

RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS (AAP)

# MAPEO PARA LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA BASE DE AAP PARA LA RESPUESTA REGIONAL R4V

Septiembre 2021



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

---

## TABLA DE CONTENIDOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE .....	3
ACRÓNIMOS .....	5
INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA.....	6
RESUMEN DE LOS RESULTADOS.....	9
¿CÓMO AMPLIAR LOS ENFOQUES COLECTIVOS?.....	20
RECOMENDACIONES.....	22

---

## GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

### RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS (AAP POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Según el entendimiento del IASC<sup>1</sup>, al que se adhieren muchas organizaciones, la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas es “un compromiso activo de los actores humanitarios para utilizar el poder de forma responsable, tomando en cuenta, y dando y rindiendo cuentas, a las personas a las que buscan ayudar”. Garantiza que las comunidades participen de forma significativa y continua en las decisiones que afectan directamente a sus vidas y reconoce la dignidad, capacidad y habilidad de la comunidad en cuestión para ser independiente<sup>2</sup>.

### POBLACIONES AFECTADAS

Se refiere a las personas en contextos de crisis a las que los actores humanitarios tratan de ayudar, incluidas las que corren el riesgo de verse afectadas por una crisis. También incluye a todas las personas que se benefician de la programación comunitaria, tanto si acogen a poblaciones afectadas como si son comunidades de origen/retorno/tránsito o en riesgo.

### ENFOQUE COLECTIVO PARA LA AAP

Un enfoque colectivo para la AAP es una iniciativa de múltiples actores y servicios que abarca toda la respuesta humanitaria, más que un solo organismo o programa. Se centra en la comunicación bidireccional: proporcionar información y recoger las aportaciones de las comunidades a través de mecanismos de recogida de retroalimentación. Puede ayudar a cerrar el ciclo de retroalimentación informando a las comunidades sobre cómo se han tomado en cuenta sus aportaciones. Los enfoques colectivos para la AAP tratan de situar a las personas, y no a los proyectos, en el centro de la rendición de cuentas, centrándose en la respuesta en su totalidad y entablando un diálogo exhaustivo para minimizar la confusión ocasionada por la fragmentación de los sistemas y para maximizar los recursos.

### MECANISMO DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN (CFM EN INGLÉS)

Se trata de un proceso para recibir la retroalimentación y responder a las quejas, los comentarios y las preguntas de las personas afectadas por una crisis o de las personas afectadas por la presencia y la asistencia de los actores humanitarios. Los CFM fomentan una programación receptiva y de calidad y ayudan a crear confianza y alianzas más sólidas con las comunidades. Además, crea un espacio seguro para que las comunidades informen voluntariamente sobre los problemas que requieren que los actores humanitarios indaguen, investiguen y/o hagan un seguimiento. También puede ser un canal para denunciar la mala conducta del personal humanitario, como las denuncias de Explotación y Abuso Sexual (EAS), fraude o casos de corrupción.

### PARTICIPACIÓN

La participación significa situar a las poblaciones afectadas en el centro de la respuesta humanitaria. Esto puede lograrse garantizando la inclusión de las comunidades en el proceso de toma de decisiones para prestar una asistencia pertinente, oportuna, eficaz y eficiente. Además, hay que dar prioridad a las personas y reconocer la importancia de comprender y responder a la diversidad al interior las comunidades. Los actores humanitarios pueden fomentar un entorno participativo abriendo canales de comunicación bidireccionales que fomenten el diálogo y la retroalimentación de los diferentes grupos y compartiendo la información de forma transparente con las comunidades afectadas en todo momento de la respuesta.

---

<sup>1</sup> [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/aap\\_psea\\_2-pager.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/aap_psea_2-pager.pdf)

<sup>2</sup> [https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP\\_Operational\\_Guidance.pdf](https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf)

## TRANSPARENCIA

Se trata de proporcionar información accesible, adecuada y oportuna a las poblaciones afectadas. Es una de las piedras angulares de la rendición de cuentas; ayuda a crear la confianza que facilita la comunicación bidireccional entre las partes. Se trata de compartir la información de la manera más adecuada, asegurando que el lenguaje sea entendido por los diferentes grupos de una comunidad a través de canales que tomen en cuenta sus preferencias y comportamientos comunicativos.

## COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

Esto también se conoce como “participación de la comunidad”, que se refiere a un proceso interactivo en el que se comparte la información y se recibe activamente la retroalimentación (cerrando el ciclo de retroalimentación). La rendición de cuentas no es un hecho aislado. Requiere un compromiso directo y sostenido con las comunidades, a través de una comunicación bidireccional transparente y continua. Requiere acciones y enfoques que permitan a las comunidades participar de forma significativa en las decisiones clave a lo largo del ciclo del programa: valoración y análisis, planificación y diseño, movilización de recursos, ejecución, seguimiento y evaluación.

