



NOTA ESTRATEGICA

Comunicándose con las Comunidades (CwC)¹

Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela

IFRC² | IOM | Plan International | Save the Children | UNAIDS | UNFPA | UNHCR | UNICEF | UNESCO | WFP

OBJETIVO - CWC en el contexto regional

En el marco de la coordinación interagencial a nivel regional, la presente nota técnica tiene como objetivo delinear lo que se entiende por Comunicándose con las Comunidades (CwC) y Comunicación para Desarrollo (C4D) en el contexto de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para refugiados y migrantes de Venezuela. Acordar un concepto común ayuda a los/as integrantes de la Plataforma a establecer lineamientos de trabajo básicos y acordar actividades conjuntas a nivel regional. Estas actividades serán coordinadas con actores regionales y Plataformas nacionales, articulando esfuerzos, evitando duplicación e incorporando acciones estratégicas concretas con resultados de rápido impacto.

La falta de información confiable y segura, desconocimiento sobre espacios de apoyo y redes de protección, exposición a riesgos durante el viaje para personas en tránsito, entre muchos otros, representan un obstáculo para acceder a derechos y protección, dejando a individuos en riesgo de explotación, abuso y violencia.

En la situación de Venezuela se evidencian los siguientes grupos de refugiados y migrantes: i) Población en movimiento pendular; ii) Población que se establece en lugar de destino; iii) población en tránsito; iv) Población retornada desde Venezuela (i.e. refugiados y migrantes colombianos). Las intervenciones de comunicación con las comunidades tendrán que ser elaboradas en función de las características específicas de estos cuatro grupos.

PROBLEMATICAS Y NECESIDADES PRINCIPALES

Entre las principales problemáticas y necesidades se encuentran las siguientes:

Protección

- Riesgos de protección en mujeres, hombres, adolescentes, niñas y niños, incluyendo a personas en situación de mayor vulnerabilidad como menores no acompañados, personas con discapacidad física o intelectual, adultos mayores en riesgo, mujeres solas, LGBTI, personas que viven con VIH entre otros.
- Diferentes grupos de la población afectados por la separación familiar, violencia basada en género, explotación, reclutamiento forzado, detención, robos, extorsión, limitado acceso a servicios básicos, entre otras formas de violaciones a derechos.
- Falta de acceso a documentación, falta de acceso a refugio y a otras alternativas legales exponen a mayor vulneración de derechos y riesgos.
- Falta de acceso a trabajo formal incrementa la exposición a riesgos, explotación y a prácticas negativas de supervivencia.
- Limitado acceso a información y servicios básicos de forma segura y oportuna aumentan los riesgos de protección a los que están expuestos/as las personas en tránsito.
- Rumores no corregidos a tiempo pueden llevar a la población a tomar decisiones inadecuadas y que pongan en riesgo su protección.
- Incremento de conductas xenofóbicas, discriminatorias y estigmatizantes en las comunidades.

¹ CwC por sus siglas en inglés, será utilizado como Comunicándose con las Comunidades y C4D en este documento.

² La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), alineada con sus Principios Fundamentales, ha acompañado, en calidad de asesor, las discusiones de la plataforma regional y participa de algunas en las acciones planteadas en el plan regional.

Salud, nutrición y WASH

- Desinformación sobre las prácticas protectoras o de prevención que pueden adoptar en temas de salud, nutrición, ECD, WASH.
- Población refugiada y migrante no tienen acceso a servicios de salud en general en muchos de los países receptores, incluida la salud sexual y reproductiva, prenatal y materno-infantil.
- Baja percepción de riesgo en aspectos referidos a agua y saneamiento: uso de recipientes insalubres de múltiple uso para acumulación de agua, consumo de agua sin hervir o almacenada en condiciones insalubres, prácticas de defecación al aire libre.
- Falta de conocimientos sobre enfermedades como por ejemplo, Zika, fiebre amarilla; falta de comportamientos de prevención de enfermedades de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y mujeres embarazadas;
- Riesgo de no mantener prácticas de lactancia materna y nutrición mínimas;
- Riesgo de discontinuar el ciclo de vacunas obligatorias, y riesgo de confusión debido a diferentes calendarios de vacunas en los países receptores, así como a las múltiples solicitudes de vacunas en las diferentes fronteras o pérdidas de los carnés.
- Desinformación sobre políticas de atención a personas con enfermedades crónicas incluyendo prevención y atención a personas con VIH o en riesgo de infectarse con VIH.

Educación

- Falta de conocimiento sobre cómo acceder a los servicios educativos.
- Existen barreras en el acceso al derecho a la educación para niños, niñas y adolescentes refugiados y migrantes que impiden su integración en las comunidades receptoras.
- Desconocimiento sobre procesos y lineamientos que facilitan la inscripción en la escuela de niñas, niños y adolescentes refugiados y migrantes.
- Falta de documentación de soporte del status migratorio, de documentos de identidad, certificados de notas de la escuela venezolana, entre otros.
- Desinformación de padres y madres sobre las medidas que facilitan la inscripción en la escuela.
- Falta de recursos para enviar a los niños, niñas y adolescentes a la escuela (útiles escolares, uniformes, transporte, alimentación, entre otros).
- Limitada capacidad y recursos de las escuelas y colegios en comunidades de acogida.

