

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA POBLACIÓN AFECTADA

Accountability to Affected Populations - AAP
Lineamientos para su implementación
Colombia



Mayo, 2020

unicef 
para cada niño

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA POBLACIÓN AFECTADA

Accountability to Affected Populations - AAP

Lineamientos para su implementación

Colombia

Este documento se construyó a partir de las acciones adelantadas desde el área Comunicación para el Desarrollo – C4D en los departamentos priorizados por la emergencia del flujo migratorio mixto, de acuerdo con su contexto poblacional y territorial, para garantizar mecanismos que respondan con las necesidades específicas de la población afectada.

Rendición de Cuentas a la Población Afectada
Accountability to Affected Populations – AAP
Lineamientos para su implementación
Colombia

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF
Calle 72 # 10-71 piso 11
Tel. (57) (1) 3120090
www.unicef.org.co

Comunicación para el Desarrollo – C4D
Andrea de la Torre
Oficial C4D
Camilo Zambrano
Consultor AAP

Bogotá, Colombia
UNICEF, mayo de 2020

Nihil de nobis, sine nobis
“Nada sobre nosotros, sin nosotros”

Consigna democrática popular S.XVI



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
Contexto	7
¿Qué es AAP?	8
Antecedentes	10
Cultura AAP en los procesos	11
LINEAMIENTOS Y ENFOQUE EN LOS PROCESOS	12
Objetivos de AAP	13
Criterios mínimos	13
Enfoque diferencial en los procesos	14
IMPLEMENTACIÓN EN TERRITORIO COLOMBIANO	17
Fortalecimiento técnico en territorio	18
Articulación inter-agencial: Taskforce C4D/CwC	19
Protocolo para su implementación	20
- Diagnóstico y alistamiento	20
- Formulación e Implementación	20
Indicadores del flujo migratorio para AAP en 2020	21
Mecanismos	22
Ciclo de los mecanismos	22
- KOBO ToolBox	23
- Buzón de sugerencias	23
- Grupo focal	24
Monitoreo y tiempo de respuesta	24
- Periodicidad	24
- Categoría y responsabilidad	25
- Evaluación y lecciones aprendidas	26
PSEA en el marco de AAP	26
Consideraciones finales.....	26
- Uso de piezas comunicativas	26
- Salida del territorio	27
Referencias bibliográficas	28
ANEXOS	30
Otros Mecanismos de AAP	31
- Video participativo	31
- Formulario en línea	31
- Hotline	31
Paso a Paso KOBO TookBox	32



INTRODUCCIÓN

Contexto

En el marco del flujo migratorio mixto proveniente de Venezuela, Colombia, por su ubicación geográfica, ha sido el país que más ha recibido personas del vecino país, ya que comparte un límite fronterizo de 2.219 km. Desde el inicio de la emergencia migratoria y para finales de diciembre de 2019, de acuerdo con el reporte de migración Colombia¹, había en el territorio nacional 1.771.237 personas venezolanas, de las cuales 754.085 estaban en situación regular y 1.017.152 en situación irregular; quienes llegaron en busca de alternativas económicas y acceso a servicios de salud y protección que respondieran con sus necesidades. Esto sin contar los cientos de miles de personas colombianas retornadas. En los últimos años, esta migración forzada se ha concentrado principalmente en las zonas de frontera, siendo concedidas aproximadamente 4,7 millones de tarjetas de movilidad fronteriza para la libre circulación en departamentos que colindan con el territorio venezolano. Esto ha generado un aumento de necesidades básicas en departamentos frontera, incremento en actos de xenofobia, discriminación y rechazo en barrios de municipios fronterizos. Para responder con estas necesidades, para finales del 2019 ya había 69 agencias y organizaciones realizando acciones humanitarias en 22 departamentos del país².

Debido a esta situación, el área Comunicación para el Desarrollo – C4D (por sus siglas en inglés) ha desplegado estrategias de intervención directa en territorios priorizados y a través de socios implementadores, para responder con las necesidades de la población afectada. Estas acciones, realizadas cara a cara y uno a uno, incluyen procesos de orientación familiar, con los cuales se logró llegar durante todo el 2019 a 65.150 personas, a partir de la entrega de material pedagógico como Cartillas, juegos y mapas, con contenidos de Salud, Educación, Protección, Agua, Saneamiento e Higiene, para prevenir riesgos, reducir rumores y aprender jugando. Este material se construyó a partir de la observación etnográfica, la interacción y el diálogo en doble vía con las comunidades, conociendo sus experiencias en la travesía por el territorio nacional y las dinámicas en los asentamientos donde viven. De igual forma, se han realizado acciones de integración comunitaria, con las cuales se llegó a 12.614 personas a través de actividades artísticas con adolescentes y jóvenes tanto de Colombia como de Venezuela. Y finalmente, acciones de Rendición de Cuentas a la Población Afectada – AAP (por sus siglas en inglés) con las cuales se llegó a 11.112 personas por medio de mecanismos que garantizan el diálogo, la participación activa y la incidencia en los procesos por parte de las comunidades.

¹ Migración Colombia. Infografía de venezolanos en Colombia, a 31 de diciembre 2019. En: <https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/>

² GIFMM. Reporte situacional. Febrero de 2020. En: ww.r4v.info/

Todas las acciones se han realizado desde un principio asumido desde C4D como un horizonte de sentido y es: *en situación de emergencia humanitaria, la comunicación salva vidas*. De acuerdo con esto, se proponen estrategias que garanticen una vida digna y segura para toda la población y en donde las acciones de Rendición de Cuentas a la Población Afectada – AAP tienen una relevancia fundamental con mecanismos que garanticen un diálogo permanente, transparente y en doble vía con la población afectada.

Este documento propone un entendimiento común de lo que es AAP y ser una guía práctica para su implementación, dirigido a todas las áreas y personas de la oficina de UNICEF en Colombia; con un alcance para acciones realizadas en todo el territorio nacional.



