

GUÍA PRÁCTICA DE
COMUNICACIÓN
EN CONTEXTOS DE
CRISIS MIGRATORIAS



Las opiniones expresadas en las publicaciones de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) corresponden a los autores y no reflejan necesariamente las de la OIM o de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos (PRM). Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican juicio alguno por parte de la OIM o PRM sobre la condición jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona citados, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada al principio de que la migración en forma ordenada y en condiciones humanas beneficia a los migrantes y a la sociedad. En su calidad de organismo intergubernamental, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad internacional para: ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Esta publicación fue posible gracias al apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos (PRM), bajo el marco del Programa Regional sobre Migración. Sin embargo, los puntos de vista expresados no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno de los Estados Unidos.

Esta publicación no ha sido editada oficialmente por la OIM.

Publicado por:

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)

Oficina Regional para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe

Edificio Sabana Business Center, Boulevard Ernesto Rohrmoser, San José, Costa Rica.

Tel.: +506 2212-5300

Correo electrónico: iomsanjose2@iom.int

Sitio web: www.rosanjose.iom.int

Coordinadora de Programa: Alexandra Bonnie

Investigadoras: Tatiana Chacón y Dyann Román

Revisores: Heydi González, Efraín Guerrero, Lorenzo Guadagno, Luz Tantaruna y Pablo Escribano.

© 2021 Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Diseño y Diagramación: Tatiana Castro

© OIM 2021



ISBN 978-92-9068-973-7 (PDF)

Reservados todos los derechos. La presente publicación está disponible en virtud de la [licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 IGO \(CC BY-NC-ND 3.0 IGO\)*](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode).

Si desea más información, consulte los [derechos de autor y las condiciones de utilización](#).

La presente publicación no podrá ser utilizada, publicada o redistribuida con fines comerciales o para la obtención de beneficios económicos, ni de manera que los propicie, con la excepción de los fines educativos, por ejemplo, para su inclusión en libros de texto.

Autorizaciones: Las solicitudes para la utilización comercial u otros derechos y autorizaciones deberán enviarse a publications@iom.int.

* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>

GUÍA PRÁCTICA DE
COMUNICACIÓN
EN CONTEXTOS DE
CRISIS MIGRATORIAS





PRESENTACIÓN

La movilidad humana a gran escala y compleja es una dimensión cada vez más importante de las crisis. Para la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) es crucial que, incluso en contextos de emergencia, se vele por los derechos y la dignidad de las personas migrantes. Por tanto, promueve el fortalecimiento de las capacidades de los Estados y diversos actores, para garantizar la integración de las personas migrantes en los sistemas de prevención, preparación y respuesta a emergencias, procurando el principio de una migración que beneficie a todas las personas.

Cualquier tipo de emergencia o desastre que impacte a una comunidad generará vacíos de comunicación que pueden poner en peligro la vida y la seguridad de las personas, particularmente las personas migrantes. Las necesidades de comunicación en contextos de crisis o emergencias deben ser atendidas lo más pronto posible, pero en la mayoría de las ocasiones la necesidad de enfrentar la contingencia hace que se dejen de lado los procesos para una comunicación eficaz, generando más brechas de información y reproduciendo situaciones de vulnerabilidad.

El objetivo de esta guía es servir como herramienta práctica para guiar acciones concretas de comunicación en contextos de crisis o emergencias relacionadas con movilidad humana, derivada de movimientos de gran escala y complejos, especialmente cuando el componente de comunicación e información no se tuvo en cuenta en la etapa de preparación y se debe brindar una respuesta inmediata. Este documento se enfoca en el desarrollo de estrategias de comunicación que permitan la inclusión de las personas migrantes en las acciones de preparación, respuesta y recuperación, en países de origen, tránsito o destino.

Esta guía integra conceptos teóricos y herramientas prácticas de la comunicación estratégica y la comunicación para el desarrollo que pueden adaptarse a contextos de crisis, a fin de facilitar la integración de los marcos operacionales de la OIM sobre la respuesta a crisis migratorias. "En el Marco Operacional para Situaciones de Crisis Migratorias (MCOF por sus siglas en inglés) se incluye 15 sectores de asistencia, siendo uno de estos sectores el sector de la Comunicación Humanitaria. La comunicación humanitaria es una comunicación de doble vía entre los agentes humanitarios y las poblaciones afectadas por la crisis que contribuye a respuestas humanitarias apropiadas y facilita planes de recuperación sostenibles. Asimismo, incluye las directrices 6 y 9 de las Directrices para la protección de migrantes en países afectados por conflictos o desastres naturales de la Iniciativa Migrantes en Países en Crisis (MICIC, por sus siglas en inglés). También toma insumos del documento *Comunicarse con comunidades: una guía y estudio de caso de Pakistán y otras partes* y el *Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030*.

