

Ideas para gestionar los datos de contacto de las partes interesadas en las campañas de incidencia

Última actualización: junio de 2021

Para crear una base de datos de contactos, puede emplearse un software que mapea y gestiona las relaciones con una serie de partes interesadas, incluidos individuos objetivo, aliados, adversarios, activistas y personas que nos apoyan.

Tipos de información que puede recopilarse

El alcance de una base de datos de contactos es muy amplio. No obstante, puede resultar útil incluir los siguientes tipos de datos sobre cada persona, grupo u organización:

- su información de contacto, como el número de teléfono, el correo electrónico y la dirección postal;
- su posición respecto al tema, incluido el grado de conformidad con nuestra postura y su nivel de influencia para lograr cambios, ya sean positivos o negativos;
- estrategias para ejercer influencia en la persona, grupo u organización;
- sus contactos con nuestra organización, como llamadas telefónicas y reuniones con la persona, grupo u organización o personas que trabajan con ellos;
- su afiliación a organizaciones de influencia, como comités, grupos, alianzas o redes;
- artículos de noticias pertinentes.

Esta información es importante porque:

- nos permite concentrar nuestro trabajo de incidencia en las personas más competentes, influyentes y partidarias;
- asegura que la información no se pierda en el caso de que la persona clave que ha establecido el contacto deje de trabajar en nuestra organización;
- ayuda a asegurar la coordinación de nuestro trabajo de incidencia y evitar su duplicación.

Solo recopile los datos que realmente necesite. Recopilar un gran volumen de datos puede resultar abrumador y difícil de manejar, de modo que siempre pregúntese el propósito de los datos antes de reunirlos. ¿Necesita un correo electrónico y una dirección postal? ¿Cómo analizará los datos sobre la afiliación a grupos y redes? Si adopta un enfoque sistemático y transparente para recopilar los datos, le resultará más fácil evitar recopilar información innecesaria.

Almacenamiento de los datos de las partes interesadas

Cuando reúna datos personales sobre las partes interesadas, desde los números de teléfono y direcciones hasta intereses personales, es necesario que tenga un plan para mantener segura la información. Esto ayuda a infundir confianza entre las partes interesadas y evitar la vulneración de la seguridad de los datos, que podría originar multas conforme a la legislación de protección de datos.

Sea cual sea el método que escoja para almacenar los datos, estos deben estar seguros.

La mejor manera de crear una base de datos de contactos es mediante un software de gestión de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés), como CiviCRM, que está diseñado específicamente para mapear y monitorear las relaciones y almacenar la información en una base de datos segura.

En su defecto, puede crearse una base de datos de contactos sencilla con un programa de hojas de cálculo. El almacenamiento de esta base de datos debe protegerse con un *firewall* y una contraseña para mantener segura la información.

Considere la posibilidad de crear una copia de seguridad de sus datos, para que, en caso de que llegaran a corromperse o perderse de cualquier forma, pueda recuperar la información y no tenga que volver a reunirla.

Cualquiera sea la manera en que se cree una base de contactos, es de vital importancia que la información que se guarde en ella se mantenga al día. Valide y actualice datos como correos electrónicos, números de teléfono y direcciones. Elimine contactos duplicados o aquellos que ya no sean pertinentes. La depuración de datos mejora el funcionamiento de su base de datos.

Capacitación y acceso

Una vez que decida qué datos desea recopilar y cuál es la mejor manera de almacenarlos, asegúrese de capacitar a su personal y voluntarios en el manejo e interpretación de los datos. Cuando se eliminan accidentalmente cientos de registros de partes interesadas al intentar limpiar una base de datos, es un dolor de cabeza para todos. Por lo tanto, vale la pena invertir tiempo en la capacitación adecuada de quienes accederán a los datos.

Piense en quiénes necesitan acceder a los datos de sus partes interesadas y por qué. Solo permita el acceso a la información que realmente necesite la persona a la que dará el respectivo permiso. Por ejemplo, un voluntario podría necesitar saber cuántas partes interesadas hay en un pueblo o ciudad en particular, pero

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido.

☎ RU +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org learn.tearfund.org

Domicilio social: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE. Inscrita en Inglaterra: 994339. Sociedad limitada por garantía. Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º 265464 (Inglaterra y Gales). Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º SC037624 (Escocia)



es poco probable que necesite los nombres o datos de contacto. Por medio de la configuración de permisos, herramientas para preparar informes y filtros en su software de gestión de relaciones con los clientes o su base de datos, asegúrese de compartir solo lo que sea necesario compartir.

Protección de datos y el RGPD

Es importante que maneje todos los datos de las partes interesadas y procese los datos asegurándose de cumplir con la legislación de protección de datos de su país, y que tenga el consentimiento de todas las partes interesadas para el tratamiento de sus datos.