Qué es AAP?

En UNICEF, la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (AAP por sus siglas en inglés), tiene como principio poner a los niños, niñas, adolescentes y familias afectadas en el centro de sus acciones humanitarias, promoviendo la participación, la seguridad y el trato digno, con el fin de aumentar su resiliencia. Es la piedra angular del marco de los derechos humanos, un sistema de normas y prácticas que rigen la relación entre los *titulares de deberes*, quienes ocupan cargos de autoridad, y los *titulares de derechos*, quienes son afectados por sus decisiones.³ Este enfoque de derechos propone dejar de pensar en las personas solo como beneficiarias, para otorgarles un rol más activo dentro de la respuesta humanitaria y las acciones programáticas de desarrollo. Es darle

³ ¿Quién debe Rendir Cuentas? Los Derechos Humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. OHCHR - Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Pág. 4. Disponible en: www.ohchr.org

a las personas afectadas influencia sobre las decisiones relacionadas con sus propias necesidades, teniendo en cuenta la diversidad de las comunidades y permitiendo que la voz de los más vulnerables sea escuchada por igual. Es un reconocimiento de la dignidad, la capacidad y la habilidad de las personas afectadas para decidir por sí mismas cuáles son sus necesidades.⁴

La AAP es un compromiso activo para que los trabajadores humanitarios y las organizaciones utilicen el poder y los recursos que se les confían de manera ética y responsable, combinados con una programación efectiva y de calidad, que reconoce los derechos de la comunidad para participar en las decisiones que los afectan. “Ser responsable significa tener en cuenta los puntos de vista de las personas afectadas para el diseño e implementación de las actividades, rindiendo cuentas con transparencia por la calidad, equidad y efectividad de las acciones”⁵. Esto de conformidad con el mandato de UNICEF, los Compromisos básicos para la infancia (CCC) y los principios humanitarios. Esto requiere que los actores humanitarios involucren a las personas afectadas en las decisiones y procesos clave que los impactan, y que tengan canales efectivos de comunicación con todos los sectores de una comunidad. De igual forma, se requiere mecanismos de retroalimentación y quejas para poder abordar los problemas y tomar las medidas apropiadas,⁶ con sistemas robustos, a través de los cuales las poblaciones afectadas puedan influir cada vez más en el tipo, la prestación y la calidad de la asistencia que reciben.

Finalmente, la implementación de AAP tiene una función doble, por un lado, *correctiva*, que permite atender observaciones tanto individuales como colectivas, y una función *preventiva*, la cual contribuye a evaluar el funcionamiento de los diferentes aspectos de los servicios y acciones realizadas⁷ para determinar los aspectos que requieren ajustes y promover la consolidación de estrategias pertinentes de acuerdo a las particularidades en cada uno de los territorios para minimizar la posibilidad de errores, abuso, o mal trato humanitario.



⁴ Collective Accountability to Affected Population: <http://www.deliveraidbetter.org/learning-priorities/collective-accountability-affected-people/> Consultado en febrero de 2020.

⁵ Accountability to Affected Populations in Early Recovery: Examples of good practice. GCER – Global Cluster of Early Recovery, P.2, 2016

⁶ STAIT – IASC Leadership on Accountability to Affected People in practice. Practical steps for Humanitarian Coordinators and Humanitarian Country Teams. 2017

⁷ ¿Quién debe Rendir Cuentas? Los Derechos Humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. OHCHR - Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Pág. 5. Disponible en: www.ohchr.org

Antecedentes

La Rendición de Cuentas a la Población Afectada - AAP tiene su origen en la resolución 48/218B de la Asamblea General de Naciones Unidas, que tuvo lugar en agosto de 1994, en donde se tomó nota del informe de la Dependencia Común de Inspección, titulado "Rendición de Cuentas y supervisión en la Secretaría de las Naciones Unidas"⁸. En dicha resolución, se tomó la decisión de consolidar las funciones de supervisión, y, concretamente, las de auditoría, evaluación, inspección e investigación⁹ en el marco de todas las acciones adelantadas por las agencias pertenecientes al sistema. De esta manera, se inició un proceso para tener un diálogo permanente y sistemático con la población, por medio de mecanismos de reporte pertinentes, transparentes y seguros, alineados con las dinámicas propias en cada uno de los territorios.

La AAP es uno de los tres pilares de la Agenda Transformativa y los principios del Comité Permanente Inter-agencial (IASC por sus siglas en inglés), establecido en junio de 1992 en respuesta a la Resolución 46/182 de la Asamblea General de Naciones Unidas¹⁰, el cual se creó para servir como el mecanismo principal para la coordinación interinstitucional relacionada con la asistencia humanitaria y comprometido a crear una "cultura de rendición de cuentas" en todo el sistema, mediante la adopción de 5 compromisos:¹¹

Liderazgo/gobernanza: asegurar que la AAP se integre en las estrategias de los países, las propuestas de programas, monitoreo y evaluación, la contratación, la capacitación inicial del personal, y acuerdos de asociación, de los informes presentados.

Transparencia: garantizar información accesible y oportuna sobre los procedimientos organizativos, las estructuras y los procesos que los afectan para que puedan tomar decisiones y hacer elecciones informadas.

Opiniones y quejas: pedir activamente opinión a la población afectada, a fin de mejorar las políticas y las prácticas de programación, procurando que los mecanismos de comentarios y quejas estén armonizados y sean apropiados y lo suficientemente sólidos para procesar las quejas (comunicarlas, recibirlas, darles trámite, darles

⁸ Resolución 48/218 B. Asamblea General de Naciones Unidas. Agosto de 1994. Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/RES/48/218b> Consultado en febrero de 2020.

⁹ Zahran, Mounir. Marcos de rendición de cuentas en el sistema de las Naciones Unidas. P.1. Ginebra, 2011.