Este documento se dirige a personal de la OIM, entes gubernamentales y de la sociedad civil que implementan la respuesta a una situación de crisis. Se espera que sirva como herramienta de consulta rápida para el personal de campo cuando enfrenta una situación que debe ser atendida con urgencia.

Estas recomendaciones no deben leerse como un instrumento de pasos estrictos, sino como una serie de sugerencias que pueden adaptarse a las necesidades y posibilidades de cada contexto para lograr una comunicación efectiva. Adicionalmente, esta guía puede facilitar la construcción de planes de respuesta a emergencias o crisis en las etapas: preparatoria, de mitigación o respuesta, y de recuperación, que incorporen el eje de comunicación e información en crisis.

¿Cómo lograr que la comunicación sea una herramienta estratégica para responder a la dimensión de movilidad humana en situaciones de crisis?

Usted se encuentra atendiendo una situación de crisis que afecta a población migrante y tiene información importante que debe comunicarles en la comunidad afectada, ya sea en el país de destino o de origen. ¿Cuál es la mejor manera de hacerlo? ¿Cómo sabe si el mensaje llegó a las personas correctas o cuál es el canal con el que la población se siente confiada?

Dado que en contextos de crisis hay una gran variedad de asuntos urgentes y las necesidades son cambiantes e inmediatas, es usual caer en el error de creer que la comunicación se reduce a la creación de productos de información en un proceso lineal. **En contextos de crisis migratoria, la comunicación debe ser de doble vía para ser más efectiva que nunca, pues la vida de las personas puede depender de la correcta comunicación de un mensaje en el momento preciso.** Recuerde, una buena comunicación con la población será su mejor aliada en la gestión de la emergencia.

Esta guía propone que la comunicación debe darse en un proceso cíclico que está en constante construcción en conjunto con las poblaciones y las diversas contrapartes, a través de 3 etapas:

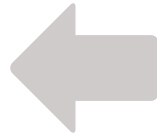
- 1. Observar y escuchar:** análisis y planificación
- 2. Crear y ejecutar:** desarrollo
- 3. Observar y escuchar de nuevo:** retroalimentación y escucha



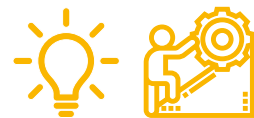
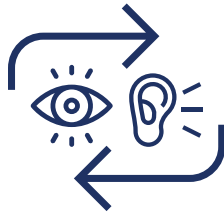
**1. Observar y escuchar:
análisis y planificación**



**3. Observar y escuchar de nuevo:
retroalimentación y escucha**



**2. Crear y ejecutar:
desarrollo**





PRIMERA PARTE:

OBSERVAR Y ESCUCHAR: ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN.....	1
1. ¿Quién es mi población meta? y ¿cómo es?.....	3
2. ¿Cuáles son las necesidades de información?	7
3. ¿Cuáles son las fuentes de información confiable para mi población meta?	8
4. ¿Quiénes son los actores e interlocutores involucrados?	12

SEGUNDA PARTE:

CREAR Y EJECUTAR: DESARROLLO.....	15
1. ¿Cuáles son los mensajes clave?.....	16
2. ¿Qué productos se necesitan?.....	18
3. ¿Qué acciones se necesitan?	18
4. ¿Cómo se van a validar los esfuerzos?	24
Creación de un plan de trabajo: sistematización y seguimiento.....	25

TERCERA PARTE:

OBSERVAR Y ESCUCHAR DE NUEVO: RETROALIMENTACIÓN Y ESCUCHA.....	29
Mecanismos de retroalimentación	30
Espacios de diálogo y escucha	30

CONSIDERACIONES SOBRE RIESGOS.....	33
---	-----------

GLOSARIO	37
-----------------------	-----------

ANEXOS	41
---------------------	-----------

REFERENCIAS.....	47
-------------------------	-----------



PARTE I:

**OBSERVAR Y ESCUCHAR:
ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN**

ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN

Todo proceso de comunicación inicia con planificación. Un principio importante para el proceso de planificación es dejar de pensar desde la individualidad y la subjetividad de la organización (institución, gobierno, etc.) y pasar el foco a la población con la que se trabajará. **Un plan de comunicación para situaciones de crisis migratoria facilita la recopilación y difusión de la información antes, durante y después de la crisis a fin de garantizar el derecho a obtener asistencia.**

