

Sinergias entre Luxemburgo, ACNUR y Skype

Antoine Bertout, Marc de Bourcy y Mohammad Faisal

Una reciente asociación estratégica entre ACNUR, el Gobierno de Luxemburgo y el proveedor de software para comunicaciones Skype permite al personal de ACNUR en zonas de condiciones de vida difíciles mantenerse en contacto con sus familiares y amigos. Los socios evalúan de qué forma podría adaptarse la tecnología para otras organizaciones humanitarias.

El 44% del personal de ACNUR trabaja sobre el terreno, a menudo en lugares remotos con 'condiciones de vida

difíciles'. Pueden llegar a verse separados de sus familiares y amigos durante varios meses, a veces se les notifica su

partida con muy poca antelación y la comunicación con ellos es muy limitada o en ocasiones inexistente. ACNUR se preocupa y tiene la responsabilidad de solucionar los problemas de aislamiento y estrés de su personal, no sólo por el bienestar de sus miembros, sino también para garantizar su productividad y,

El software Skype permite a familiares, amigos y compañeros contactar de forma gratuita mediante mensajería instantánea, llamadas de voz y video a través de internet. También pueden llamar a bajo coste a líneas telefónicas fijas o móviles de casi todo el mundo. Es una de las empresas, quizá la más grande, que permite la comunicación a través de Internet.

en última instancia, la calidad de la respuesta operativa de ACNUR.

A finales de 2008 ACNUR decidió invertir internamente en medidas para mejorar las condiciones de vida y de trabajo en los lugares de destino; medidas que iban desde la revisión de las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar y los retiros para fomentar el espíritu de equipo, a la introducción de apoyo tecnológico. Una de estas medidas era permitir que el personal emplease Skype para mantener el contacto con sus compañeros, familiares y amigos.

Socios y conexiones

ACNUR necesitaba una versión personalizada de Skype para poder ofrecer llamadas de voz o video gratuitas o de bajo coste a través de Internet que funcionasen con un ancho de banda bajo para evitar poner en peligro el software de trabajo de ACNUR y que fuera totalmente compatible con los firewalls y otros aspectos de seguridad de la organización. Skype había desarrollado la tecnología y estaba interesada en apoyar a la comunidad humanitaria. A cambio ganaría visibilidad y un gran campo de pruebas para sus nuevas aplicaciones en zonas remotas y en condiciones difíciles.

El Gobierno de Luxemburgo es socio y donante de ACNUR desde hace mucho tiempo. Está cada vez más implicado en promover sinergias en la comunidad humanitaria que permitan un mejor uso de las soluciones innovadoras — como la promoción de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación — con el fin de mejorar la asistencia humanitaria a las poblaciones vulnerables.

El Ministro de Desarrollo, Cooperación y Asuntos Humanitarios se reunió a principios de 2009 con Skype y ACNUR para explorar las posibilidades de una asociación y el lanzamiento de un proyecto de 'bienestar del personal' que fuera totalmente operativo. Confiando plenamente el liderazgo de proyecto a Skype y habiéndose resuelto con éxito

la primera fase piloto, el Gobierno de Luxemburgo acordó financiar la primera fase del proyecto de bienestar del personal y, por consiguiente, se creó la sociedad Luxemburgo-ACNUR-Skype.

La versión de Skype para ACNUR fue probada y funcionó en seis zonas de prueba. En agosto de 2011 Skype se había extendido a 118 localizaciones con muchas dificultades en campamentos de Asia, Oriente Medio, África, Oceanía y Europa, beneficiando a 3.068 trabajadores de ACNUR. Se prevé que durante la segunda fase del proyecto, a finales de 2011, esta versión de Skype llegará a todos los destinos con dificultades en los que ACNUR está presente.

“Skype es el principal medio de comunicación con el que mantengo el contacto con mi familia”, cuenta Haridass Sriram, oficial de protección en el campamento de las Naciones Unidas en Aweil, Sudán del Sur. “Todos los días los llamo a través de Skype. Puedo ver a mis gemelos que ahora tienen cuatro meses y medio y hablar con mi esposa cada día”. Se ríe. “Si no fuera por Skype, mi mujer ya me habría dejado”.

Simplice Kpandji trabaja en la base de ACNUR en Goma, al Este de la República Democrática del Congo: “Mi familia vive en Abidjan, Costa de Marfil. Los veo cada ocho semanas”, dice Simplicie. “Entre una visita y otra, utilizo Skype para comunicarme con ellos. Mis hijos pueden hablar conmigo y preguntarme qué he hecho durante el día. También hablan de sus actividades y amigos. A través de Skype les veo jugar y bromear. Es muy importante para nosotros”.

“Somos una compañía que desarrolla un software cuyo objetivo es permitir conversaciones a nivel mundial y producir un cambio social. Nuestro acuerdo con ACNUR responde a esta misión del modo más extraordinario”. Tony Bates, director ejecutivo, Skype

Ampliación de las aplicaciones

Debido a la popularidad del plan entre el personal de ACNUR y tras una valoración de sus necesidades, ACNUR, Skype y el Gobierno de Luxemburgo estudian la posibilidad de ampliar el uso de Skype al personal ubicado en zonas remotas pero no en condiciones de vida difíciles. También se valora la viabilidad de extender el uso de Skype a las residencias de trabajadores en destinos con muchas dificultades y

poner la tecnología a disposición de las personas refugiadas y desplazadas internamente en campos concretos.

Otras organizaciones humanitarias como el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) empiezan a mostrar su interés por las potenciales aplicaciones de Skype sobre el terreno. El CICR todavía depende en gran medida del papel y bolígrafo para sus trabajos de reunificación, por ejemplo, y para poner a las familias en contacto con las personas detenidas. Sin embargo en 2010, en Kandahar, el personal del CICR logró poner en contacto a presos con sus familiares mediante videollamadas y están interesados en extender esta capacidad usando las instalaciones de bajo ancho de banda de Skype. El Gobierno de Luxemburgo — que también es socio y donante a largo plazo del CICR y de sus actividades de protección — anunciaba recientemente que valora una posible nueva acción conjunta con el CICR y Skype para desarrollar una plataforma adecuada a esta necesidad.

Skype y el Gobierno de Luxemburgo mantienen conversaciones sobre una posible asociación dentro del marco del recientemente lanzado proyecto 'emergency.lu', financiado por Luxemburgo.¹ Emergency.lu es una plataforma de comunicación por satélite con la que se pretende proporcionar servicios de conectividad y coordinación a la comunidad humanitaria tanto en situaciones de catástrofes, como en operaciones humanitarias de no-emergencia. En la actualidad esta iniciativa se implementa mediante la estrecha colaboración con el Cluster de Telecomunicaciones de Emergencia y estará operativa en 2012. La mejora de la conectividad que ofrecerá emergency.lu bien podría beneficiar y promover el futuro desarrollo de la asociación entre Luxemburgo, ACNUR y Skype.

Antoine Bertout (antoine.bertout@skype.net) es director de relaciones con los socios en Skype (www.skype.com). Marc de Bourcy (Marc.debourcy@mae.etat.lu) es coordinador de relaciones con organizaciones multilaterales en la Dirección de Cooperación y Desarrollo del Ministerio de Asuntos Exteriores, Gobierno de Luxemburgo (<http://cooperation.mae.lu>). Mohammad Faisal (faisal@unhcr.org) es oficial de TIC/Director de proyecto de Skype, Departamento de Sistemas de Información y Telecomunicaciones, ACNUR (www.unhcr.org).

1. <http://emergency.lu/> Véase también el artículo por Mariko Hall en p11.