¹⁰ IASC – Inter-agency standing committee. En: https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standing-committee_en Consultado en febrero de 2020.

¹¹ Compromisos con la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas. En: <https://www.comminit.com/la/content/compromisos-con-la-rendici%C3%B3n-de-cuentas-las-poblaciones-afectadas> Consultado en febrero de 2020.

respuesta y aprender de ellas, en relación con contravenciones de las políticas e insatisfacción de las partes interesadas).

Participación: permitir que la población afectada tenga un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les atañen, estableciendo directrices y prácticas claras para darles una participación apropiada y asegurando que las personas más marginadas y afectadas tengan representación e influencia.

Diseño, monitoreo y evaluación: diseñar, monitorear y evaluar los objetivos y metas de los programas con participación de la población afectada, y transmitir esa información permanentemente para conocer los resultados del proceso.

Todas las niñas, niños, mujeres y hombres vulnerables, en riesgo y afectados por la crisis, que reciben apoyo a través de las acciones humanitarias de UNICEF, pueden responsabilizar a UNICEF como organización, para promover y proteger sus derechos y generar resultados efectivos para ellos, teniendo en cuenta su necesidades, preocupaciones y preferencias, y trabajando de manera que mejore su dignidad, capacidades y resiliencia.¹²

- **Cultura AAP en los procesos**

Por ser un principio humanitario, es prioritario generar una cultura de Rendición de Cuentas a la Población Afectada en todos los procesos, convenios y contratos con socios implementadores para que puedan garantizarse mecanismos de retroalimentación y fortalecimiento de la participación en todos los territorios. Por un lado, por medio de la sensibilización de los tomadores de decisiones y quienes definen indicadores y componentes en los procesos, para garantizar la obligatoriedad de las acciones adelantadas por todos los Socios Implementadores. De esta manera, se generan procesos incluyentes, participativos y con un trato digno a toda la población afectada.



¹² Integrating Accountability to affected people. UNICEF, 2017



LINEAMIENTOS Y ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Objetivos de AAP

Alineado con los cinco compromisos del IASC, se plantean estos objetivos, fundamentales para la adecuada implementación de AAP garantizando el diálogo, la retroalimentación efectiva, y la abogacía para fortalecer las acciones humanitarias:

Comunicación bidireccional:

La comunicación bidireccional significa tener acceso seguro, apropiado y equitativo a la información que salva vidas, así como información sobre los derechos de las personas afectadas y la forma de ejercerlos; con canales de comunicación en doble vía apropiados entre el actor humanitario y las comunidades, teniendo en cuenta el contexto específico y las preferencias de la población afectada, vulnerable o en riesgo.

Mecanismos de retroalimentación:

Esto significa que la población afectada tiene medios seguros, públicos o anónimos, para proporcionar retroalimentación y quejas sobre sus experiencias y perspectivas sobre la calidad y efectividad de la respuesta. Estos mecanismos asegurarán que, quienes realizan las acciones, sean responsables de recopilar, analizar e integrar regularmente la retroalimentación en los procesos de toma de decisiones y de completar el ciclo retroalimentación al compartir información con las comunidades para demostrar qué acciones se han tomado para adaptar las respuestas basadas en la retroalimentación.

Abogacía basada en evidencia:

Garantizar el fortalecimiento de los procesos en favor de los niños, niñas, familias y comunidades vulnerables y afectadas, orientando los comentarios de las personas para dirigir y fortalecer la acción humanitaria, de manera que se respete plenamente su dignidad.

Criterios mínimos

Desde UNICEF Colombia se tiene contemplados tres criterios mínimos para la implementación de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada en los territorios, lo cual no significa que no se pueda ampliar a tantos como sea necesario de acuerdo a las particularidades de la población afectada y los procesos adelantados por cada una de las áreas de la Oficina de país. A continuación se comparte los criterios y la descripción en cada uno de ellos:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Calidad	De los materiales entregados
	De las metodologías de trabajo
	De los espacios físicos accesibles
	De la posibilidad de adaptación
Pertinencia	De las estrategias de acuerdo a la edad
	De acuerdo al tipo de población
	De acuerdo al territorio
	De acuerdo a los intereses de la comunidad
	De acuerdo a la relevancia y el valor de los servicios
Trato	Garantizar el enfoque diferencial en los procesos
	Utilizar lenguaje apropiado e inclusivo
	Tener comportamiento respetuoso hacia la población
	Promover actos de no discriminación
	Respetar las diversidades de género
	Ser incluyentes con personas con discapacidad
	Promover el empoderamiento de las comunidades
Otro	Pregunta abierta

Enfoque diferencial en los procesos

El enfoque diferencial en AAP está orientado a entender las poblaciones afectadas no como un grupo homogéneo, sino desde el reconocimiento de las particularidades sociales, étnicas y culturales entre distintos grupos de personas, teniendo en cuenta sus necesidades y capacidades de acuerdo al sexo, la edad, el origen étnico, la diversidad de género, la discapacidad y otros marcadores sociales que puedan causar exclusión. La comprensión de estas diferencias permitirá configurar el diseño y la transmisión de los mensajes, así como la manera en que se llevan a cabo las consultas con la comunidad.¹³

La comprensión de los roles, las actividades y los comportamientos comúnmente asociados al género, la edad o la discapacidad, junto con un análisis de las dinámicas de poder en la sociedad y en los hogares, pueden ser ayudas útiles para informar la acción humanitaria. Los diferentes roles asumidos en situaciones de emergencia pueden crear riesgos adicionales que se deben mitigar para garantizar la vida digna de las personas.¹⁴

¹³ Baumhardt, Fernanda. Marco operativo sobre la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (RCPA). En: <https://www.comunit.com/la/content/marco-operativo-del-comit%C3%A9-permanente-entre-organismos-iasc-sobre-la-rendici%C3%B3n-de-cuenta>. Consultado en febrero de 2020.