---

## ACRÓNIMOS

**AAP:** Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas

**C4D:** Comunicación para el Desarrollo

**CEA:** Participación y rendición de cuentas de la comunidad

**CFM:** Mecanismos de queja y retroalimentación de la comunidad

**CoC:** Código de conducta

**CwC:** Comunicación con las Comunidades

**CVA:** Asistencia en efectivo y cupones

**DGF:** Discusión de grupo focal

**JNA:** Evaluación Conjunta de Necesidades

**KII:** Entrevista con informante clave

**ONGN:** Organización no gubernamental nacional

**PEAS:** Protección contra la Explotación y Abuso Sexual

**ONGI:** Organización no gubernamental internacional

**IASC:** Comité Permanente entre Organismos

**MEAL:** Seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje

**R4V:** Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela

**RCCE:** Comunicación de riesgos y participación de la comunidad

**RMRP:** Plan Regional de Respuesta para Refugiados y Migrantes

**EAS:** Explotación y abuso sexual

**SOP:** Procedimientos operativos estándar

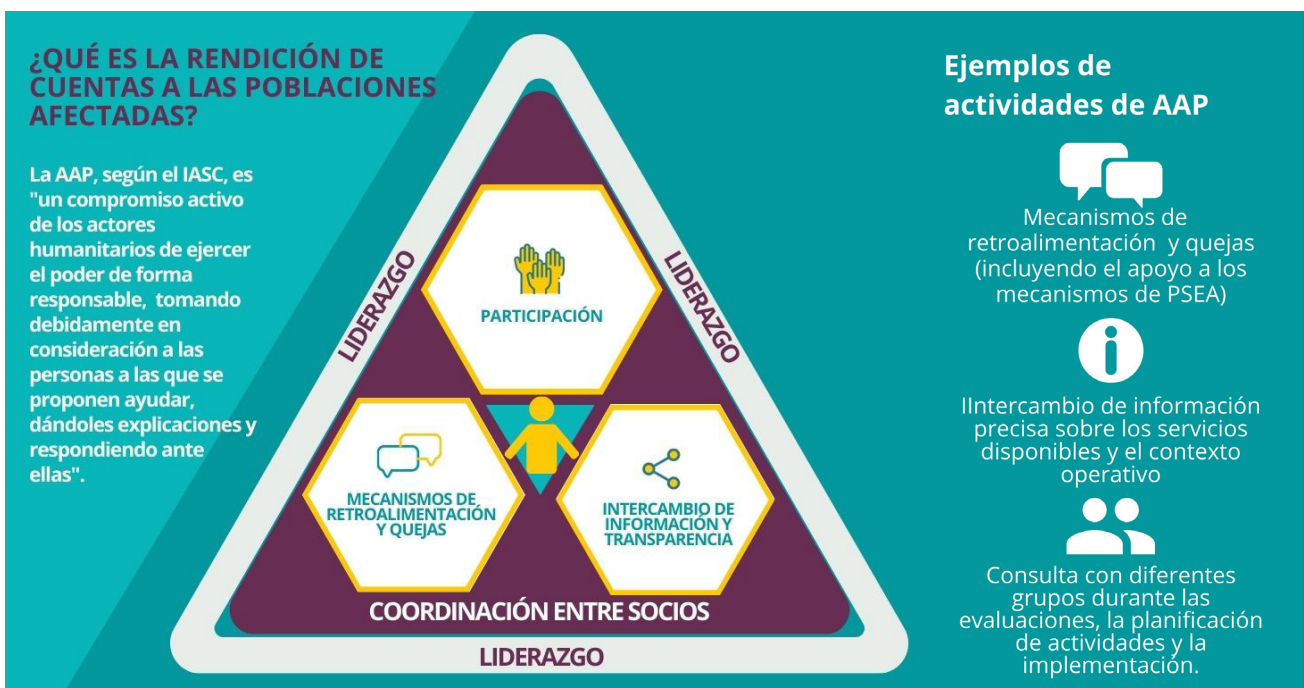
**GT:** Grupo de trabajo

## INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

### RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS

La Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas en las respuestas humanitarias requiere que los actores humanitarios proporcionen a las poblaciones afectadas información precisa, escuchen y respondan a su retroalimentación y quejas, y las incluyan en las decisiones que afectan a sus vidas. La AAP es una parte esencial de la buena programación humanitaria a nivel de programa o de agencia para garantizar que la asistencia sea relevante, oportuna y eficiente y fortalezca la confianza entre las comunidades y los actores humanitarios. Por su carácter transversal, la AAP no es responsabilidad de un solo equipo u organización, sino que es una responsabilidad compartida por todos los actores y el personal.

Los enfoques colectivos de AAP tratan de ampliar este enfoque. Se centra en la respuesta en su totalidad al poner a las personas, y no los proyectos, en el centro para maximizar los recursos disponibles, minimizar la superposición de las acciones de AAP entre los actores humanitarios y reducir la confusión sobre las formas de llegar a estos actores por parte de las poblaciones afectadas.



A través del RMRP 2021, la Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V) se ha comprometido a llevar a las poblaciones afectadas en el centro de su respuesta regional, incluyendo componentes de AAP en su acción planificada. Además de promover continuamente la centralidad y la importancia de los enfoques de AAP para el trabajo individual de las organizaciones asociadas a la R4V, cada vez más se están haciendo esfuerzos para apoyar la adopción de enfoques colectivos de AAP.

El objetivo principal del **Mapeo para crear una línea base de AAP** fue realizar un ejercicio de balance de las condiciones actuales de aplicación de la AAP en toda la respuesta de la R4V. El ejercicio tuvo como objetivo proporcionar una imagen más clara de las capacidades existentes, vacíos, desafíos y oportunidades para fortalecer la AAP como un esfuerzo conjunto entre los socios de la Plataforma R4V en los enfoques colectivos.

## METODOLOGÍA

El mapeo para crear una línea base de AAP fue diseñado para explorar los compromisos revisados del IASC para la AAP y la PEAS<sup>3</sup> :

- **Liderazgo:** compromiso e integración institucional de los enfoques de la AAP en el ciclo del programa humanitario y en los procesos de planificación estratégica, incluidas las iniciativas de capacitación y formación.
- **Participación y alianzas:** Adopción de mecanismos que alimenten y apoyen los enfoques colectivos/coordinados centrados en las personas para permitir a las poblaciones afectadas desempeñar un papel activo en la toma de decisiones y garantizar que las personas más afectadas estén representadas y tengan influencia.
- **Información, retroalimentación y acción:** Adopción de mecanismos que alimenten y apoyen enfoques colectivos y participativos que informen y escuchen a las comunidades, atiendan sus comentarios y conduzcan a acciones correctivas. Planificar, diseñar y gestionar programas de protección y asistencia que respondan a la diversidad y a las opiniones expresadas por las comunidades afectadas.
- **Resultado:** Medir los resultados relacionados con la AAP (y la PEAS) a nivel de agencia y colectivo, incluso a través de normas humanitarias<sup>4</sup> .

La participación, información, retroalimentación y acción pueden definirse como compromisos operativos, ya que se traducen en actividades ejecutadas en el terreno.

En la estructura del cuestionario y en la presentación de los resultados del mapeo en este documento, se han simplificado los compromisos y sólo se han investigado las áreas fundamentales para esta línea base.

El mapeo se realizó con el objetivo de recoger datos cuantitativos y cualitativos. Los datos cualitativos se recogieron a través de una encuesta que se difundió entre los socios de las plataformas. Dada la transversalidad de la AAP, se buscaron respuestas al estudio en diferentes perfiles. El cuestionario fue completado tanto por profesionales cuyas funciones están más próximas a la ejecución de las actividades de la AAP (por ejemplo, personas expertas en comunicación, protección y PEAS, MEAL y CWC) como por profesionales con otros conocimientos técnicos, como personas expertas en Alojamiento y CVA. El cuestionario incluyó 21 preguntas en las que se pidió a las personas encuestadas que calificaran su conocimiento sobre AAP y su aplicación en su trabajo diario, incluida la responsabilidad de las diferentes actividades, y también se preguntó por la coordinación y las oportunidades de colaboración conjunta. Por último, la encuesta recopiló información sobre las oportunidades y necesidades actuales de ampliar los enfoques colectivos, así como los retos y obstáculos para dicha iniciativa. Para apoyar la labor en curso del Grupo de Trabajo de Espacios de Apoyo, algunas preguntas se adaptaron a la necesidad de comprender las prácticas de APP en los Espacios de Apoyo, que son estructuras esenciales en las que los actores humanitarios de toda la R4V están en contacto con las poblaciones afectadas. Se recibieron un total de 181 respuestas de toda la plataforma.

Se recogió información cuantitativa para complementar el mapeo con detalles sobre los diferentes contextos nacionales o subregionales. Se recogió a través de 11 entrevistas a los coordinadores de las plataformas subregionales y nacionales y a personas expertas de todos los grupos temáticos que se ocupan de la AAP, como la CwC y protección, en función de la estructura local.

<sup>3</sup> <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-revised-aap-commitments-2017-including-guidance-note-and-resource-list>

<sup>4</sup> Estas normas incluyen la Norma Humanitaria Esencial y las Normas Operativas Mínimas sobre PEAS; la Guía de mejores prácticas para establecer mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria (CBCM) y los Procedimientos Operativos Estándar que la acompañan.

## INDICADORES CLAVE

Para comprender las prácticas actuales relacionadas con la AAP, se identificaron algunos indicadores clave al inicio de este ejercicio. Los indicadores se basaron en los compromisos de la AAP. Pretenden medir cómo se aplica actualmente la AAP, teniendo en cuenta la implementación individual dirigida por cada organización y su coordinación con otras partes interesadas.

IMPLEMENTACIÓN INDIVIDUAL DE LA AAP	APLICACIÓN COLECTIVA DE LA AAP
% de organizaciones que cuentan con un punto focal de AAP identificado o con un miembro del personal para AAP	% de plataformas nacionales, subregionales o regionales que tienen un punto focal identificado o un miembro del personal para la AAP.
% de organizaciones que declaran haber proporcionado información a las poblaciones afectadas	% de socios que coordinan con otros socios u organizaciones para proporcionar información a las poblaciones afectadas
% de socios que informan que consultan con las poblaciones afectadas como parte de su respuesta.	% de socios que toman parte en actividades de participación interagenciales con las poblaciones afectadas en las fases de evaluación, diseño y planificación, ejecución o seguimiento y evaluación de la respuesta.
% de socios que informan que tienen un mecanismo establecido de retroalimentación y quejas basado en la comunidad.	% de socios que informan que participan en mecanismos interagenciales de retroalimentación y quejas basados en la comunidad, establecidos para la participación de las poblaciones afectadas.
	% de organizaciones que informan que coordinan con otros socios u organizaciones en las actividades de AAP.

