

## Nota de orientación para involucrar a las personas desplazadas y aumentar la rendición de cuentas en lugares de tránsito

Traducción no oficial al español, realizada por el Sector Regional de Alojamiento bajo la Plataforma interagencial de coordinación para refugiados y migrantes de Venezuela (R4V). El documento original se puede encontrar en el Community Engagement Forum groups.io platform [ENLACE](#)

### Introducción

Este documento es el resultado de un proceso de aprendizaje colaborativo de diferentes profesionales humanitarios del [Foro CE](#)<sup>1</sup>, consolidándose con los intercambios de otros dos eventos<sup>2</sup>. La nota de orientación recopila reflexiones y sugerencias para comunidades de práctica de Coordinación y Gestión de Alojamientos Temporales (CCCM, siglas en inglés) y otros profesionales que trabajan con poblaciones desplazadas en lugares de tránsito enfocándose en cómo facilitar la participación de la población afectada a través del intercambio de información, mecanismos de quejas y retroalimentación (CFM, por sus siglas en inglés) y la participación en la toma de decisiones.

Los desafíos, las buenas prácticas y las ideas reflejadas en este documento se presentan bajo los tres enfoques de participación comunitaria<sup>3</sup> que ayudan a alcanzar la rendición de cuentas a la población afectada.



### ¿Qué queremos decir con 'Personas desplazadas en entornos de tránsito'?

En el presente documento el término se refiere a las poblaciones desplazadas en centros de tránsito formales e informales, o centros comunitarios o de información en zonas urbanas. Es decir, entornos donde las organizaciones tienen acceso a corto plazo a los desplazados debido a su estancia limitada<sup>4</sup> en el lugar. Por ejemplo, los centros de acogida en las fronteras entre Ucrania y los países vecinos Polonia, Moldavia y Rumania, los alojamientos colectivos temporales de tránsito en la ruta migratoria

<sup>1</sup> El Foro de Participación Comunitaria (<https://ceforum.groups.io>) es un espacio virtual donde profesionales pueden intercambiar experiencias, compartir recursos y colaborar. Para noticias y actualizaciones sobre el Foro CE: <https://www.instagram.com/communityengagementforum/>

<sup>2</sup> El taller en línea del Foro CE el 18 de mayo de 2022, y el Foro CE en persona y la sesión del Grupo de Trabajo de Participación en Desplazamiento en el Retiro Global CCCM 2022, el 22 de junio de 2022.

<sup>3</sup> Diagrama traducido por el R4V basado en 'OCHA on Message: Community Engagement', 2015, <https://reliefweb.int/report/world/ocha-message-community-engagement>

<sup>4</sup> Por "estancia limitada" se entiende: Un período de tiempo que no permite ni que las comunidades afectadas se organicen a través de estructuras de representación y ni actividades de participación comunitaria a largo plazo debido a la naturaleza de primera línea de los centros de recepción.

entre Venezuela y otros países de América Latina y el Caribe, o en Libia como parada temporal de migrantes y desplazados de países del África subsahariana en su ruta a Europa.

### Cómo usar esta nota de orientación

Las orientaciones y buenas prácticas compartidas en este documento deben usarse siempre que sean relevantes y apropiados en su contexto específico. Es importante asegurarse de que las consideraciones sean aplicables a su contexto específico y si es necesario realizar alguna adaptación.

Los profesionales del Foro CE compartieron desafíos y consideraciones clave que experimentaron en lugares de tránsito similares en diferentes contextos. Al mismo tiempo, los profesionales también proporcionaron buenas prácticas y aprendizajes sobre las acciones de participación comunitaria en este tipo de situaciones.

### Consideraciones clave

- **Comprender sus rutas de viaje** e identificar los mejores lugares para hablar con/involucrar a las personas a lo largo de estas rutas, además del espacio físico de tránsito en sí mismo. Cuando sea posible, coordine con anticipación con los socios involucrados en el próximo destino o a lo largo de la ruta.
- **Proporcione procedimientos y mecanismos tan simples como sea posible** a los que cualquier persona pueda acceder y seguir fácilmente, incluso sin mucha capacitación y experiencia previa.
- **No imponga conceptos externos de cómo debería ser la participación**, si no comprende cómo es ésta para la población en tránsito.
- Tenga en cuenta y sea transparente acerca de la **capacidad y los niveles de flexibilidad de su organización** cuando solicite información sobre el diseño de programas y actividades a la población desplazada, para ayudar a manejar las expectativas con respecto a lo que su organización y otras pueden abordar.
- **No se deben recopilar datos si no pueden ser utilizados o no serán útiles** para la respuesta.
- **Generar aceptación e interés acerca de los aportes de la población desplazada** entre los socios del centro y los donantes, mediante la promoción del valor agregado de la participación de la comunidad.
- Planificar y presupuestar para **capacitaciones** + capacitar al personal y a los socios en métodos participativos y principios humanitarios y de protección antes de la respuesta como elemento de contingencia.
- **Consideraciones para la adecuación de la información compartida con la población desplazada:**
  - Contexto, lenguaje y cuestiones culturales.
  - El nivel educativo y socioeconómico de los diferentes grupos demográficos de la población desplazada.
  - Niveles de alfabetización y/o alfabetización digital entre diferentes grupos demográficos de la población desplazada.
  - Cuando las personas desplazadas se establecen temporalmente con una comunidad de acogida, también debemos considerar su cultura y creencias.