¹⁴ CICR – Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas. Marco institucional, P.11. Marzo de 2019

Enfoque étnico:

Consiste en reconocer a los grupos étnicos como sujetos de derechos colectivos, con una cosmovisión y unas prácticas culturales distintas que merecen el reconocimiento a través de espacios de diálogo en instancias de participación incidente, y por medio de acciones y oferta adaptada a sus contextos poblacionales específicos, reconociendo y respetando sus saberes propios y su forma de ser y estar en el territorio¹⁵.

Enfoque de género:

El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él¹⁶.

Enfoque LGBTI:

Se refiere a la garantía integral de derechos y acciones afirmativas a favor de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales – LGBTI, garantizando su libre orientación sexual, así como las diversas identidades de género con las que se pueden identificar todas las personas¹⁷.

Enfoque y Tipos de Discapacidad¹⁸:

Por medio de este enfoque se busca reconocer a las personas con discapacidad como sujetos de derechos. La discapacidad es una manifestación de la diversidad humana, es decir, que todas las personas son igualmente dignas, que tienen capacidades diversas y mucho potencial para contribuir a la sociedad¹⁹.

Deficiencia visual: comprende la alteración del sistema visual y que deja como consecuencia dificultades en el desarrollo de actividades que requieran el uso de la visión. Comprende personas ciegas o con baja visión.

¹⁵ Ministerio del Interior. El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. En: https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

¹⁶ FAO. El enfoque de género. En: <http://www.fao.org/3/X2919S/x2919s04.htm>

¹⁷ Política Pública LGBTI. Línea técnica Sector Educativo. Bogotá, 2017. En: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/linea_educacion_pdf_0.pdf

¹⁸ Cárdenas, A. (2015) Enfoque diferencial y discapacidad. Oficina de Promoción Social. Ministerio de Salud. En: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-y-discapacidad.pdf>

¹⁹ Comisión de la Verdad. Enfoque de discapacidad. En: <https://comisiondelaverdad.co/en-los-territorios/enfoques/discapacidad>

Deficiencia auditiva: se refiere a la alteración de las estructuras y/o funciones sensoriales auditivas, estructuras del oído o del sistema nervioso implicadas en la audición, lo que limita la ejecución de las actividades de comunicación en forma sonora. Comprende personas con sordera o con hipoacusia.

Deficiencia motora: está relacionada con trastornos relacionados con la alteración motriz, ya sea por alteraciones en el funcionamiento del sistema óseo articular, muscular y/o nervioso, lo que supone limitaciones para el desarrollo de actividades que implican movilidad.

Deficiencia cognitiva: alude al desempeño cognitivo de la persona, se refiere a aquella que presenta dificultades en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y, por ende, en el aprendizaje.

Deficiencias mentales: son las que están relacionadas con las restricciones en procesos psicosociales, en la participación, indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con una condición de salud y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

Deficiencias múltiples: se identifican la restricción manifiesta de más de una deficiencia relacionada con las limitaciones anteriormente definidas, por tanto incluye descripciones relativas a dos o más limitaciones.





IMPLEMENTACIÓN EN TERRITORIO COLOMBIANO

Fortalecimiento técnico en territorio

Durante el año 2019 se realizaron talleres de fortalecimiento técnico a equipos territoriales de UNICEF y socios implementadores para generar un entendimiento común sobre lo que es la AAP. La línea de base del ejercicio se determinaba por una pregunta inicial: “¿Qué se entiende por Rendición de Cuentas a la Población Afectada?”. Allí se hacía una reflexión sobre su significado y, al finalizar el taller, se realizaba un registro audiovisual²⁰ para evidenciar los cambios en la percepción y el entendimiento común del significado y criterios para la implementación de la AAP. Se realizaron ejercicios prácticos para construir mecanismos de AAP con un enfoque territorial y acordes a la población atendida. Este fue un ejercicio de sensibilización y desarrollo de capacidades para empezar su implementación.

Entre los casos significativos recogidos en los procesos con socios implementadores, se resalta el de la Fundación Ayuda en Acción, que por medio de la herramienta KOBO ToolBox, utilizada como mecanismo de AAP, se evidenció que, en el punto de orientación familiar ubicado en el municipio de Los Patios, se entregaba a la población migrante un kit alimentario para consumir inmediatamente, pero por su condición de estar en tránsito, solicitaban alimentos no perecederos que les durara varios días para consumir durante el camino. Esta información fue presentada y se acordó en Comité Técnico cambiar los alimentos del kit, para garantizar atender las necesidades de la población. Casos similares donde se ajustaron los procesos gracias al diálogo y recolección sistemática de los comentarios, fue el de las Fundaciones 5ta con 5ta crew y Horizonte de Juvetud, en los municipios de Puerto Santander y Villa del Rosario, respectivamente; quienes implementaron mecanismos de AAP como Grupos Focales o Videos participativos, los cuales sirvieron de evidencia para ajustar horarios más



pertinentes para garantizar la asistencia y realizar las actividades de integración comunitaria con niños, niñas, adolescentes y población participante. Estos son sólo algunos ejemplos en donde el diálogo y la participación activa y permanente de las comunidades garantizan tener acciones de calidad, que garanticen un trato humanitario digno y pertinentes con el contexto territorial y poblacional.

²⁰ Disponibles en: <https://drive.google.com/open?id=1olpMn9kIJqYp8BXTzeFtiLhNQ5ycyo3>

Articulación inter-agencial: Taskforce C4D/CwC

Debido a la necesidad de consolidar mensajes comunes de información y comunicación para la respuesta humanitaria, se consolidó el Taskforce C4D/CwC como parte del subgrupo de Protección, el cual co-lidera UNICEF y ACNUR, y donde participan activamente 17 agencias y organizaciones que realizan acciones orientadas a garantizar la efectiva orientación y comunicación a la población afectada, así como garantizar procesos de Rendición de Cuentas para garantizar la vida digna dentro de la emergencia del flujo migratorio.