Si tiene cualquier dato perteneciente a un ciudadano europeo, también debe cumplir con la legislación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). El RGPD brinda a los ciudadanos de la Unión Europea (UE) un mayor control sobre sus datos personales y garantiza que su información se proteja adecuadamente en toda Europa, independientemente de si el tratamiento de datos se produce en la UE o no.

Para información sobre la manera en que se aplica el RGPD fuera de Europa, [lea este artículo](#)¹ (en inglés), alguna información en español [aquí](#)².

Entre los datos personales, se incluyen nombres, correos electrónicos, direcciones, fechas de nacimiento, intereses personales y cualquier otra información mediante la cual una persona pudiera ser identificada de forma unívoca. En general, se trata del tipo de datos que usted podría almacenar sobre sus partes interesadas.

Al margen de si la legislación del RGPD se aplica en su contexto o no, los derechos de los ciudadanos que sustenta esta legislación representan un buen punto de partida para considerar las mejores prácticas que pueden adoptarse en el manejo de los datos de las partes interesadas. Ejemplos de estos derechos:

1. **El derecho de acceso.** Es el derecho que tienen los individuos a solicitar el acceso a sus datos personales y preguntar cómo utiliza usted sus datos después de haber sido reunidos.
2. **El «derecho al olvido».** Si las partes interesadas lo desean, pueden retirar su consentimiento para que usted utilice sus datos personales y, como resultado, usted deberá eliminar dichos datos.
3. **El derecho a la portabilidad de los datos.** Los individuos tienen el derecho a transferir sus datos de un proveedor de servicios a otro.

¹ gdpr.eu/companies-outside-of-europe

² https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/application-regulation/who-does-data-protection-law-apply_es

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido.

☎ RU +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org [learn.tearfund.org](https://www.tearfund.org)

Domicilio social: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE. Inscrita en Inglaterra: 994339. Sociedad limitada por garantía. Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º 265464 (Inglaterra y Gales). Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º SC037624 (Escocia)

The logo for Tearfund, featuring the word "tearfund" in a white, lowercase, sans-serif font inside a blue rounded rectangular shape.

4. **El derecho de información.** Las partes interesadas deben optar por que sus datos sean recopilados, deben dar libremente su consentimiento para este efecto y dicho consentimiento no debe suponerse.
5. **El derecho de rectificación.** Debe asegurarse de que existan procesos para permitir que los datos de las partes interesadas puedan ser actualizados si están desactualizados, están incompletos o son incorrectos.
6. **El derecho a la limitación del tratamiento.** Los individuos pueden solicitar que sus datos no sean utilizados para el tratamiento de datos. Esto significaría que usted puede tener sus datos, pero que no podrá contactarlos.
7. **El derecho de oposición.** Este derecho permite que los individuos soliciten que se deje de procesar sus datos. Este derecho debe dejarse claro a los individuos al inicio mismo de cualquier comunicación.
8. **El derecho a la notificación.** Si se produce una violación de la seguridad de los datos que comprometa cualquier dato personal de las partes interesadas, estas tienen el derecho a ser notificadas.

Otras guías de esta serie

Esta guía es parte de una serie de recursos sobre **incidencia en la era digital**, e incluye los siguientes títulos:

- ¿Cómo pueden utilizarse Internet y el celular para la identificación de temas de incidencia?
- ¿Cómo puede utilizarse Internet para la investigación y análisis?
- ¿Cómo pueden utilizarse Internet y el celular para movilizar al público?
- Ideas sobre cómo utilizar Internet y el celular en contextos políticos difíciles

Conjunto de herramientas para la incidencia

La serie «**La incidencia en la era digital**» se ha preparado como recurso complementario del *Conjunto de herramientas para la incidencia*.

Esta guía completa para la teoría y la práctica del trabajo de incidencia contiene notas para capacitadores, herramientas y ejercicios que permitirán a cualquier individuo u organización incorporar la incidencia en sus programas, con el fin de lograr cambios positivos sostenibles.

Explore el *Conjunto de herramientas para la incidencia* en Tearfund Aprendizaje:

<https://learn.tearfund.org/es-es/resources/series/roots-guides/advocacy-toolkit--a-roots-guide>

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido.

☎ RU +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org learn.tearfund.org

Domicilio social: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE. Inscrita en Inglaterra: 994339. Sociedad limitada por garantía. Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º 265464 (Inglaterra y Gales). Entidad sin ánimo de lucro registrada n.º SC037624 (Escocia)

The logo for Tearfund, featuring the word "tearfund" in a white, lowercase, sans-serif font inside a blue rounded rectangle.