- Asegúrese de que las terminologías específicas sean culturalmente correctas y tengan en cuenta las sensibilidades particulares. Tales como terminologías para personas que viven con discapacidades y tipos de violencia de género (GBV).

## Desafíos clave

Algunos de los desafíos a continuación son comunes para los procesos participativos en los lugares de tránsito, mientras que otros son específicos de los centros o contextos.

- **Brindar información actualizada y de confianza.** Por ejemplo, sobre los servicios disponibles, servicios para personas con necesidades específicas, nivel de seguridad en su próximo lugar de tránsito o destino. Es importante proporcionar información oficial actualizada, aun cuando la falta de información sobre los servicios en diferentes lugares a lo largo de la potencial ruta pueda ser un desafío.
- **Falta de interés a involucrarse de la población desplazada.** Esto podría deberse a la fatiga causada por múltiples evaluaciones, o creer que sus aportes y comentarios no tendrán un impacto directo en ellos, sino en las personas que llegarán al centro tras ellos. También podría deberse a que esta población considera que la participación en la respuesta es unidireccional: proporcionar información y responder a las evaluaciones, pero con poco o ningún impacto o seguimiento posterior.
- **Tiempo limitado** para desarrollar mecanismos participativos e identificar miembros de la población desplazada que tengan habilidades y conocimientos útiles en la respuesta en el centro de tránsito.
- **Cerrar el ciclo de retroalimentación** dando seguimiento a los comentarios, quejas, solicitudes y aportes de los desplazados una vez hayan abandonado el centro de tránsito. Especialmente en áreas sin red de teléfono estable o conexión a Internet, lo que agrega dificultades para comunicarse con los miembros de la comunidad desplazada a la hora de realizar el seguimiento.
- **Falta de recursos humanos para proveer de retroalimentación y compartir información de confianza y actualizada.** Debido a los grandes flujos de personas que transitan por el sitio se requiere una gran capacidad para responder y mantener informados a los usuarios de los Mecanismos de retroalimentación y quejas (CFM por su sigla en inglés) sobre el estado de sus quejas/consultas. Esto puede conducir a una falta de confianza hacia la participación y en los CFM si no reciben una respuesta, incluso cuando se hace referencia a terceros proveedores de servicios. En una respuesta rápida de emergencia, la falta de recursos humanos también podría afectar a la forma en la que brindamos información a las personas, incluida la rapidez con la que se actualiza y, por lo tanto, la confiabilidad en esta.
- **Las normas culturales y dinámicas de poder** dentro de la comunidad desplazada pueden suponer una barrera a la participación para grupos específicos impidiendo que las personas participen.
- **Trabajar con contrapartes y socios que son nuevos en las respuestas humanitarias** y tienen falta de capacidades (por ejemplo, sobre principios humanitarios, cuestiones de protección, estándares de gestión de centros colectivos, etc.), éstas requieren apoyo antes de poder construir mecanismos participativos en el centro de tránsito.