Ningún organismo humanitario tiene por sí solo los recursos y los conocimientos para responder a todas las necesidades humanitarias. Por ello, es muy importante la coordinación para establecer una clara división del trabajo e identificar las brechas en la cobertura de la respuesta y en su calidad. Esta coordinación también es importante para evitar responder a necesidades que pueden y deberían ser satisfechas por las autoridades locales, así como para prevenir la duplicación de esfuerzos y, por ende, malgastar los recursos.²¹

Premisas para la constitución del Taskforce C4D/CwC

- ✔ La comunicación es ayuda humanitaria.
- ✔ Compromiso activo de los actores humanitarios por utilizar su poder de manera responsable.
- ✔ La comunicación contribuye a una respuesta humanitaria más coordinada, fuerte, y que reconoce el aporte específico de los actores humanitarios.

Objetivos del Taskforce C4D / CwC

- ✔ Asegurar la entrega de información pertinente a través de canales significativos y disponibles para la población afectada, más allá de los mandatos.
- ✔ Asegurar la participación de las comunidades como actores activos y capaces a través de mecanismos de Rendición de Cuentas a la Población Afectada, que puedan re-orientar las acciones programáticas.

²¹ CICR – Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas. Marco institucional, P.12. Marzo de 2019

Protocolo para la implementación de AAP

Para la implementación de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada, se sugiere tener en cuenta estos tres momentos para garantizar que las acciones sean pertinentes de acuerdo al tipo de población atendida; que los mecanismos respondan al diálogo bidireccional; y que se realicen evaluaciones permanentes de los procesos para tomar los correctivos necesarios para fortalecer las intervenciones realizadas por los actores humanitarios:

- Diagnóstico y alistamiento

- ✓ Realizar una evaluación de necesidades para identificar las acciones que se deben adelantar basadas en la evidencia, de acuerdo a la población objetivo y su situación; para que sean incluyentes, transparentes y atiendan a necesidades específicas:

Por población: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o lactantes, comunidad LGBTI, personas con discapacidad, grupos étnicos;

Por su situación: si son migrantes en tránsito, con vocación de permanencia, pendulares, colombianos retornados, población de acogida, entre otros.

- ✓ Garantizar que el instrumento de recolección de datos de la población afectada incluya los tipos de población mencionados anteriormente, con sexo y edad, para asegurar que las acciones respondan con las necesidades de todas las personas.
- ✓ Fortalecer las capacidades de los equipos territoriales que realizará la Rendición de Cuentas a la Población Afectada para tener un entendimiento común y dejar claro el proceso de intervención y acciones en territorio.
- ✓ Si las acciones se realizan a través de Socios Implementadores, asegurar que en los términos de referencia de los convenios se incluya el componente de Rendición de Cuentas a la Población Afectada.

- Formulación e Implementación

- ✓ Desarrollar un mecanismo pertinente que garantice la participación efectiva de la población afectada, de acuerdo a sus particularidades específicas. UNICEF

Colombia realiza Rendición de Cuentas a la Población Afectada implementado los siguientes mecanismos²²: KOBO, Buzón de sugerencias y grupos focales.

- ✔ Poner a prueba el mecanismo. Realizar un piloto del mecanismo implementado para verificar su pertinencia, avalar o hacer los ajustes que correspondan.
- ✔ Interactuar cara a cara para comprender la situación y determinar las necesidades materiales y de protección de las personas en función de sus vulnerabilidades específicas (edad, género, discapacidad, etc.). Esto permite darles una voz y entablar las relaciones humanas dignas y respetuosas.
- ✔ Facilitar el diálogo bidireccional con las comunidades afectadas en todas las etapas del ciclo del proyecto, incluso para determinar qué tipo de información requieren las comunidades y los mejores medios para que la reciban.
- ✔ Ser claros con el alcance de las acciones desde el inicio del proceso y mencionar el lapso de tiempo que durará la intervención.

Indicadores del flujo migratorio para AAP en 2020

En UNICEF Colombia se tiene el siguiente indicador para reportar las acciones realizadas en el marco de la Rendición de Cuentas a la Población Atendida, el cual se sugiere a todos los Socios Implementadores:

“# of affected population in targeted areas actively participating in accountability mechanisms supported by UNICEF”

Este indicador debe desagregarse por territorio, por población colombiana o venezolana, si son niños o niñas de 0 a 11, adolescentes de 12 a 18 y personas mayores hombres y mujeres; como se muestra en la siguiente tabla

Dep/to	Municipio	Socio Implementador	VENEZOLANOS						COLOMBIANOS						TOTAL
			Niño			Niñas			Niño			Niñas			
			0 - 11	12-18	18+	0 - 11	12-18	18+	0 - 11	12-18	18+	0 - 11	12-18	18+	
Arauca	Arauca	5ta con 5ta													
	Saravena														
Nariño	Ipiales														
	Pasto														
TOTAL															

²² En el siguiente apartado se explicará la implementación de cada uno de ellos.

Mecanismos

Los mecanismos de retroalimentación y quejas son un componente particular de AAP que plantea desafíos importantes en la garantía de la participación incidente y la recolección de la información para tomar medidas pertinentes y oportunas.

Ciclo de los mecanismos



A continuación se describe los mecanismos utilizados por UNICEF Colombia para realizar Rendición de Cuentas a la Población Afectada

○ **KOBO Toolbox**

KOBO ToolBox²³ es una plataforma digital desarrollada por OCHA y utilizada por diferentes actores humanitarios para la recolección de datos georreferenciados y garantizar la participación activa de las personas en los procesos. La información puede ser recopilada incluso si no se tiene acceso permanente a internet, y se actualiza al conectarse a una red Wi-fi. En UNICEF Colombia se utiliza KOBO ToolBox en el Km12 del municipio de Los Patios, lugar donde el Socio Implementador *Fundación Ayuda en Acción* realiza orientación familiar y entrega información segura a la población migrante en tránsito. Allí, en el marco de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada, y con base en nuestros tres criterios mínimos, la población responde tres preguntas después de realizadas las acciones humanitarias. Estas son:

- ¿Qué fue lo más útil de la información recibida?
- ¿Qué información adicional requiere?
- ¿Cómo fue el trato recibido?