Idealmente el proceso de análisis y la planificación se realiza antes de la crisis. Sin embargo, incluso cuando no se tienen el tiempo o los recursos para realizar un detallado proceso de investigación y planeación, es importante establecer algunos aspectos básicos para determinar la ruta a seguir. Su proceso de análisis y planificación puede estar enfocado en responder las siguientes preguntas:

1. ¿Quién es mi población meta? y ¿cómo es? Esto se abordará desde algunas pautas como el reconocimiento a la diversidad, reconocimiento de diferencias culturales, representatividad y heterogeneidad, entre otros.
2. ¿Cuáles son las necesidades de información?
3. ¿Cuáles son las fuentes de información confiable para la población meta?
4. ¿Quiénes son los actores involucrados?

Lo primero que es necesario para realizar comunicación en crisis es conocer de la manera más detallada posible a la población afectada por la crisis y su contexto. Para ello, es necesario hacer una investigación previa de las características de esta población.



1. ¿QUIÉN ES MI POBLACIÓN META? Y ¿CÓMO ES?

Una de las consideraciones esenciales para construir comunicación consiste en conocer a la población a la que se dirigen los mensajes. Sin embargo, esto no puede hacerse según la propia percepción, sino que debe basarse en evidencia, que sea el resultado de procesos de participación e inclusión.

La generación de perfiles de población e información de contexto puede obtenerse a través de herramientas humanitarias como la *Matriz de Monitoreo de Desplazamiento (DTM)*, por sus siglas en inglés, que puede brindar información sobre perfiles de población y sus características. Es recomendable referirse a los actores humanitarios y autoridades responsables de generar esta información.

Conocer quién es la población y cuáles son sus características nos ayudarán a:

- Elegir el lenguaje y tono adecuado.
- Elegir los medios (canales) adecuados.
- Identificar particularidades dentro de la población o público destinatario. Por ejemplo, grupos lingüísticos minoritarios (como las poblaciones indígenas o personas migrantes no hablantes de la lengua oficial del país), personas migrantes en situación irregular que no tienen confianza en canales oficiales específicos, personas migrantes que trabajan en lugares aislados y que no se pueden alcanzar con unos medios específicos.



PAUTAS A CONSIDERAR CUANDO SE CARACTERIZA A LA POBLACIÓN

RECONOCIMIENTO DE LA DIVERSIDAD

En todos los esfuerzos de comunicación, y especialmente a la hora de definir la población meta, se debe tener en cuenta la **diversidad entre la población**. Esto significa contemplar las diferencias de:

EDAD



Niños, niñas, adolescentes¹, adultos y adultos mayores. Todos se comunican distinto² según su edad, su cultura y género.

IDIOMA



Los productos y los mensajes se deberían traducir en todos los idiomas de los principales grupos de migrantes. Considere que no siempre las personas conocen el idioma oficial (o principal) de su país de destino³.

ESCOLARIDAD



- Los mensajes de emergencia deberían ser comprensibles para toda persona con educación básica y sin capacitación técnica⁴.
- Considere cómo hacer mensajes accesibles para personas que no saben leer. Por ejemplo, opte por el uso de imágenes, gráficos o comunicación de boca a boca.

GÉNERO



Es importante reconocer por un lado las necesidades de información de hombres, mujeres o personas sexualmente diversas, así como las relaciones de género y poder que pueden facilitar o limitar el acceso a la información y comunicación. Por ejemplo, en algún grupo poblacional puede ser que las mujeres por la socialización de los roles de género no participen o comuniquen sus necesidades igual que los hombres.

ESTATUS MIGRATORIO



Personas en condición irregular e regular, así como las diferentes categorías migratorias que son definidas por cada Estado.

1 A la hora de trabajar con personas menores de edad, se debe tomar en cuenta el principio de autonomía progresiva de las personas menores de edad que se desprende de la Convención de los Derechos del Niño, artículo 5 donde se establece que "la autonomía del niño, niña o adolescente es progresiva, de acuerdo con la evolución de sus facultades, posibilitando a los padres o a la persona que esté a su cargo, impartir la dirección y orientación apropiada para que el niño pueda ejercer sus derechos".

Por otra parte, también se hace el llamado a construir estrategias orientadas a la primera infancia (personas de 0 a 5 años) a través de su madre, padre o cuidador. Se sugiere que estas sean orientadas a reducir el estrés en esta población.

2 Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2016a, p.33.