Disponer de indicadores establecidos permitirá medir los avances cuando se realice otro ejercicio similar en el futuro y observar si las acciones implementadas para reforzar la AAP general dentro de la respuesta de la R4V han tenido un impacto positivo.



## RESUMEN DE LOS RESULTADOS

### RESUMEN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES



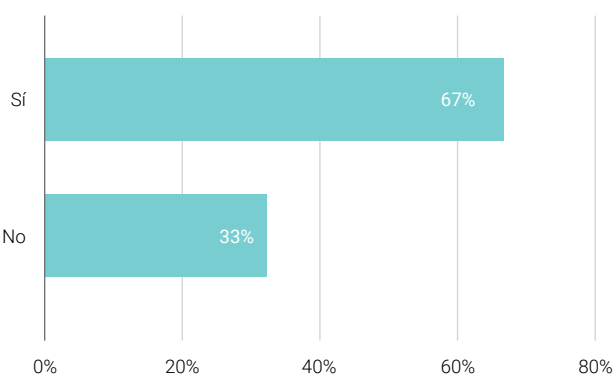
Se realizaron entrevistas cualitativas con miembros de la plataforma de la R4V nacional de Brasil, la plataforma nacional del GTRM de Chile, la plataforma nacional del GIFMM de Colombia, la plataforma nacional del GTRM de Ecuador, la plataforma nacional del GTRM de Perú, la plataforma subregional del R4V del Caribe, la plataforma subregional del R4V del Cono Sur y la plataforma regional del R4V.

La mayoría (84%) de las personas encuestadas participa directamente en la ejecución del programa o apoya a sus colegas sobre el terreno.

### CONOCIMIENTO DE LA AAP Y DE LAS CAPACIDADES

El primer compromiso sobre la AAP examina cómo la organización se ha comprometido con la AAP a través de su acción. Para este ejercicio de mapeo, los componentes más relevantes de este compromiso son la concientización sobre la AAP entre el personal y las capacidades de los recursos humanos dedicados a la AAP.

#### ¿Ha oído hablar previamente de la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas?



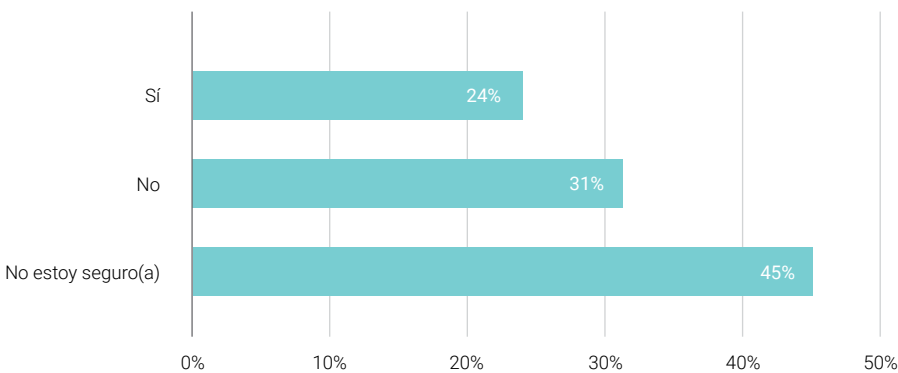
La mayoría de las personas encuestadas (67%) ha oído hablar previamente de la AAP. Aunque es un resultado positivo, cerca de un tercio de las personas encuestadas no había oído hablar de la AAP antes<sup>5</sup>. Esto podría deberse al hecho de que la AAP también se denomina con otros acrónimos y definiciones en el sector, por ejemplo CWC, C4D, CEA o RCCE.

<sup>5</sup> La encuesta terminó en este punto para las personas encuestadas que respondieron "no" a esta pregunta, lo que significa que los datos futuros sólo representan las respuestas del 67% de las personas encuestadas que sí habían escuchado sobre la AAP antes de completar esta encuesta.

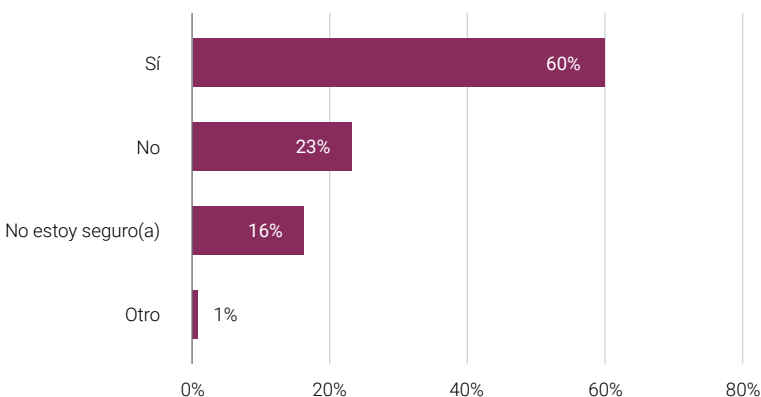
Desagregando los datos por tipo de organizaciones, se observa que los actores locales, las organizaciones religiosas, las organizaciones comunitarias y las ONG son las que menos conocen sobre la AAP. Dado que estos actores son los que trabajan más estrechamente con las poblaciones afectadas, este resultado podría deberse a que, si bien la participación se da en la realidad, no se reconoce formalmente como tal debido a la falta de capacidad o a la falta de sistematización de algunos procesos. Chile, Perú y Ecuador son los países que declaran tener menos conocimiento sobre la AAP. Mientras que en Chile muchas organizaciones son nuevas en una estructura de coordinación de la respuesta como la R4V y podrían necesitar apoyo para desarrollar la capacidad de AAP, Ecuador y Perú tienen un mayor número de socios que son organizaciones religiosas, organizaciones comunitarias y ONG, lo que podría influir en los resultados.

La mayoría de las personas encuestadas ha recibido una inducción o formación sobre la AAP. Sin embargo, casi la mitad de las personas encuestadas no lo han hecho. Este resultado se ve confirmado por la mayoría de las entrevistas, que destacan que el desarrollo de capacidades es una de las áreas de apoyo más necesarias a nivel regional. El grupo de trabajo CwC de la Plataforma Nacional R4V de Brasil ha planificado una formación sobre AAP para 2021 abierta a todos los socios de la plataforma. El grupo de trabajo de la Plataforma Nacional del GIFMM en Colombia también destacó la necesidad de llevar a cabo una formación en vivo; el Caribe explicó que la capacidad es limitada y que los materiales de aprendizaje a ritmo propio podrían ser más útiles. El desarrollo de capacidades es una prioridad para aumentar la aplicación de la AAP, especialmente para los enfoques colectivos. Para garantizar la participación de múltiples actores en la zona, es importante crear espacios de aprendizaje abiertos a todos los actores asociados a la respuesta de la R4V. Es fundamental abrir la formación a las personas expertas en programas y sectores técnicos.

**¿Existe un punto focal interinstitucional de AAP donde usted trabaja (a nivel local, nacional o subregional)?**



**¿Tiene su organización un punto focal interinstitucional en el lugar donde trabaja (a nivel local)?**





La mayoría de las personas encuestadas afirman estar algo o moderadamente familiarizados con la AAP, lo que pone de manifiesto que el desarrollo de capacidades y la formación podrían contribuir a reforzar las prácticas de AAP y a colmar las lagunas que podrían constituir un obstáculo para la adopción actual de las prácticas de AAP. Entre las personas que han oído hablar sobre la AAP, el 29% considera que están muy familiarizadas con el concepto, lo que demuestra una buena experiencia entre la respuesta de la R4V que puede aprovecharse para ampliar los enfoques colectivos.

