilitando el transporte para quienes necesitan de este servicio, principalmente personas que trabajan en el sector de salud y manteniendo las medidas de seguridad adecuadas para reducir la probabilidad de contagios ⁵³. Ecuador también se unió a la plataforma colaborativa frenalacurva.net que está siendo implementada por 11 países y registra iniciativas ciudadanas frente al COVID-19, formando un repositorio de libre acceso para que las personas conozcan y colaboren con los esfuerzos de la sociedad civil ecuatoriana ante la emergencia sanitaria ⁵⁴.

»» *Centralización de la información de leyes, decretos y medidas:* Considerando el gran flujo de las nuevas normativas para atender la emergencia sanitaria, el gobierno de Uruguay centralizó los datos sobre las principales acciones en orden cronológico, separadas por asuntos como trabajo, transporte, seguridad y educación, entre otros ⁵⁵.

El segundo bloque está centrado en la disposición de los contenidos mínimos en cada una de las dimensiones presentadas en el informe:

»» *Desinformación:* Como forma de combatir la desinformación acerca del COVID-19, Bolivia ⁵⁶, Colombia ⁵⁷, México ⁵⁸ y Venezuela ⁵⁹ contrastaron páginas de mitos y verdades de las principales noticias sobre la pandemia con la realidad.

»» *Geolocalización de la pandemia:* La organización argentina *Caminos de La Villa* lanzó una página web que permite a quienes viven en villas y asentamientos precarios, visualizar en el mapa de su barrio problemáticas y lugares útiles en el

50 Disponible en: <https://bit.ly/33KiKfj>.

51 Disponible en: <https://bit.ly/3afaWmY>.

52 Disponible en: <https://bit.ly/3agC31k>.

53 Disponible en: <https://bit.ly/2DS58nk>.

54 Disponible en: <https://bit.ly/31BNug6>.

55 Disponible en: <https://bit.ly/3ktjP17>.

56 Disponible en: <https://bit.ly/3fFSRj7>.

57 Disponible en: <https://bit.ly/2DQAxH3>.

58 Disponible en: <https://bit.ly/33LS260>.

59 Disponible en: <https://bit.ly/31H2V6w>.

contexto de emergencia sanitaria. Asimismo, se puede acceder a datos relevantes sobre la situación de los barrios carenciados ⁶⁰.

»» *Apoyo al aislamiento social:* Los gobiernos de las ciudades de Buenos Aires y Rosario en Argentina pusieron a disposición una red solidaria para ayudar a las personas mayores a que permanezcan en sus hogares. La red brinda apoyo telefónico, digital y se puede utilizar también para hacer compras cerca de los domicilios ⁶¹.

»» *Mitigación de la violencia contra la mujer:* El gobierno de Chile elaboró y divulgó un plan de contingencia para prevenir la violencia contra mujeres, niñas y adolescentes ⁶². La organización brasilera *Género e Número*, mapeó y centralizó la información sobre violencia doméstica y los canales de denuncias en el país. Argentina fue rankeada en el 1º lugar por la Organización de Naciones Unidas, debido a la cantidad y diversidad de políticas impulsadas con perspectiva de género.

»» *Recursos de emergencia sanitaria:* Para garantizar la transparencia en la adquisición y uso de recursos públicos durante la emergencia sanitaria, Perú ⁶³ y Brasil ⁶⁴ divulgan en páginas de transparencia institucional el número de mascarillas, pruebas y otros equipamientos comprados, así como la cantidad de camas ocupadas en los hospitales. El gobierno boliviano por su parte cuenta con una página con detalles de las donaciones que recibió y sus usos; y también realizó convocatorias de expresión de interés para formar la Base de Proveedores de Equipos Médicos ⁶⁵. Para cooperar en esta tarea la organización *Lab Tecno Social*, también en Bolivia, ha recolectado datos geo-referenciados de abastecimiento, servicios y salud en el contexto de la crisis del COVID-19 en el país y distribuyó esos datos en formatos abiertos ⁶⁶. Por otro lado, en Costa Rica, se divulga un listado con los donantes ⁶⁷, la cooperación técnica y financiación recibida internacionalmente. Este listado contribuye a la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción, ya que permite el control de las relaciones entre las empresas privadas y el gobierno.

»» *Recursos económicos:* El gobierno de Uruguay ha lanzado una página web donde se pueden consultar las medidas económicas aplicadas a la emergencia de salud, tanto para las personas como para las pequeñas empresas. La información se centra en cómo acceder a los beneficios sociales, cuáles son los beneficios para grupos específicos (profesionales de salud y personas mayores de 65 años) y, también, los subsidios para micro, pequeñas y medianas empresas ⁶⁸. En Colombia,

60 Disponible en: <https://bit.ly/2FbWOzj>.

61 Disponible en: <https://bit.ly/3fKPHdZ>.

62 Disponible en: <https://bit.ly/3kxVeZd>.

63 Disponible en: <https://bit.ly/3ion7kv>.

64 Disponible en: <https://bit.ly/3ksnFHQ>.

65 Disponible en: <https://bit.ly/30H6ZEK>.

66 Disponible en: <https://bit.ly/3fjDIgM>.

67 Disponible en: <https://bit.ly/3fjDIgM>.

68 Disponible en: <https://bit.ly/3fKZn8q>.

se lanzaron dos páginas web con el mismo objetivo y el Departamento Nacional de Planificación también dispuso material informativo en formato de video ⁶⁹.