3 OIM, 2016b, p. 216.

4 OIM, 2016b, p. 219.

► RECONOCIMIENTO DE LAS DIFERENCIAS CULTURALES

Reconocer las diferencias culturales es esencial para comunicar de manera eficaz⁵. Las **personas migrantes podrían percibir los riesgos de forma distinta a la población local**, en función de su experiencia y de su lugar de origen. Intente mapear todas las diferencias culturales que pueden afectar el acceso de la población a información clave.

Si, por ejemplo, las personas provienen de un lugar donde las inundaciones son comunes y no causan mayores daños, podrían no alarmarse ante una en el nuevo país, sin saber que la topografía o infraestructura podrían hacer de una inundación algo gravísimo en su país de acogida. Esto podría también suceder en migraciones internas, por lo que puede aplicarse a ambos casos.

Estas diferencias **también dependen del contexto** en el que se encuentra la persona, principalmente al ser parte de una situación de crisis, pues **alguna experiencia fuerte o traumática** en particular puede cambiar su percepción o el significado de “crisis” o “peligro”.

► PROCESOS PARTICIPATIVOS: REPRESENTATIVIDAD Y HETEROGENEIDAD

Es muy común que los procesos de comunicación se construyan a partir de un “nosotros” hablándole a “aquellos”. Esta lógica es complemente disfuncional, especialmente en contextos de emergencia. Por tanto, desde la planeación se recomienda buscar espacios de diálogo con la población que permitan ir construyendo un proceso participativo.

MOCM establece, en el sector 15, que **las acciones de respuesta humanitaria siempre deberían desarrollarse en una doble vía** de intercambio de información entre responsables (actores humanitarios) y poblaciones afectadas por la crisis. No se trata solo de involucrarles en la ejecución de intervenciones planeadas por otros actores, sino de invitar a representantes de todos los grupos afectados a participar desde su formulación.

Por su parte, el Marco de Sendai establece la importancia de reconocer la participación activa de las personas migrantes en la contribución la resiliencia de las comunidades y sociedades. Los conocimientos, aptitudes y capacidades de las personas migrantes pueden ser de utilidad en el diseño y la aplicación de las medidas de reducción del riesgo de desastres⁶.

5 OIM 2016b, p. 44.

6 ONU, 2015.

¿Por qué es importante construir procesos participativos? Las Directrices MICIC 5 y 9 establecen que⁷:

- Las personas migrantes podrán informarnos de primera mano sobre las preocupaciones, temores y creencias de sus comunidades, y ayudar a diseñar intervenciones que contarán con credibilidad.
- Las personas migrantes afectadas por situaciones de crisis suelen tener ideas precisas sobre la manera de acrecentar su seguridad.
- Ellos y ellas son una importante fuente de información sobre los riesgos, necesidades locales y vacíos en la protección.

Por estas razones es importante hacer estos procesos de consulta, que pueden verse como poco necesarios en nuestro afán de atender lo inmediato, pero que al final serán la clave para una comunicación eficiente.

7 OIM, 2016a, p. 33.



2. ¿CUÁLES SON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN?

Las necesidades de información representan “el problema” que vamos a resolver con algún producto o acción de comunicación. Por lo tanto, será necesario formular un objetivo de comunicación que vendrá a resolver tal necesidad. Según la directriz 6 de MICIC, toda comunicación debe buscar que la población migrante comprenda:

- los riesgos potenciales que conlleva una situación de crisis;
- las opciones disponibles para obtener asistencia, y dónde buscarla;
- el método y los procedimientos para obtener asistencia;
- las opciones y la manera de informar a las partes interesadas sobre sus necesidades.

Así que, toda acción de comunicación en crisis debe estar orientada hacia estos puntos. Conocer las necesidades de información nos permite identificar qué información tiene la población meta, cual no y cuál debe ser atendida con prioridad. Esta puede ser:



A partir de estas necesidades de información se pueden esbozar líneas de trabajo para la preparación de **mensajes clave**, que en la etapa de crisis y de desarrollo deberán ser adaptados al contexto específico.

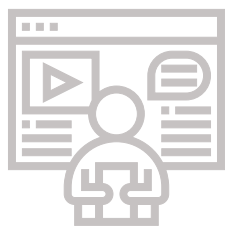


3. ¿CUÁLES SON LAS FUENTES DE INFORMACIÓN CONFIABLE PARA MI POBLACIÓN META?

A la hora de mapear “fuentes de información” no hay que pensar en los medios o recursos por los cuales yo puedo distribuir mensajes, sino más bien, se deben identificar las fuentes a las que consultan (y en las que creen) las personas a quienes nos dirigimos.