El 60% de las personas encuestadas afirma que existe un punto focal identificado para la AAP a nivel local en su organización. Si bien se trata de un resultado positivo, lo que significa que las organizaciones son conscientes de la importancia de la AAP y tienen actividades en marcha para mejorar el diálogo con las poblaciones afectadas, el panorama es muy diferente en el caso de los enfoques interagenciales y colectivos: en este caso, sólo el 24% de las personas encuestadas conoce un punto focal de AAP interagencial en el lugar donde trabajan. En la actualidad, los grupos de trabajo identificados que estudian la AAP en sentido colectivo sólo existen a nivel regional, y a nivel nacional en Brasil, Colombia y Perú. A nivel regional, en Brasil y en Colombia los aspectos de la AAP están integrados en los trabajos de los grupos CwC/C4D. En cambio, en Perú, los grupos de trabajo de Comunicación y Protección se ocupan de diferentes aspectos de la AAP. En otros grupos de la plataforma, no hay espacios dedicados donde se trabaje o discuta la AAP en sentido colectivo. Las iniciativas conjuntas de AAP, como el suministro de información a las personas refugiadas y migrantes, se tratan caso por caso a nivel de coordinación.

### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

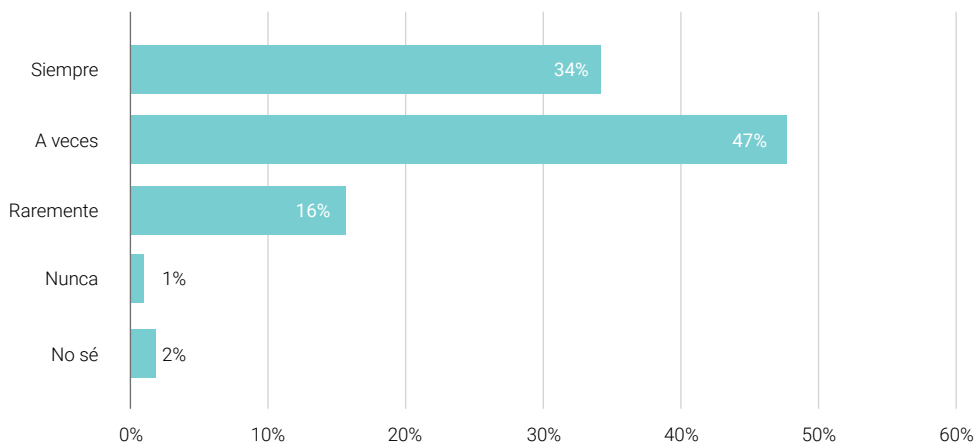
Compartir información de forma transparente con las poblaciones afectadas, de manera accesible y oportuna, sobre los procedimientos, estructuras y procesos organizativos que les afectan es uno de los tres compromisos operativos de la AAP.

 El 67% - 76% **siempre** comparte información sobre cómo acceder a servicios de la organización, el contexto, la organización CoC, los derechos relativos al manejo de datos personales.

 El 73% **a veces/raramente** involucra a las poblaciones afectadas en el desarrollo de materiales informativos.

Entre las personas encuestadas que conocen la AAP y continuaron con la parte de profundización del mapeo (67% de las personas encuestadas), los resultados del intercambio de información son positivos, lo que demuestra que los socios de la R4V están de acuerdo en la importancia de dotar a las comunidades de información para que tomen decisiones informadas.

#### Coordinamos para intercambiar información con otras organizaciones para evitar duplicidades



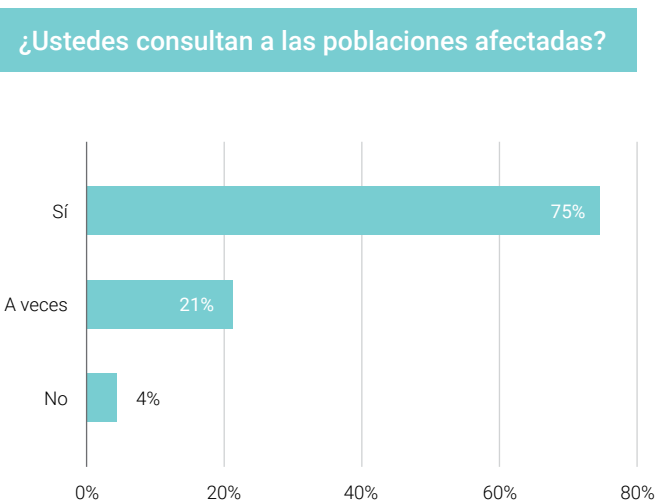
Cuando se examina la participación de las poblaciones afectadas en la producción de materiales de comunicación, la práctica no es tan común. Dada la repercusión del brote de la pandemia por COVID-19 y la reducida capacidad operativa de algunos lugares de tránsito, la organización de espacios de co-creación y validación del material informativo ha sido a veces un reto, pero el fortalecimiento de las capacidades en este ámbito y el trabajo colaborativo podrían ayudar a encontrar soluciones innovadoras.

El 79% de las personas encuestadas afirma que consulta al menos una vez al año los canales de comunicación preferidos por las poblaciones afectadas. Estos datos se confirman mediante entrevistas. La mayoría de los coordinadores subregionales y nacionales mencionan la inclusión de preguntas o KII con las comunidades que buscan esta información.

La coordinación del suministro de información puede darse a muchos niveles. La coordinación en este ámbito es menos común, aunque existen buenas prácticas en muchos contextos. Por ejemplo, UNICEF, la OIM, el ACNUR y la FICR están coordinando a nivel regional y nacional en la iniciativa de U-Report Uniendo Voces para hacer llegar la información a las personas jóvenes refugiadas y migrantes de forma digital y coherente. El grupo de trabajo regional CwC/C4D colabora en diferentes actividades, incluyendo la creación de mensajes comunes sobre la vacunación contra el COVID-19 y materiales informativos de las diferentes rutas de la región. En Ecuador, la coordinación se produce más a nivel local del GTRM<sup>6</sup> que a nivel nacional. En el Caribe se han debatido iniciativas a nivel de coordinación. Si bien es posible basarse en los sistemas actuales para mejorar los enfoques colectivos, hay que reforzar aún más la coordinación, asegurando que se convierta en una práctica más común en toda la plataforma para garantizar que se evite la duplicación.

## PARTICIPACIÓN

Permitir que las poblaciones afectadas desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les afectan es clave para una respuesta pertinente y eficaz.



La mayoría de las personas encuestadas cuentan con sistemas informales o establecidos para consultar a las poblaciones afectadas sobre su respuesta. Este es un resultado positivo y señala que los actores humanitarios son conscientes de la importancia de crear espacios para interactuar y colaborar con las poblaciones afectadas. Al observar cómo se produce la participación, podemos ver que la mayoría de las organizaciones se esfuerzan por consultar y recopilar información cualitativa y cuantitativa (especialmente durante las evaluaciones), aunque prevalece la recopilación de información cuantitativa. Según el perfil demográfico, los grupos suelen ser consultados por separado, y en la mayoría de los casos se hace un esfuerzo por consultar, al menos en ocasiones, a grupos de difícil acceso, como las comunidades indígenas.

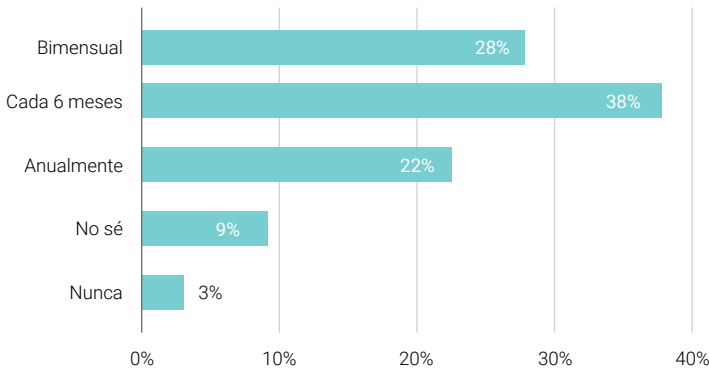
El mapeo examinó todas las fases del ciclo del proyecto, si se consulta a las comunidades y cómo, y en qué medida.