## Buenas prácticas e ideas

<p><b>El intercambio de información</b></p> <p>Según las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos 2.2<sup>5</sup> esto se refiere a “la comunicación regular con la comunidad desplazada, la comunidad de acogida y todas las demás partes interesadas es apropiada y relevante”.</p> <p>En un lugar de tránsito, es fundamental que esta información compartida regularmente esté disponible y accesible a la llegada para todos los grupos demográficos entre los desplazados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitar a los actores del gobierno local y a otros proveedores de servicios nacionales e internacionales a que brinden información presencialmente sobre sus servicios con regularidad. Esto puede ayudar a garantizar que la información sea de confianza y esté actualizada.</li> <li>• Asegurar de la disponibilidad de múltiples mecanismos para recibir información, incluyendo presencia física de miembros del equipo de terreno, mensajes de audio y visuales (por ejemplo, por altavoz, carteles, estaciones de radio, pantallas), así como mensajes escritos, sitios web, plataformas de redes sociales y medios digitales / grupos de mensajería instantánea por teléfono. Dando prioridad al intercambio directo, más rápido e informal con las personas en lugar de canales digitales pesados y complicados, como formularios en línea, chats de respuesta automática/programada, páginas web, códigos QR, etc.</li> <li>• Paneles de retroalimentación que solicitan, por ejemplo, las 3 recomendaciones principales sobre modalidades de intercambio de información, tipo de información proporcionada, etc.</li> <li>• Equipos móviles que apoyan en los lugares de tránsito con información con el objetivo de llegar también a los desplazados que no pueden acceder al lugar por diferentes motivos.</li> <li>• Tener traductores permanentes disponibles, tanto hombres como mujeres. Si esto no es posible, comunique claramente cuándo habrá traductores disponibles en el sitio.</li> <li>• Realizar evaluaciones sencillas de las necesidades de información y comunicación antes de diseñar el material informativo. Integrar preguntas clave sobre necesidades de información y preferencias de canales de comunicación utilizados. Integre las evaluaciones de necesidades con otras actividades de recopilación de datos, y coordine/comparta estos resultados de evaluación con las organizaciones relevantes, para evitar el riesgo de fatiga causada por múltiples evaluaciones. Realice Grupos focales de discusión (FGD, por sus siglas en inglés) regularmente, encuestas y entrevistas para conocer los cambios en las necesidades de información y las mejores modalidades para difundir información. Incluir diagnósticos de desafíos de la información (desde la perspectiva de la población desplazada) en los diferentes lugares.</li> <li>• En contextos donde la población desplazada continuará permaneciendo en el área cercana al salir del lugar de tránsito, cree</li> </ul>
---	--

<sup>5</sup> <https://handbook.spherestandards.org/en/camp/#ch004>

	<p>una base de datos sobre las capacidades relevantes (por ejemplo, idiomas, habilidades digitales, redes, habilidades de mensajería instantánea, habilidades de trabajo social 'blandas', antecedentes profesionales, etc.) de puntos focales de población desplazada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar de forma transparente las limitaciones de la asistencia para gestionar las expectativas. Por ejemplo, criterios de elegibilidad para diferentes asistencias y servicios, cuánto es elegible cada persona y por cuánto tiempo en el lugar de tránsito, y cuándo no tenemos la información que se nos solicita, etc.</li> <li>• Construir capacidades en los equipos de los lugares de tránsito para involucrar a los miembros de la comunidad en el seguimiento y la gestión de rumores con el objetivo de mitigar todo lo posible la difusión de información falsa y peligrosa.</li> <li>• Disponer de presupuesto para la distribución de tarjetas SIM y crédito para teléfonos móviles, o identificar un proveedor de servicios que pueda hacerlo. Hay que asegurar que los centros de tránsito cuenten con redes Wi-Fi abiertas para que la población en tránsito use sus teléfonos, WhatsApp u otras aplicaciones de redes sociales para mantener la comunicación con sus familias y acceder a la información a través de sus redes, por ejemplo, diáspora u otra población de destino.</li> <li>• Compartir información geográfica y mapas sobre la ubicación y/o la ruta.</li> </ul>
<p><b>Mecanismos de quejas y comentarios (CFM)</b></p> <p>Según las Normas Mínimas para la Gestión de Campamentos 2.3<sup>6</sup> esto se refiere a “las poblaciones del sitio, tanto las desplazadas como las anfitrionas, tienen acceso a mecanismos seguros y receptivos para manejar los comentarios y las quejas a los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El énfasis tiende a estar en los CFM formales, cuando a menudo en un lugar de tránsito es posible que haya que prestarse más atención y centrarnos en los canales informales de recepción de comentarios y quejas. Por ejemplo, tener una visita diaria al lugar/caminar por el centro y hablar con la gente, buzones de sugerencias, asegurarse de que estén cerrados, sólo personal específico tiene acceso a las llaves, transparencia sobre quién lee las sugerencias, etc.</li> <li>• Proporcionar espacios de descanso e intercambio entre pares y actividades como salas de computadoras, espacios para cargar teléfonos, salas para escuchar noticias, espacios sociales, salas de cafetería, etc. para recopilar comentarios informales.</li> <li>• Proveer de múltiples opciones para recopilar comentarios sobre el servicio brindado en el lugar de tránsito (por ejemplo, encuestas en persona y digitales, grupos de mensajes en línea, plataformas de redes sociales, buzones de sugerencias, personal dedicado accesible en momentos específicos en el sitio, etc.), tener en cuenta que los diferentes subgrupos de la población desplazada tendrán diferentes</li> </ul>