Con base en la información recopilada se ha logrado hacer ajustes del proceso de manera efectiva, respondiendo con las necesidades de la población afectada y en un lapso de tiempo corto. Sin embargo, una de las limitaciones es que se debe contar con equipos digitales (Smartphone, Tablet, laptop) para la recolección de información, y en zonas apartadas o dispersas sin acceso a energía permanente puede ser complicada su implementación.

○ **Buzón de sugerencias**

El Buzón de sugerencias es un mecanismo de participación permanente dispuesto en cada uno de los lugares donde UNICEF realiza acciones directamente, o por medio de sus Socios Implementadores. Allí se invita a la comunidad a depositar sus comentarios para tener en cuenta y fortalecer los procesos haciendo ajustes con base en las observaciones y necesidades manifestadas directamente por la población.

Teniendo un enfoque diferencial, los buzones pueden construirse con la población de acuerdo al grupo etario, comunidad étnica o discapacidad, entre otros. Dentro de las experiencias en el territorio, se han elaborado buzones en forma de mochila, de cámara fotográfica, o con emoticones, para fomentar la participación. Una de las dificultades es que se necesita personal externo para recoger los comentarios, sistematizarlos y analizarlos, y muchas veces los procesos no cuentan con el personal para esto.

²³ <https://www.kobotoolbox.org/>

○ Grupo focal

El grupo focal es una técnica de investigación cualitativa en donde el investigador u orientador convoca una serie de personas para captar el sentir, pensar y vivir de los participantes, provocando reflexiones para obtener información de interés, y, en el caso de AAP, identificar lo más significativo de las acciones realizadas con la población afectada.²⁴ Este mecanismo es utilizado por el Socio Implementador *Fundación 5ta con 5ta crew* en las actividades realizadas con niños, niñas y adolescentes, donde se hacen las siguientes preguntas al final de cada uno de los procesos:

- ¿Qué fue lo más significativo?
- ¿Qué creen que les aporta?
- ¿Qué se podría mejorar?
- ¿Cómo fue el trato recibido?

De esta manera se puede recoger de forma colectiva y participativa, todas las apreciaciones de los participantes para identificar tanto lo significativo como las cosas por mejorar en cada uno de los procesos. Una de las limitaciones de este mecanismo o técnica de recolección de información, es que si se presentan abusos o maltrato por parte del personal humanitario, las personas no se sentirán seguras al expresarlo públicamente.

Monitoreo y tiempo de respuesta

Dentro del proceso de monitoreo de las observaciones presentadas por la población atendida, se debe tener en cuenta por parte de los equipos UNICEF en territorio y los Socios Implementadores:

○ Periodicidad

La recepción de las observaciones, quejas o reclamos, depende de qué tan robusto es el mecanismo implementado o si el equipo cuenta con una persona de dedicación exclusiva para el registro, sistematización y revisión de los comentarios. Para cada caso, se sugiere:

²⁴ Hamui-Sutton, Alicia; Varela-Ruiz, Margarita La técnica de grupos focales Investigación en Educación Médica, vol. 2, núm. 5, enero-marzo, 2013, pp. 55-60 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México. En: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>. Consultado en febrero de 2020

REVISIÓN	PERIODICIDAD
Tiempo ideal	Diaria
Tiempo sugerido	Semanal
Tiempo máximo	Quincenal

○ **Categoría de comentarios y responsabilidad**

Para lo anterior, y después de revisados los comentarios realizados, se describen las categorías de observación, situación, queja o reclamo, con su tiempo de respuesta y jerarquía de responsabilidad. Para eso se debe tener en cuenta:

- ✔ Identificación del tipo de comentario
- ✔ Tomar acciones para dar respuesta
- ✔ Hacer seguimiento de las acciones tomadas
- ✔ Nombrar a los puntos focales de UNICEF y Socios Implementadores que harán seguimiento a los comentarios de la población afectada.

CATEGORÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE	SI NO HAY RESPUESTA
Comentario positivo	N/A	Socio implementador / equipo local UNICEF	Punto focal nacional UNICEF
Solicitud al alcance del Socio Implementador	Acción inmediata	Socio implementador / equipo local UNICEF	Punto focal nacional UNICEF
Solicitud de asistencia	Acción inmediata a 7 días	Socio implementador / equipo local UNICEF	Punto focal nacional UNICEF
Queja o reclamo	Acción inmediata a 12 días	Punto focal nacional de UNICEF	Representante adjunta UNICEF
Abuso de autoridad del actor humanitario	Acción inmediata a 15 días	Punto focal nacional de UNICEF	Representante adjunta UNICEF
Identificación de NNA no acompañado o separado de su familia	Acción inmediata	Socio implementador / equipo local UNICEF / Punto focal UNICEF	Representante adjunta UNICEF
Sospecha o identificación de Abuso o explotación sexual	Acción inmediata	Punto focal nacional de UNICEF	Representante adjunta UNICEF

- Evaluación y lecciones aprendidas

- ✓ Hacer una revisión periódica para identificar abuso, conductas indebidas o faltas graves por medio de las quejas recibidas, y generar las alertas respectivas para abordar la situación de manera prioritaria e inmediata.
- ✓ Canalizar los comentarios o quejas hacia el punto focal a quien deben entregarse la información para tomar los correctivos pertinentes