<sup>6</sup> The GTRM National Platform of Ecuador is currently composed of 9 local GTRM platforms.

Si bien se busca la participación de las comunidades afectadas durante las evaluaciones y los actores humanitarios son conscientes de la necesidad de preguntar directamente a las personas sobre sus necesidades, prioridades y preferencias, este compromiso es menos común durante las fases de planificación, ejecución, evaluación y presentación de informes del ciclo del proyecto.

## EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES

¿Con qué frecuencia consulta a las poblaciones afectadas en las evaluaciones?



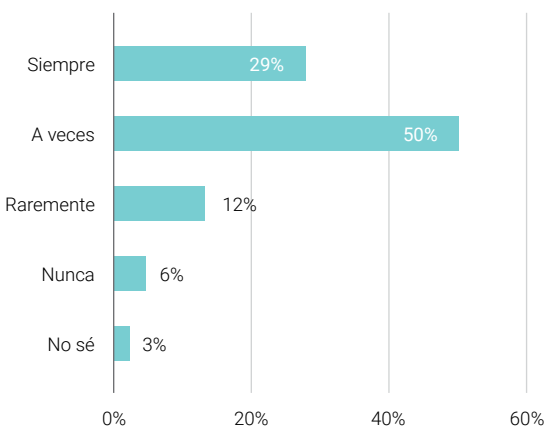
Los resultados de la consulta en las evaluaciones son en general positivos. Lo ideal sería que la consulta se realizara de forma periódica para poder controlar constantemente los cambios de contexto y las necesidades. Aunque esto puede ser un reto, en la práctica, los resultados muestran que las organizaciones sí consultan con las comunidades. La consulta cuantitativa durante las evaluaciones se produce una vez al año para el 22% de las personas encuestadas, cada seis meses para el 38% de las personas encuestadas y cada dos meses para el 28% de las personas encuestadas. La consulta cualitativa durante la evaluación también se realiza, y los resultados son similares<sup>7</sup>.

Sin embargo, durante las entrevistas con los coordinadores nacionales, se han mencionado los retos relacionados con las consultas colectivas, especialmente como parte del proceso de planificación anual del RMRP. Muchas organizaciones parecen llevar a cabo consultas directas con las comunidades de forma independiente, mientras que les resulta difícil hacerlo de forma colectiva. Además, los resultados de las consultas, aunque se realicen de forma individual, no se comparten sistemáticamente entre los diferentes actores, lo que a veces da lugar a duplicidades al consultar a las mismas comunidades/los mismos temas y al usar el doble de esfuerzos y recursos.

La mejora de la coordinación nacional interagencial para la AAP podría apoyar estos esfuerzos y garantizar que las poblaciones afectadas puedan ser consultadas directamente durante las evaluaciones al menos una vez al año.

## PLANIFICACIÓN

¿Con qué frecuencia consulta a las poblaciones afectadas en la planificación?

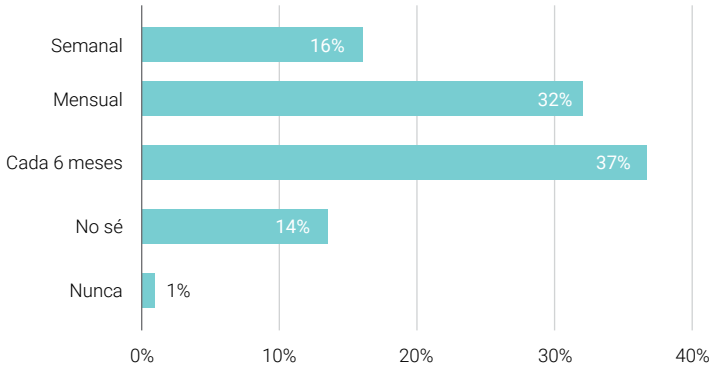


La consulta para planificar las actividades junto con las poblaciones afectadas no siempre ocurre. La mayoría de las personas encuestadas ocasionalmente intentan implicar a las comunidades en los ejercicios de planificación. Sin embargo, esto es un reto. Además del complejo contexto que supone el COVID19 y la naturaleza móvil de las personas refugiadas y migrantes, es necesario realizar más esfuerzos para operar en este sentido. Es necesaria una mayor concientización sobre la importancia de los procesos participativos en la fase de planificación, lo que fue mencionado tanto por un experto del grupo de trabajo de CwC de la Plataforma Nacional del GIFMM de Colombia como por los coordinadores de la plataforma subregional del Caribe y Chile.

<sup>7</sup> El 28% de las personas encuestadas, cada 6 meses para el 35% de las personas encuestadas y cada dos meses para el 23%.

## IMPLEMENTACIÓN

¿Con qué frecuencia recolecta retroalimentación sobre la asistencia durante la realización de las actividades?

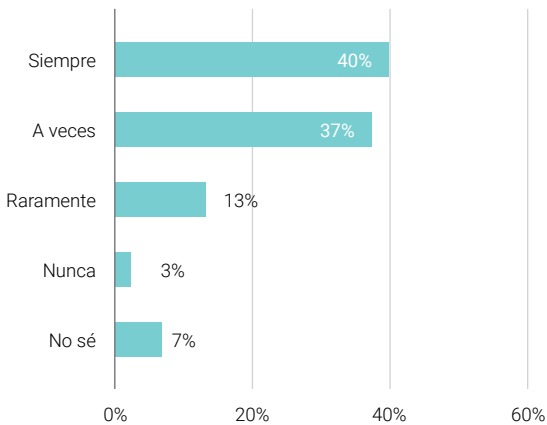


La participación durante y después de la prestación de la asistencia, y los resultados en estos ámbitos son en general positivos, aunque se podría impulsar más la participación para garantizar que la implicación de las comunidades se mantenga firme durante todo el ciclo del programa.

Si bien las organizaciones están intensificando sus esfuerzos individualmente para mejorar su asistencia y cumplir con los requisitos de los donantes en materia de AAP, es esencial trasladar esta experiencia a la acción colectiva. Hay que compartir ampliamente las buenas prácticas sobre cómo se está involucrando a las comunidades en las evaluaciones para fomentar y colectivizar los enfoques que controlan la calidad, relevancia y eficiencia general de la asistencia. Esto puede apoyarse con una mejor coordinación y apoyando a los socios con mayores capacidades.

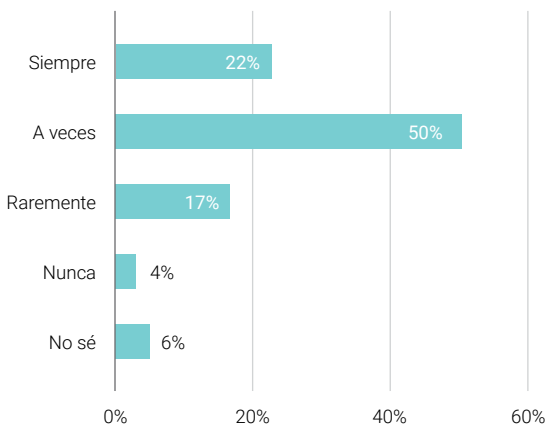
## EVALUACIÓN

¿Incluye a las poblaciones afectadas en las evaluaciones?



Cuando se pregunta por la coordinación en los espacios de participación, podemos ver que los resultados hacen eco de lo observado en las entrevistas cualitativas. Existen algunas iniciativas, pero la coordinación no es una práctica establecida con fines de participación y debe ampliarse para fomentar un mayor alcance y acción.