<sup>6</sup> <https://handbook.spherestandards.org/en/camp/#ch004>

<p>proveedores de servicios”.</p> <p>En un contexto de tránsito, estos son a menudo sistemas simplificados en los que los desplazados pueden proporcionar comentarios rápidos, y donde el cierre del ciclo de comentarios a menudo debe hacerse por teléfono o a través de redes o representantes, en la siguiente ubicación en una etapa posterior.</p>	<p>prioridades sobre cómo debe proporcionarse la retroalimentación. Asegurarse de que todos puedan mantener la confidencialidad, además de tener en cuenta las preferencias culturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de espacios con suficiente privacidad para reuniones cara a cara y comentarios confidenciales.</li> <li>• Evitar las líneas telefónicas directas de asistencia con duración basada en un proyecto. Es mejor tener un CFM por organización o, en última instancia, por sitio o área, especialmente porque la presencia de los socios puede cambiar de una semana a otra. La coordinación de un CFM simplificado podría estar a cargo de la organización que administra el sitio. Para un mayor impacto, asegurar que exista un mecanismo que sustente la retroalimentación y las quejas en el diseño/adaptación del proyecto. Una forma sencilla de compartirlos puede ser como elementos permanentes de la agenda durante las reuniones de coordinación.</li> <li>• Capacitar al equipo con anticipación sobre cómo recibir y gestionar las quejas, consultas y comentarios y brindarles respuestas clave. Capacitar aún más al personal de las contrapartes y socios una vez que el sistema esté funcionando. <i>Vea un ejemplo de herramienta de retroalimentación comunitaria participativa en inglés en las referencias al final del documento.</i></li> <li>• Equipos móviles para apoyar los lugares de tránsito con el objetivo de llegar a aquellos que no pueden acceder a las modalidades existentes y para el seguimiento, etc.</li> <li>• Recopilar datos de contacto de las personas, para fines de seguimiento/cierre del ciclo después de abandonar el centro (Sólo hacerlo cuando sea necesario, por ejemplo, si no va a ser posible responder a la persona que proporciona comentarios/quejas/consultas mientras está en el lugar).</li> <li>• Desarrollar un sistema de seguimiento para todos los comentarios, quejas, consultas recibidas en persona/digitalmente/por teléfono/etc. Incluyendo el estado de seguimiento para cada caso, con la persona/organización responsable especificada.</li> <li>• No configure un CFM si su organización no puede o no sabe cómo responder o cerrar el ciclo de retroalimentación.</li> </ul>
<p><b>Participación en la toma de decisiones</b></p> <p>Según las Normas Mínimas para la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las normas sociales relacionadas con la forma en que las personas suelen participar, o no. ¿Está la gente acostumbrada a esperar participar en la toma de decisiones? ¿Pondrá en situaciones difíciles a determinados grupos demográficos frente al resto de desplazados? Concentrarse en las posibles estructuras existentes de</li> </ul>

<p>Gestión de Campamentos 2.1<sup>7</sup> esto se refiere a “la población del sitio puede participar de manera significativa en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del sitio”.</p> <p>En un entorno de tránsito, esto puede significar brindar aportes en algunas partes del proceso de toma de decisiones, pero no necesariamente en todos los pasos. O puede significar participar delegando en personas puntuales y brindando información a través de estos.</p>	<p>representantes formales o informales si las personas se mueven en grupos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar comentarios y aportes sobre servicios específicos que se están brindando, para facilitar el registro en el sistema de seguimiento. Este sistema puede ser un cuaderno, Kobo, hoja de excel o lo que sea más fácil para el personal.</li> <li>• Desarrollar sistemas de delegación de representación cuando el acceso no sea posible. Es decir, personas imaginarias (<i>ver más detalles en la referencia de herramientas centradas en el usuario al pie de página</i>) desarrolladas por el personal y los miembros de la comunidad que pueden funcionar como puntos de referencia en la toma de decisiones.<sup>8</sup></li> <li>• Diversificar qué significan los datos y aportes sobre el diseño y la adaptación de actividades y cómo se pueden recopilar, fomentando las observaciones, los chats y la participación no estructurada. Asegurar que este tipo de aportes también se puedan registrar y compartir con las partes interesadas.</li> <li>• Tener un plan sobre qué hacer con los datos y los aportes recopilados.</li> <li>• Concentrarse en el trabajo social y las habilidades blandas al contratar personal para involucrar a las personas desplazadas. En contextos donde las personas en tránsito salen del centro de tránsito para permanecer en la misma área, tratar de contratar específicamente a la población desplazada.</li> <li>• Asegurar la utilización de un enfoque sensible al trauma; no esperar una participación inmediata. La decisión podría ser no participar. Crear oportunidades, no obligaciones.</li> <li>• Ser transparente sobre la participación de la población desplazada en la toma de decisiones. Puede que su participación no les ayude a ellos, pero sí a los próximos que transiten por el lugar. Proporcione ejemplos de cambios realizados en base a comentarios previos de personas desplazadas.</li> <li>• Tener intercambios/entrevistas regulares con los transportistas y otras personas que han estado en contacto con la comunidad afectada durante su viaje para recopilar información sobre las posibles necesidades observadas.</li> </ul>
--	--