»» *Apoyo no financiero y donaciones:* El gobierno de Costa Rica cuenta con una página específica sobre la emergencia del COVID-19 ⁷⁰, en la cual se destaca la información de distribución de canastas alimenticias ⁷¹, incluyendo cantidad, ubicación, provincia e instituciones que han recibido el auxilio.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

El objetivo de este ejercicio es analizar la adecuación de los Estados, durante la pandemia, a los estándares internacionales de acceso a la información, y brindar sugerencias y ejemplos positivos para los demás. Creemos que, más que atenuar las diferencias de los países de la región en combate contra la pandemia, esto puede ser una práctica de aprendizaje y difusión de lo aprendido.

A lo largo de este informe, hemos listado los contenidos mínimos de información de transparencia activa sobre y para grupos vulnerables que deben ser publicados durante la pandemia del COVID-19, así como las principales sugerencias en relación al formato, lenguaje, idioma y comunicación de los datos. De igual manera, también recomendamos a los Estados y gobiernos locales:

- »» Actualizar constantemente la información disponible en transparencia activa, considerando las demandas más frecuentes recibidas por otros canales, como las solicitudes de transparencia pasiva, las denuncias y quejas en relación a la calidad de los servicios públicos, de tal manera que la información pública esté en circulación frecuente y se evite la desinformación.
- »» Fomentar la producción y la buena gestión de información sobre y para grupos vulnerables, con especial atención a la clasificación de los datos y al enfoque de derechos humanos, la perspectiva de género y la interseccionalidad.
- »» Diversificar los canales de contacto con los órganos públicos, estableciendo las adaptaciones necesarias para eliminar los obstáculos que puedan enfrentar los grupos vulnerables.
- »» Impulsar políticas de entrenamiento y capacitación de las y los funcionarios/as públicos/as, para atender a los grupos vulnerables, promoviendo su autonomía, y respetando su diversidad y tradiciones culturales.

⁶⁹ Disponible en: <https://bit.ly/2XMzP4w> y <https://bit.ly/2PSG2YB>.

⁷⁰ Disponible en: <https://bit.ly/2F7Fo7b>.

⁷¹ Disponible en: <https://bit.ly/3fOQ1bz>.

- » Promover instancias de participación de grupos vulnerables en las políticas públicas de prevención y enfrentamiento al contagio, para asegurar que sus demandas - incluso las demandas de información- sean conocidas y consideradas.
- » Divulgar información relevante sobre las políticas públicas destinadas a los grupos vulnerables, como los planes de ejecución, informes de diagnóstico, metas y resultados obtenidos, con especial atención al lenguaje utilizado al momento de divulgación, garantizando su actualización constante y la interacción con los mecanismos públicos de participación.

5. CONSIDERACIONES FINALES

El acceso a la información es un derecho humano que, además de ser un derecho por sí mismo, guarda estrecha relación con otros derechos dado que la información o el conocimiento sobre un tema es clave para demandar, hacer incidencia o reivindicar una lucha social. Por tal motivo, el presente informe establece los contenidos mínimos y las orientaciones relevantes para que la información pública divulgada por los Estados y por los gobiernos locales lleguen a los grupos más vulnerables y así, éstos puedan aumentar su capacidad de respuesta frente a la pandemia del COVID-19.

En ese contexto, cabe recordar que uno de los estándares centrales del derecho a la información es la máxima divulgación de información pública. Este principio es fundamental cuando hablamos de información sobre y para grupos vulnerables, porque indica que, para no generar discriminación entre las personas o desigualdades de información en la sociedad, es necesario ampliar los canales, formatos, lenguajes y contenidos de la información divulgada. Con esa intención, la primera parte de este informe presenta observaciones sobre las formas de comunicación, el lenguaje, el idioma y el formato de la información sobre y para grupos vulnerables.

En un segundo momento, presentamos los contenidos mínimos de información que deben ser divulgados en relación a 5 dimensiones de información: *Datos vinculados a la enfermedad; acceso a la salud; violencias; infraestructura; y derechos económicos, sociales, culturales y ambientales*. Aunque el foco y contexto de elaboración de este informe sea la pandemia del COVID-19, consideramos que los derechos humanos son interdependientes, y por ello los contenidos presentados no se limitan a información sobre salud pública. Por último, hemos destacado algunas buenas prácticas encontradas a lo largo de la investigación y las recomendaciones finales sobre transparencia activa para los gobiernos locales y Estados.