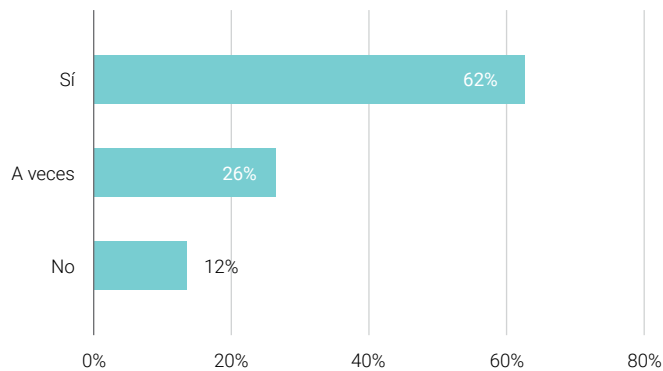
Coordinamos con otras organizaciones para realizar consultas colectivas.



## MECANISMOS DE QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN (CFM)

Aunque no siempre de forma sistemática, la mayoría de las organizaciones recogen retroalimentación y quejas. Desagregando los datos por tipo de actor, se observa que este resultado es homogéneo. Los socios locales encargados de la ejecución (ONG, organizaciones religiosas, Movimiento de la Cruz Roja y organizaciones comunitarias) informan que siempre recogen información, aunque a veces no de forma sistemática.

En su programa o actividad, ¿recoge sistemáticamente la retroalimentación?



### ¿CÓMO FUNCIONAN LOS CFM?

#### 55% Existen sistemas en funcionamiento y la retroalimentación se recolecta regularmente

- 36% A veces el personal crea espacios para escuchar
- 9% La retroalimentación se recoge cuando es necesario

#### 47% La retroalimentación se registra y analiza de manera formal para ser considerada en la toma de decisiones

- 48% Las tendencias se discuten internamente a veces/regularmente
- 9% No hay sistemas para analizar la retroalimentación

#### 73% Se responde a la retroalimentación de manera formal

- 25% Se responde o no se responde a la retroalimentación
- 2% No responde a la retroalimentación

### CANALES MÁS FRECUENTES PARA RECOLECTAR RETROALIMENTACIÓN

1. Correo electrónico
2. Buzón de sugerencias
3. Líneas telefónicas (hotlines)

Los obstáculos mencionados para estas actividades son la falta de capacidades, falta de conocimientos y sistemas para sistematizar la retroalimentación y la dificultad para encontrar un modelo funcional. El desarrollo de capacidades y el apoyo con herramientas listas para la adaptación serán fundamentales para ampliar la acción en este ámbito, especialmente para fomentar los enfoques colectivos de AAP.

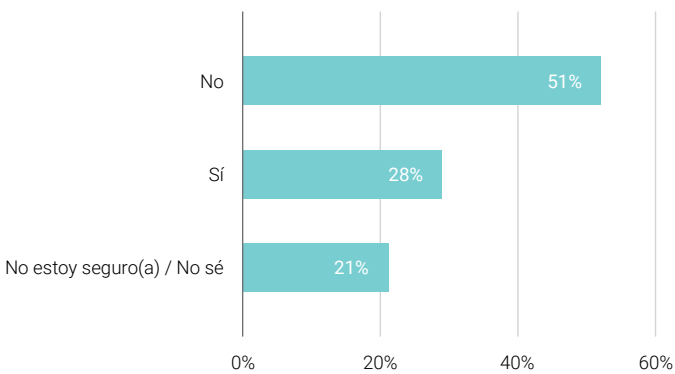
En la actualidad, la coordinación de CFM colectivos no es conjunta entre los socios de la R4V, especialmente para recabar información sobre la respuesta en su totalidad. Este aspecto se discutió durante las entrevistas cualitativas. La coordinación y los sistemas colectivos son más comunes entre los socios ejecutores y las organizaciones donantes que trabajan juntos en un proyecto específico. Por ejemplo, en Perú, los socios ejecutores del ACNUR

utilizan los sistemas de las organizaciones donantes para recabar información cuando es pertinente. En Ecuador, los socios ejecutores de las ONGI, como CARE y HIAS, y los socios ejecutores del PMA también están utilizando los sistemas y protocolos de ejecución desarrollados por sus socios donantes.

El sistema fragmentado de recolección de retroalimentación, en el que cada organización tiene su línea telefónica o su dirección de correo electrónico, puede ser un problema en algunos contextos. Sin embargo, en otros contextos, la estandarización de los sistemas no es una prioridad: por ejemplo, en Ecuador, se necesitan diferentes sistemas para reflejar las diferencias de los contextos locales.

Muchas de las personas entrevistadas coinciden en la necesidad de contar con normas mínimas para identificar las tendencias y mencionan que sería bueno que los socios de la R4V compartieran los informes de retroalimentación o la sistematización con mayor regularidad para discutir las perspectivas de la comunidad y tenerlas en cuenta para dar forma y modificar la respuesta.

### ¿Coordina usted los mecanismos de retroalimentación y quejas?



Los datos de la encuesta confirman esta información, ya que la mayoría de las personas encuestadas afirman que no coordinan los CFM.



El ejercicio de mapeo tenía una sección para centrarse en los CFM en los Espacios de Apoyo de toda la plataforma.

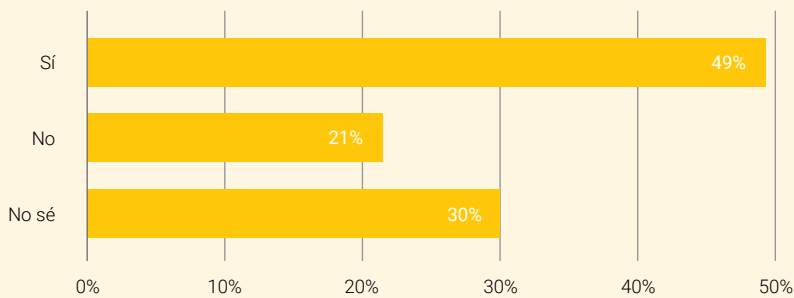
El 11% de las personas encuestadas forma parte de la Red de Espacios de Apoyo y participa a nivel local o nacional en la realización de actividades relacionadas con esta iniciativa. Aunque en esta sección se preguntaba específicamente por los CFM de los Espacios de Apoyo, es importante subrayar que la información de este importante grupo se refleja en todo el mapeo.

Los Espacios de Apoyo son una iniciativa regional que pretende promover una red coordinada de espacios donde se ofrece información, orientación y servicios básicos. Dependiendo de la ubicación, un Espacio de Apoyo puede ser gestionado por diferentes organizaciones de forma conjunta, o puede ser gestionado de forma independiente por un solo actor, por ejemplo, en el caso de los puntos de información. Esta variedad de modelos puede influir en los resultados de estas preguntas sobre los CFM.

Debido a su naturaleza a menudo colectiva, los CFM interagenciales parecen ser más comunes en la red de Espacios de Apoyo que entre otros actores. El 50% de los actores trabajan juntos en la recogida de aportaciones comunitarias con sistemas colectivos que alimentan más organizaciones a través de un mismo mecanismo. Aunque es necesario reforzar estas prácticas, ya existe una buena base que podría aprovecharse para conocer mejor las necesidades y oportunidades de ampliar el trabajo conjunto en la recogida de información.