Otras problemáticas transversales

- Desinformación general sobre **derechos y responsabilidades** como refugiados y migrantes.
- **Desinformación sobre las prácticas protectoras o de prevención**, y alta probabilidad de discontinuar prácticas y comportamientos saludables también en un contexto de transición, debido a una reducción de la percepción de riesgo.
- **Percepción de que no existen canales, espacios o mecanismos de comunicación** que permitan a los/as refugiados/as y migrantes de Venezuela obtener información sobre procedimientos, resolver dudas u orientaciones y someter denuncia de violaciones/abusos.
- **Falta de coordinación** en el desarrollo e implementación de **material de comunicación** entre los diferentes actores, generando confusión en la comunidad.
- **Población en movimiento** y población que usa pasos irregulares y que no tiene contacto directo con autoridades ni con actores humanitarios, se ven expuestos a mayores riesgos y abusos
- **Población indígena**: percepción de que no existe un trato que respete las diferencias culturales, y que pueda diferenciar las necesidades de los diferentes grupos.
- **Adolescentes**: falta de espacios, servicios e información para adolescentes y jóvenes sobre temas de prevención, riesgos, salud sexual y reproductiva, entre otros. Adolescentes y jóvenes expuestos a consumo de drogas, alcohol, enfermedades de transmisión sexual, explotación sexual; entre otros.

ACCIONES ESTRATEGICAS – EQUIPO CWC

1. Orientar la **producción de evidencias** y la elaboración de investigaciones cualitativas sobre conocimientos, actitudes, prácticas, canales de comunicación, entre otras, para definir las intervenciones comunitarias y de movilización social y adaptarlas a las necesidades del contexto migratorio y de refugio.
 - Recolectar información sobre la situación de refugiados y migrantes de Venezuela, incluyendo los riesgos de protección en la ruta y acceso a derechos.
 - Identificar necesidades en la comunidad, actores claves, formas de comunicación con alcance comunitario.
2. Analizar las **necesidades de conectividad** y comunicación de refugiados y migrantes, facilitando al acceso a información cualitativa y cuantitativa sobre la situación en las fronteras, centros urbanos y a lo largo de la ruta.
3. Desarrollar una **estrategia multisectorial** de CwC basada en evidencia, enfocada en la prevención y respuesta, abogando para que la voz de refugiados y migrantes sea tomada en cuenta en la planificación y la implementación de las diferentes intervenciones.
 - Involucrar a las comunidades y actores claves en el diseño de las intervenciones a nivel regional.
 - Asegurar acciones de CwC que atiendan las necesidades diferenciadas de edad, género y diversidad (i.e. étnicas/culturales) de la población refugiada y migrante, incluyendo a personas en tránsito, en movimiento pendular, residiendo en lugares establecidos en la comunidad.
4. Desarrollar un **banco de mensajes** interagencial para recolectar, diseminar y armonizar la comunicación desde y para la comunidad. El banco de mensaje tendrá que **ser actualizado periódicamente en función del contexto migratorio**.
5. Promover **prácticas y comportamientos protectores y saludables** a través de los canales más apropiados y *promoviendo la participación* de la población afectada y la movilización social. Apoyar técnicamente a los actores que implementan la estrategia CwC.
6. **Mejorar el monitoreo de los sistemas de mensajes** para frenar la desinformación en redes sociales y medios estratégicos.
7. **Promover la movilización social y comunitaria de adolescentes migrantes** y no migrantes por una cultura de paz y la **eliminación de la xenofobia**, estigma y discriminación contra los NNA refugiados y migrantes y sus familias.
8. **Mapear herramientas existentes** (ejemplo aplicaciones, páginas web, materiales informativos a ser entregados en la frontera, durante la ruta y en comunidades de destino) que permitan a refugiados y migrantes de Venezuela tener acceso a información, servicios y rutas seguras y confiables. Diseñar o impulsar el uso de herramientas de alcance regional que permita el acceso a mapeos generados desde los Espacios de Apoyo Integral, mejorando el acceso a servicios y respuesta a necesidades de protección.
9. **Orientar la elaboración de materiales informativos** en diferentes temáticas para ser diseminados en los Espacios de Apoyo Integral y Puntos de Apoyo y Orientación, así como en coordinación con servicios y actores especializados.
10. Crear e impulsar **mecanismos, plataformas y canales** para acceso a sistemas de **retroalimentación**, rendición de cuentas y monitoreo con alcance regional, incluyendo sistemas de monitoreo a tiempo real para personas en tránsito.
 - Diseñar e implementar mecanismos culturalmente apropiados de retroalimentación a la respuesta y rendición de cuentas; y abogar para que la voz de refugiados y migrantes sea tomada en cuenta en todas las etapas.
 - Usar métodos mixtos de recolección de datos, incluyendo plataformas móviles como U-Report y KoBo, métodos cualitativos como grupos focales u otros instrumentos como buzones de sugerencias, fotografía documental, videos participativos, programas de radio, entre otros.
11. Establecer y reforzar **capacidades y mecanismos regionales**:
 - Incidir y apoyar mecanismos de coordinación a nivel nacional que permitan promover de manera organizada y coherente los mensajes claves de protección y prevención.
 - Identificar puntos focales a nivel nacional (Plataformas nacionales y locales y actores claves) y ejecutar un plan de capacitación sobre CwC.
 - Implementar actividades priorizadas en CwC a través de la coordinación con plataformas nacionales.

ANEXOS

- *Banco de mensajes inter-agencial*
- *Nota sobre mecanismos de monitoreo*
- *Plan de Actividades 2019 en el marco de la respuesta integrada*