PSEA en el marco de AAP

UNICEF prioriza la implementación de las directrices del IASC sobre la centralidad de la protección contra la explotación y el abuso sexual. Esto se integrará en todos los procesos, así como con Socios Implementadores, para garantizar la evaluación, identificación y una mejor respuesta a los riesgos de protección y vulnerabilidad de los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades afectadas, garantizando mecanismos seguros y confiables, para acceder a la asistencia y plantear inquietudes sobre cuestiones de protección, así como cuestiones de violencia de género y riesgos de violencia sexual y trata de personas. Esto implica fortalecer los sistemas de gestión para garantizar que los problemas de PSEA se traten de manera segura y confidencial, y que se tomen las medidas apropiadas, de acuerdo con el IASC y las políticas y buenas prácticas internas de UNICEF.²⁵

Consideraciones finales

- Uso de piezas comunicativas

Si bien las piezas comunicativas son muy importantes para la divulgación, socialización y visibilización de los procesos tanto a los donantes como a la comunidad en general, es importante siempre tener un trato digno y respetuoso con la población afectada. Es de obligatorio cumplimiento tener el *photo release* de cada una de las fotografías, videos o cualquier tipo de imagen donde queden expuestas las personas con las que se realizan las acciones. De ninguna manera se debe realizar fotografías de niños, niñas o adolescentes en condición de alta vulneración, de su cara sucia, de sus pies descalzos, su ropa rota, etc. Estas imágenes NO se deben hacer ni interesan en lo absoluto. En cambio, fotografías o piezas audiovisuales de videos participativos, de niños o niñas

²⁵ Integrating Accountability to affected people. UNICEF, Junio de 2017

jugando en equipo, realizando las actividades y teniendo un trato digno, generan mayor reconocimiento, empatía y garantizan un entorno respetuoso para continuar con las acciones humanitarias.

- **Salida del territorio**

Es muy importante la completa claridad y transparencia para presentar el alcance y duración de las actividades a desarrollar con la población afectada. De esta forma no se generan falsas expectativas y las personas estarán preparadas para cerrar el ciclo de una forma en la que no se genere ningún tipo de afectación. Para esto, se sugiere reunir a toda la población para aclarar desde el inicio los objetivos de la intervención, las personas que la realizarán, la duración, el lugar donde se realizará, días y horas, los materiales disponibles, y todo aquello que sea necesario para asegurar las sugerencias que desde el inicio pueda tener la población en términos de pertinencia de las acciones.



Referencias bibliográficas

Textos

- Brown, D., Donini, A. and Knox Clarke, P. (2014) Engagement of crisis-affected people in humanitarian action. Background Paper of ALNAP's 29th Annual Meeting, 11-12 March 2014, Addis Ababa. London: ALNAP/ODI.
- CICR. Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas. Marco institucional. Ginebra, 2019
- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. CHS Alliance, Group URD and the Sphere Project. 2014
- FAO in emergencies. Guidance note: Accountability to Affected Populations, 2013.
- Global Cluster for Early Recovery. Accountability to Affected Populations in Early Recovery: Examples of good practice. Technical working group, 2016.
- Hofmann, Charles. Accountability to Affected Populations. A handbook for UNICEF and partners. Geneva, 2019.
- Lavey, Jo-Hannah & Searle, Louise. Strengthening Accountability to Affected Populations through Network Learning. International Council of Voluntary Agencies, 2014.
- STAIT – IASC Leadership on Accountability to Affected People in practice. Practical steps for Humanitarian Coordinators and Humanitarian Country Teams. 2017
- Taminga, Philip. Nuñez, Giovanna. Communication & Community Engagement in Humanitarian Action. UNICEF – LACRO, 2018.
- Zahran, Mounir. Marcos de Rendición de Cuentas en el Sistema de las Naciones Unidas. Ginebra, 2011.
- ¿Quién debe rendir cuentas? Los derechos humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Ginebra, 2015.

Páginas web

- Accountability to Affected Population – UNHCR Emergency HandBook. En: <https://emergency.unhcr.org/entry/42554/accountability-to-affected-populations-aap>
- Baumhardt, Fernanda. Marco operativo sobre la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (RCPA). En: <https://www.comminit.com/la/content/marco-operativo-del-comit%C3%A9-permanente-entre-organismos-iasc-sobre-la-rendici%C3%B3n-de-cuenta>

- Cárdenas, A. (2015) Enfoque diferencial y discapacidad. Oficina de Promoción Social. Ministerio de Salud. En:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-y-discapacidad.pdf>
- Comisión de la Verdad. Enfoque de discapacidad. En:
<https://comisiondelaverdad.co/en-los-territorios/enfoques/discapacidad>
- Core Humanitarian Standard Commitments. En:
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- FAO. El enfoque de género. En: <http://www.fao.org/3/X2919S/x2919s04.htm>
- GIFMM. Reporte situacional. Febrero de 2020. En: ww.r4v.info/
- Inter-Agency Standing Committee. En:
https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standing-committee_en
- Migración Colombia. Infografía de venezolanos en Colombia, a 31 de diciembre 2019. En: <https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/>
- Ministerio del Interior. El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. En:
https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf
- Strategies For Operationalizing Accountability To Affected Populations. En:
<https://www.premise.com/strategies-for-operationalizing-accountability-to-affected-populations-aap/>
- Peer to peer support: Collective Accountability to Affected Population. En:
<http://www.deliveraidbetter.org/learning-priorities/collective-accountability-affected-people/>
- Política Pública LGBTI. Línea técnica Sector Educativo. Bogotá, 2017. En:
http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/linea_educacion_pdf_0.pdf
- Resolución 48/218 B. Asamblea General de Naciones Unidas. Agosto de 1994. Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/RES/48/218b>



ANEXOS

Otros mecanismos de AAP

En una siguiente fase de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada para la participación de la población y el seguimiento de acciones en los territorios, se sugieren los siguientes mecanismos para tener en cuenta:

- **Video participativo**

El video participativo es una técnica de investigación acción participativa en donde las personas narran audiovisualmente sus propias historias y experiencias. Por medio de este lenguaje “se construye un conjunto de prácticas y relaciones utilizadas para identificar las necesidades de una comunidad o los problemas sociales que las afectan”²⁶, con una apuesta artística para la transformación social y el agenciamiento desde el diseño y creación de sus propias películas. Este mecanismo es ideal en procesos con adolescentes para promover su participación.