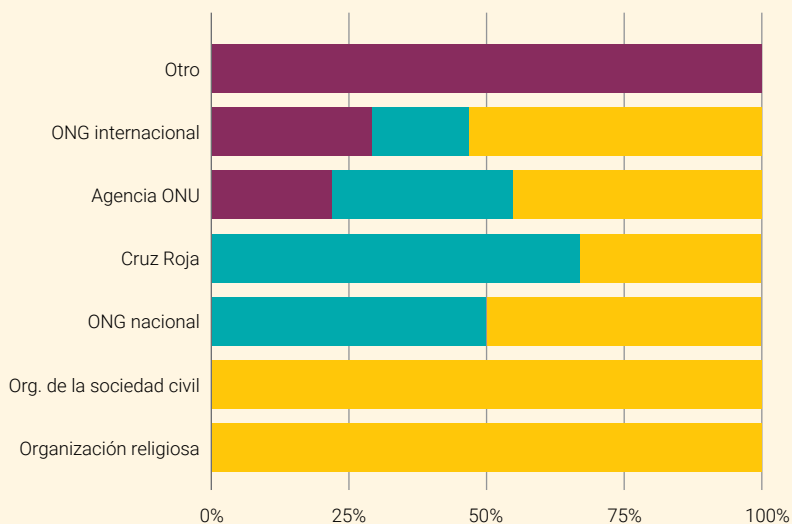
## ESPACIOS DE APOYO

### Hay un CFM en el Espacio de Apoyo del que forma parte?



1. Email
2. Buzones de sugerencia
3. Líneas telefónicas (hotlines)

### ¿Hay un CFM en el Espacio de Apoyo del que es parte?



### ¿ES UN CFM COLECTIVO?

**50% SÍ**  
41% No  
9% No sé

Los CFM no son un tema nuevo para los Espacios de Apoyo. La caja de herramientas de recursos existentes, que apoya a las organizaciones que forman parte de la red para que implementen los servicios de forma coordinada y coherente, tiene una sección completa sobre este tema. En la actualización de la caja de herramientas de 2021, esta sección se ha revisado y mejorado para seguir apoyando el trabajo de los actores participantes en este ámbito. Los CFM también serán un tema clave que se explorará a través de las oportunidades de desarrollo de capacidades y la formación se coordinará y se llevará a cabo junto con los esfuerzos del grupo de trabajo de la AAP<sup>8</sup>.

## PEAS

Un componente fundamental para rendir cuentas a las poblaciones afectadas es contar con CFM sólidos que puedan recoger quejas sobre EAS. Los vínculos entre la AAP y la PEAS son cruciales y deben establecerse entre las dos áreas para garantizar que los mecanismos existentes de retroalimentación también puedan recoger las quejas sobre EAS. Lo ideal sería que un mecanismo de quejas y retroalimentación pudiera recibir quejas de EAS y de rendición de cuentas.

Un punto de partida para habilitar estos enlaces son los protocolos que abordan las quejas según su naturaleza. Las quejas de EAS deben ser tratadas con protocolos específicos que respeten y garanticen su tratamiento confidencial. Las personas encuestadas del mapeo son conscientes de ello, y el 73% de las organizaciones informan que han desarrollado SOP específicos y diferentes para responder a las quejas de EAS o programáticas. El 16% afirma que se determina una línea de actuación en función de cada caso, mientras que el 11% no está segura o afirma no tener protocolos separados para gestionar las quejas sobre EAS o programáticas.

Aunque estos datos son útiles, no son totalmente exhaustivos. Es necesario un análisis más profundo a nivel local y nacional sobre la relación entre los CMF existentes y la EAS. Esto ayudará a construir sistemas que sean inclusivos y eficientes para que puedan recibir todo tipo de quejas de forma confidencial, que luego se tratarán de la forma más adecuada en función de su naturaleza. La acción conjunta es también un tema importante que debe explorarse más a fondo para comprender el potencial de una acción colectiva ampliada de la PEAS. Por esta razón, las áreas de AAP y PEAS deben coordinarse y trabajarse juntas, y se están haciendo esfuerzos a nivel de coordinación para garantizar que los planes de trabajo estén alineados y que algunas actividades puedan reforzarse y aprovecharse mutuamente.

## ¿QUIÉN HACE QUÉ?

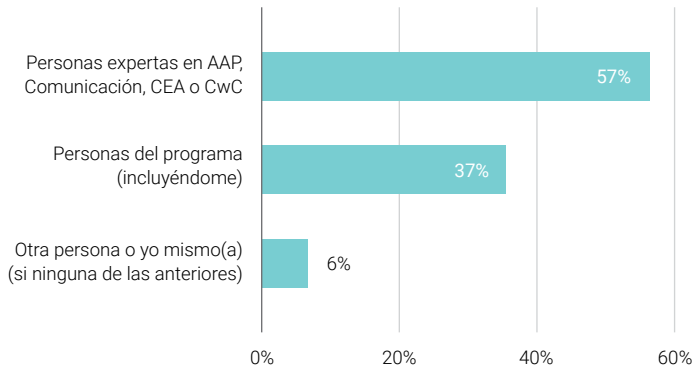
Para entender quién es el responsable de la AAP con vistas a identificar cómo fortalecer las capacidades y los sistemas a nivel local para fomentar y ampliar los enfoques colectivos, el mapeo exploró quién ejecuta las actividades de la AAP en toda la respuesta. Se preguntó por el intercambio de información y la transparencia, la participación y los CFM.

La rendición de cuentas a las poblaciones afectadas es una responsabilidad compartida por todos y, en la práctica, puede ser aplicada por muchas personas que trabajan en la respuesta. Esto se menciona a menudo en las entrevistas, especialmente por parte de los coordinadores de las plataformas subregionales del Caribe y del Cono Sur y de la Plataforma Nacional de Chile. En estas entrevistas se puso de manifiesto cómo a menudo una misma persona cubre diferentes funciones y tiene responsabilidad en varias áreas.

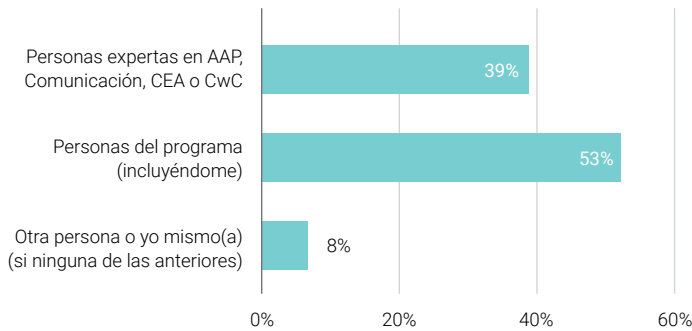
---

<sup>8</sup> El grupo de trabajo será convocado después del lanzamiento de este informe.

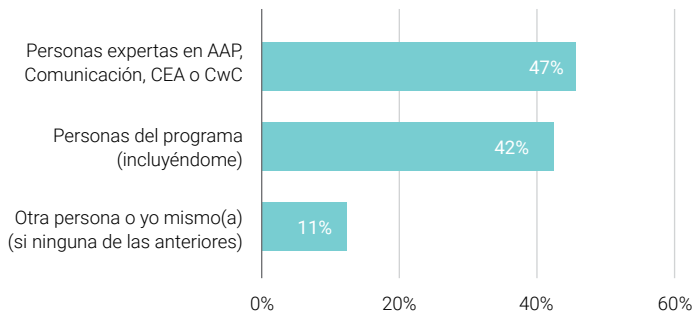
¿Quién es responsable de la producción de materiales (folletos, vídeo, digital) dirigidos a las personas refugiadas y migrantes?



¿Quién es responsable de la participación de las actividades de las poblaciones afectadas?



¿Quién es responsable de la creación y gestión de los MFC?



La encuesta muestra que el personal de los programas está tan implicado en la planificación y ejecución de las actividades como las personas expertas en Comunicación, CwC y Protección, a los que normalmente se les asignan responsabilidades de AAP.