<sup>7</sup> <https://handbook.spherestandards.org/en/camp/#ch004>

<sup>8</sup>Artículo de Ground Truth Solution de septiembre de 2022 '[Una década en las trincheras de la rendición de cuentas, y aún queda mucho por lograr](#)' se refiere a esta metodología como una forma de agregar seguimiento cualitativo a los datos cuantitativos para una mejor rendición de cuentas a la población afectada.

## Recursos útiles

La mayoría de los presentes recursos se encuentran disponibles en inglés.

[Experiencias de la configuración de tránsito](#). Video corto del Foro CE y el Grupo de expertos de CCCM que comparten sus experiencias al involucrar a personas en entornos de tránsito/movimiento, discutiendo desafíos y sus ideas para abordarlos.

[Herramientas de análisis de influencia social y cultural](#) y [Encuesta de participación comunitaria](#) de la caja de herramientas de coordinación comunitaria de NRC<sup>9</sup>(CCT, por sus siglas en inglés) para capacitar al personal en la comprensión de las dinámicas sociales y culturales centrándose en diferentes niveles de participación entre los desplazados, para identificar representantes/puntos focales informales, así como analizar las propias presunciones/prejuicios y actitudes del personal.

[Herramienta de retroalimentación comunitaria participativa](#) del CCT, se puede utilizar para medir la comprensión de la comunidad de lo que espera de los servicios y su satisfacción con ellos. Idealmente, debería usarse como referencia y revisión regular de los servicios con el mismo grupo comunitario, pero en entornos de tránsito, diferentes grupos pueden revisar en diferentes intervalos.

[Herramientas centradas en el usuario](#) del CCT, permite al personal humanitario desarrollar *proxies*/personas imaginarias que representan subgrupos demográficos de las poblaciones desplazadas, que pueden servir como puntos de referencia durante el diseño/adaptación del proyecto o actividad en los casos en que no haya un acceso estable o lo suficientemente largo a la representantes de la comunidad. Estos deben desarrollarse en estrecha colaboración con miembros de la población desplazada y personal que esté familiarizado con sus prácticas culturales y sociales.

[Capacitación sobre Estándares Mínimos para Sitios de Desplazamiento de la RedR REINO UNIDO](#). La capacitación explica cómo las personas y las organizaciones que apoyan a las poblaciones desplazadas en Ucrania y los países vecinos pueden usar el manual de Normas mínimas para la gestión de campamentos (edición de 2021) para mejorar la calidad de la asistencia y la protección que brindan en los lugares donde las personas desplazadas buscan refugio temporal y asistencia. Las Normas mínimas se aplican en todos los entornos de desplazamiento, incluidos los centros colectivos, los centros de recepción y de tránsito. Se aplican igualmente a todo el estatus legal de las personas desplazadas, incluidos los refugiados o los que se ven obligados a abandonar sus hogares y aún se encuentran dentro de Ucrania.

[Qué considerar al diseñar su respuesta CCEA para la crisis de Ucrania](#) de la Red de Comunicación con las Comunidades Afectadas por Desastres (CDAC). Diez cosas a tener en cuenta al trabajar en comunicación, participación comunitaria y rendición de cuentas en Ucrania y más allá.

Herramientas de discusión de grupos focales y entrevistas para involucrar a las personas que viven con discapacidades (no específicamente, pero también relevantes en entornos de tránsito), y herramientas para identificar habilidades y capacidades de las adolescentes y mujeres con discapacidades, disponibles en <https://www.mujeresdesplazadas.org/>

---

<sup>9</sup> <https://cct.nrc.no>