- **Formulario en línea**

El formulario en línea es un mecanismo donde las personas pueden dejar sus opiniones, quejas o reclamos de manera anónima, a partir de preguntas clave con base en los tres criterios mínimos: *Calidad*, *Pertinencia* y *Trato*. De esta manera, la población afectada con acceso a internet, puede dejar sus comentarios para darle curso a los requerimientos solicitados. Este mecanismo permite que en cualquier lugar se pueda dejar comentarios, sin que sea en el mismo momento de las acciones humanitarias.

- **Hotline**

Este es uno de los mecanismos más efectivos pero que requiere un equipo robusto y cualificado para atender las llamadas que realice la población afectada. Hay experiencias de *hotlines* en diferentes agencias, pero no hay ninguna que tenga atención 24 horas, 7 días a la semana. Es por esto que se requiere una línea directa de orientación a la población afectada, sobre todo cuando hay casos de explotación sexual o abuso. En caso de implementarse una *hotline* se requiere un protocolo con información clave de cada una de las áreas de UNICEF, así como información de otras agencias y organizaciones para canalizar la información y dar respuesta efectiva a las solicitudes realizadas.

²⁶ El video participativo: Co-investigando y visibilizando experiencias de innovación social colectiva. En: http://innovacion-soci.webs.upv.es/images/pdfs/Resumenes1/Informe-investigacion-3.-El-Video-Participativo_co-investigando.pdf. Consultado en febrero de 2020

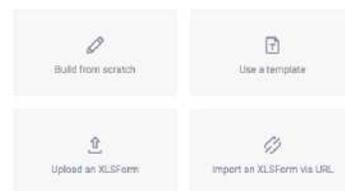
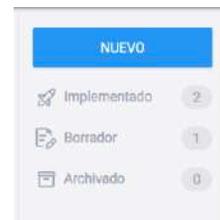


Paso a paso KOBO ToolBox

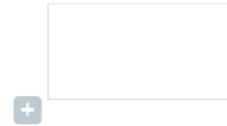
A continuación se describe, paso a paso, la forma de crear el formulario en KOBO ToolBox para implementarlas en los procesos de Rendición de Cuentas a la Población Afectada y poder hacer seguimiento y garantizar respuestas prontas a las quejas realizadas:

Para crear el formulario

- Entrar a www.kobotoolbox.org
- Clic en “sign up” (parte superior derecha)
- Clic en “Create an account” (debajo del título “Unlimited use for humanitarian organizations”) y diligenciar la información requerida.
- Clic en “Nuevo” (parte superior derecha de la página principal). Ahí se abre una ventana emergente con cuatro opciones.
- Dar clic en “Build from scratch”.
- Diligenciar datos del proyecto: (Nombre, Descripción, Sector, País)



- La página del proyecto inicia en blanco, dar clic en “+” en la parte izquierda.



- Agregar cada una de las preguntas que se realizarán a la población.

- Al dar clic en “+ Añadir pregunta” se despliega unas categorías. Para el caso de AAP, se sugiere añadir únicamente la opción “abc Texto”.



- Continuar agregando las otras preguntas con la misma opción hasta terminar.

- Dar clic en el ícono *engranaje* en la parte derecha de cada pregunta para cambiar el nombre de la columna de datos por una palabra clave y poner “Si” en la opción de respuesta obligatoria.

- Dar clic en “Layout & Settings” para quitar los check en “start time” y “end time”.

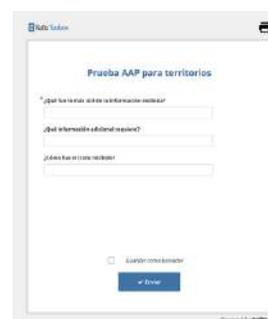
- Dar clic en “Guardar” en la parte superior derecha para finalizar y dar clic en la “x” al lado derecho de guardar para salir.

Para implementar la encuesta

- Dar clic en el botón azul “Implementar”
- En “recolectar datos”, seleccionar la opción “Con conexión-Sin conexión (entradas múltiples)”.



- Después de seleccionarla, dar clic en “Abrir”



- Copiar la dirección url de la encuesta y enviarla por correo electrónico o whatsapp a las personas que van a implementarla. Puede abrirse desde smartphones, tablets o laptops.

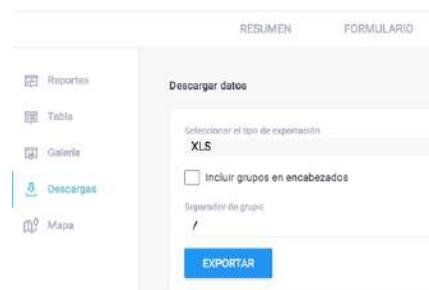


Para revisar datos sistematizados

- Dar clic en “Implementado” (parte superior izquierda de la página principal). Seleccionar el proyecto para Rendición de Cuentas a la Población Afectada.



- Dar clic en el título “Resumen”. Al costado derecho hay opciones de información. Dar clic en “descargas” y luego “Exportar” para descargar la matriz en formato Excel y analizar los resultados obtenidos.





RENDICIÓN DE CUENTAS A LA POBLACIÓN AFECTADA
Accountability to Affected Populations - AAP
Lineamientos para su implementación
Colombia

unicef  | para cada niño

UNICEF Colombia
www.unicef.org.co
Comunicación para el Desarrollo - C4D
Bogotá - Colombia