Esta realidad debe traducirse en un mayor esfuerzo por incluir a diferentes personas expertas en las oportunidades de formación de AAP o incluir módulos de AAP en la formación existente para garantizar que más colegas puedan tener una inducción en el área. Si se crean conocimientos más amplios sobre AAP y los enfoques colectivos, será más fácil "conectar los puntos" en los contextos de aplicación y asegurarse que los puntos focales de AAP puedan encontrar contrapartes en el personal formado en enfoques participativos.



nacionales y subregionales y la falta de capacidad operativa y técnica para aplicar estos enfoques. Otro obstáculo o reto que se menciona a menudo es la necesidad de respetar las políticas de la organización en materia de confidencialidad e intercambio de datos, lo que suele dificultar el trabajo en colaboración en actividades que prevén la gestión de datos personales de las personas. Durante las entrevistas cualitativas, también se mencionó que algunos contextos no se beneficiarían de la adopción de un enfoque consistente porque la realidad de los diferentes lugares dentro de un mismo país suele ser muy diversa, como destacaron los coordinadores de las plataformas nacionales de Ecuador. Por último, para aplicar enfoques comunes, es importante contar con un sistema común que defina un marco y garantice que las distintas organizaciones trabajen con la misma comprensión sobre AAP y con prioridades similares.

## OPORTUNIDADES DE APLICACIÓN

A través de una pregunta abierta, se preguntó a los participantes en la encuesta sobre las principales oportunidades de aumentar la colaboración en los enfoques colectivos de AAP. Las principales áreas identificadas se refieren a:

- Buena coordinación existente entre las organizaciones asociadas: muchos participantes destacan que se han establecido buenas relaciones entre las organizaciones, y que la R4V ha ayudado a crear relaciones que podrían aprovecharse para una mayor adopción de enfoques colectivos.
- El potencial llega más lejos: Los enfoques colectivos ayudarían a las organizaciones a llegar más lejos que consultando únicamente a los grupos afectados con los que trabajan. Esto les ayudaría a considerar el contexto más amplio y a evaluar los puntos de vista de múltiples grupos, lo que informaría mejor la respuesta. Un ejemplo concreto de ello, que en parte ya se está aplicando, es la colaboración de los socios en las JNA, fomentando una amplia consulta con diferentes perfiles que puede ayudar a planificar mejor el RMRP2022.
- Evitar la confusión de las poblaciones afectadas: Los diferentes sistemas de recogida de quejas y retroalimentación, las diferentes plataformas de información y el hecho de ser consultadas muchas veces por diferentes organizaciones con los mismos fines puede resultar confuso. Al llevar a cabo actividades conjuntas, la interacción puede ser menos fragmentada y, en última instancia, la comunicación entre las personas afectadas y los actores humanitarios es más inmediata, sin pedirles que averigüen qué sistema es el más adecuado para sus necesidades.
- Aprendizaje e intercambio de recursos: Las organizaciones están interesadas en compartir el aprendizaje y conocer el trabajo y las soluciones de otras organizaciones. Trabajar colectivamente en la AAP podría favorecer ese intercambio y construir una comunidad de práctica que potencie el conocimiento y la acción colectiva sobre la zona.

Además de las oportunidades identificadas, es importante recordar que el 60% de las personas encuestadas afirman tener un punto focal de AAP. Muchas de ellas también aportaron ejemplos del trabajo que ya están realizando, lo que demuestra que muchas organizaciones tienen la capacidad potencial de participar en los esfuerzos colectivos.

Los retos y las oportunidades muestran que es necesario trabajar para aumentar los socios de apoyo y las plataformas nacionales, reforzando las capacidades sobre los enfoques colectivos y apoyando dichas iniciativas con directrices y recursos comunes.

## RECOMENDACIONES

De este mapeo surgen una serie de recomendaciones que ayudan a ver cuáles son las prioridades para establecer una hoja de ruta que, en última instancia, ayude a los socios de la R4V a aumentar la adopción de enfoques colectivos:

### CONSTRUYENDO LA BASE

- Es necesario contar con un marco común, orientaciones y normas mínimas para la AAP dentro de la respuesta de la R4V. Este esfuerzo podría ayudar a establecer las prioridades de forma colectiva y la aceptación general de los enfoques colectivos mejorados.
- Es necesario reforzar las capacidades de toda la plataforma R4V, especialmente en lo que respecta a los enfoques colectivos. Para atender a las diferentes necesidades y prioridades de aprendizaje, debe ofrecerse tanto la formación presencial como la autodidacta.
- Se necesitan herramientas fáciles de usar que puedan adaptarse a los contextos de aplicación para ayudar a las organizaciones en la aplicación de los enfoques colectivos. Las herramientas comunes podrían ayudar a utilizar los mismos sistemas, formatos y lenguaje para poner en marcha las colaboraciones a nivel local. Para ser utilizadas, las herramientas (y, en general, las soluciones de AAP) deben permitir ciertas flexibilidades para garantizar el apoyo a las organizaciones en diferentes condiciones de implementación.

### AMPLIA PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES

- Es necesario establecer grupos de trabajo regionales y nacionales de AAP (o equipos multifuncionales) para garantizar la existencia de grupos dedicados que puedan apoyar el trabajo de AAP a diferentes niveles y que puedan fomentar el enfoque colectivo que se necesita. Los grupos de trabajo deben comprometerse con diferentes tipos de actores en toda la R4V para garantizar que se aplique un enfoque que incluya diversas perspectivas.
- Es esencial garantizar la participación de diferentes actores en las futuras iniciativas de AAP para que aporten diferentes perspectivas. Debe fomentarse especialmente la participación de los actores locales para garantizar que los procesos reflejen la pluralidad que compone la R4V.
- Incluir a diferentes expertos en las oportunidades de formación de AAP es fundamental para garantizar que todo el personal que trabaja con las poblaciones afectadas tenga una iniciación en la materia.

### PRIORIDADES OPERATIVAS

- Los enfoques colectivos de intercambio de información deben incluir a los actores locales y garantizar que la información proporcionada a las poblaciones afectadas sea consistente. Debe hacerse un mayor esfuerzo desde el nivel de coordinación para reunir a los actores,

especialmente cuando exista un grupo de trabajo de CwC/C4D para crear regularmente espacios para que las organizaciones se reúnan, compartan planes y necesidades e identifiquen posibles áreas de trabajo conjunto.

- Aunque los mecanismos de retroalimentación compartida pueden ser difíciles de aplicar, sería bueno que los socios de la plataforma R4V compartieran los informes de retroalimentación con mayor regularidad para poder adaptar y mejorar la respuesta a través de las tendencias identificadas. Una iniciativa conjunta que reúna a los socios para debatir periódicamente las reacciones podría ser un buen comienzo para seguir colaborando en los CFM.
- Deben reforzarse los vínculos entre los puntos focales del CwC/AAP y los equipos de gestión de la información para garantizar que los informes de la información recopilada durante las evaluaciones y a través de los CFM puedan ser compartidos entre los socios. Una mayor colaboración con el equipo de Gestión de la Información puede apoyar especialmente el análisis de las aportaciones de la comunidad a través de los informes existentes publicados por las distintas organizaciones, de modo que pueda orientar el trabajo de los distintos Sectores y GT a nivel regional y local.

Este informe sienta las bases para seguir trabajando en la AAP en toda la respuesta de la R4V. Los esfuerzos priorizarán el tratamiento del resultado de este informe para ampliar los enfoques colectivos y ofrecerán oportunidades para fortalecer las capacidades de todos los socios que participan en la respuesta. Las futuras acciones de AAP y la planificación del RMRP 2022 tendrán en cuenta las recomendaciones resultantes de este informe para abordar estratégicamente los retos y aprovechar las oportunidades para aumentar la colaboración entre los actores humanitarios que forman parte de la R4V y las poblaciones afectadas en todos los ámbitos de la respuesta.



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

[WWW.R4V.INFO](http://WWW.R4V.INFO)