Finalmente, recordamos que la libre y extensa circulación de la información pública es fundamental para combatir la desinformación que es frecuente en la actualidad de América Latina. En las respuestas a nuestro cuestionario, este fue uno de los elementos más citados como amenaza en la pandemia del COVID-19. Esto ocurre también porque, en relación al derecho a la salud, la información es un elemento central para la toma de decisiones individuales -para saber cómo evitar una enfermedad- y para la comprensión de

las políticas públicas sobre el tema -cómo están siendo aplicados los recursos públicos para la implementación de los servicios esenciales-. Si la información pública en circulación no considera el contexto de desinformación, difícilmente será capaz de combatirlo.

La comprensión sobre la enfermedad depende de la calidad y del formato de la información divulgada y es fundamental para que la población participe de las políticas de mitigación del virus, lo cual es un prerequisite para su eficacia. Como se explicó anteriormente, la participación de los grupos vulnerables debe ser incluida en las respuestas al COVID-19, para que las políticas públicas consideren no sólo las vulnerabilidades de estos grupos, sino también sus preferencias, capacidades, experiencias, estrategias y conocimientos.

En conclusión, para que estos contenidos mínimos de información sobre y para grupos vulnerables sean efectivos, el derecho a la información debe ser observado como una obligación por parte de los Estados y de los gobiernos locales. El éxito de las políticas públicas de mitigación, así como las políticas de acceso a información dependen inevitablemente de la voluntad de los gobiernos en ejecutar el compromiso con la disminución de las desigualdades y fortalecimiento de una América Latina más inclusiva y justa.

6. REFERENCIAS

- » América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales. Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Disponible en: <https://bit.ly/3fKp4pF>.
- » Convención Interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia de 2013. Organización de los Estados Americanos. Disponible en: <https://bit.ly/3fR8d4I>.
- » Coronavirus vs. inequality. United Nations Procurement Division (UNPD). Disponible en: <https://bit.ly/31B2gDD>.
- » COVID-19 en América Latina y el Caribe: Cómo incorporar a las mujeres y la igualdad de género en la gestión de la respuesta a la crisis. ONU Mujeres. Disponible en: <https://bit.ly/2XLsnBQ>.
- » COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement. United National Officer for Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). Disponible en: <https://bit.ly/3kA1EXQ>.
- » COVID-19: operational guidance for maintaining essential health services during an outbreak: Interim guidance, 25 March 2020. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: <https://bit.ly/3aeejL8>.
- » COVID en la vida de las mujeres. Organización de los Estados Americanos (OEA) - Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Disponible en: <https://bit.ly/3abkK1z>.

- » Diálogos Socioambientais na Macrometrópole. Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (USP). Maio 2020, Volumen especial, nº06. Disponible en: <https://bit.ly/3abY9BX>.
- » Guía Práctica de Respuestas Inclusivas y con enfoque en derechos ante el COVID-19 en las Américas. Organización de los Estados Americanos (OEA). Disponible en: <https://bit.ly/2DDAKxs>.
- » Informativo popular: Direito à água em tempos de pandemia da COVID. Observatório Nacional dos Direitos à Água e do Saneamento (ONDAS), Laboratório Justiça Territorial da UFABC (Labjuta), Laboratório de Estudos e Projetos Urbanos e Regionais da UFABC (Lepur) y Organização ARTIGO 19. Disponible en: <https://bit.ly/3ijZQQG>.
- » Informe de la evaluación rápida de la prestación de servicios para enfermedades no transmisibles durante la pandemia de COVID-19 en las Américas. Organização Pan-Americana da Saúde. Disponible en: <https://bit.ly/3gQQeN6>.
- » Interim guidance on public health and social measures for COVID-19 preparedness and response in low capacity and humanitarian settings. United National Officer for Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). Disponible en: <https://bit.ly/30KwZPs>.
- » How women in conflict zones are coping with COVID-19. United National Officer for Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). Disponible en: <https://bit.ly/2DuiZ3H>.
- » Monitoring Corruption and Anti-corruption In The Sustainable Development Goals - A Resource Guide. Transparency International. Disponible en: <https://bit.ly/3ajKclt>.
- » Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Disponible en: <https://bit.ly/2CfQZ2Z>.
- » Preparedness, prevention and control of coronavirus disease (COVID-19) for refugees and migrants in non-camp settings, Interim guidance. World Health Organization (WHO) (WHO/2019-nCoV/Refugees_Migrants/2020.1) Disponible en: <https://bit.ly/3kv7sBJ>.
- » Recomendações no contexto do coronavírus. United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) Disponible en: <https://bit.ly/2Feajp3>.
- » Recomendações para Transparência de Contratações Emergenciais em Resposta À Covid-19. Transparencia Internacional. Disponible en: <https://bit.ly/2PGx940>.
- » Reporte - Estado de situación de las personas privadas de libertad (PPL) durante el período de emergencia sanitaria por el COVID-19. Comité Nacional de Prevención a la tortura. Disponible en: <https://bit.ly/2DV5PME>.
- » Resolución N° 1/2020-Pandemia y Derechos Humanos en Las Américas. Organización de los Estados Americanos (OEA) Disponible en: <https://bit.ly/33Hi4HP>.



alianzaregional

Por la Libre Expresión e Información