Algunas fuentes pueden ser:

Los comunicados emitidos por las instituciones oficiales de los países de origen y acogida: protección civil, autoridades de gestión de riesgo, autoridades sanitarias, autoridades de migración, servicios consulares, embajadas, etc.



Medios de comunicación nacionales y locales



Organizaciones identificadas de la sociedad civil



Líderes y lideresas informales debidamente identificados



Otra población migrante

Es muy importante analizar el nivel de credibilidad con la que cuentan los diferentes actores involucrados. También se debe tener en cuenta si existe desconfianza o mala reputación hacia alguna fuente de información, y asegurarse de mapear las dinámicas de comunicación ya existentes, y si estas reproducen información verídica.

RECOMENDACIONES



Algunas acciones sugeridas por la herramienta MICIC *Asistiendo a personas migrantes en situaciones de emergencia* para fortalecer la confianza en la población meta son:

- ✓ Producir materiales y mensajes con la colaboración de instituciones o personas que tienen la confianza de las personas migrantes. Algunos ejemplos son la inclusión de los logotipos de dichas instituciones en los folletos o rótulos producidos y la grabación de comunicados en video o audio con mensajes transmitidos por representantes institucionales o dirigentes comunitarios que gozan de la confianza de los migrantes.
- ✓ Al tener contacto directo con personas migrantes, hay que tener presente la etiqueta y los códigos del habla específicos de cada grupo.
- ✓ Al visitar lugares con poblaciones migrantes significativas para entregar mensajes relacionados con alguna situación de emergencia (por ejemplo, por medio de campañas puerta-a-puerta o reuniones comunitarias informativas), se debe estar acompañado(a) por algún miembro de la comunidad a quien los migrantes conocen y tienen confianza. Asimismo, evitar la presencia de oficiales uniformados (en especial los que están a cargo de aplicar las leyes migratorias).
- ✓ Procurar hasta donde sea posible la participación de organizaciones de la sociedad civil que brinden servicios a las personas migrantes.

Conocer las fuentes confiables de información de la población migrante le permitirá determinar su estrategia de difusión, es decir, los canales en los que se colocarán las comunicaciones de emergencia, de manera que alcancen a la mayor cantidad de personas posibles. La identificación de los canales idóneos se debe hacer preferiblemente antes de que se inicien los procesos de comunicación en crisis, pues esto permitirá construir mensajes apropiados para cada uno de ellos.

La directriz MICIC 6 establece que los canales de distribución:

- Deben ser variados con el fin de minimizar los efectos de posibles problemas en la comunicación, como los fallos en el suministro eléctrico y la pérdida de las conexiones por Internet y satélite.
- Se recomienda optar por cauces formales e informales para garantizar que se alcance a la mayor cantidad de personas.
- Algunas consideraciones son:
 - ¿Cómo recibe información la población meta?
 - ¿En cuáles recursos confían más?
 - ¿Cómo acceden a información los grupos vulnerables?

Algunos ejemplos de cauces de información⁸:

1. Servicios de suscripción consular o de otra índole.
2. Redes sociales, aplicaciones móviles y mensajes de texto.
3. Sitios web y comunicados de prensa basados en la web.
4. Radio, televisión y diarios tanto en los países de acogida como de origen.
5. Redes, asociaciones, personas de contacto y líderes de los migrantes.
6. Centros de apoyo frecuentados por los migrantes, incluidos los albergues.
7. Representaciones consulares.

8 OIM, 2016a, p. 83.

8. Otras redes, asociaciones y personas de contacto o líderes de la sociedad civil, incluidos los interlocutores del ámbito confesional.
9. “Árboles de comunicación” establecidos previamente.
10. Redes de enlace y de coordinadores, a veces también llamados sistemas de encargados de seguridad.

➤ **¿Cómo se puede seleccionar el medio de comunicación o cauce idóneo según la crisis que se atiende?** ¡Consulte el anexo 1 de este documento!

RECOMENDACIONES



La herramienta MICIC *Asistiendo a personas migrantes en situaciones de emergencia. Acciones Recomendadas para la Prestación de Servicios en una emergencia*, sugiere:

- ✓ Conocer y mapear los canales de comunicación aprovechados por las comunidades migrantes (por ejemplo, medios de comunicación étnicos, medios del país de origen o canales comunitarios informales).
- ✓ Elaborar un directorio de los medios y canales de comunicación más utilizados por las comunidades migrantes (por ejemplo, el canal oficial de sus autoridades consulares y las redes sociales de su comunidad) e incluir estos contactos en el Plan de Comunicaciones para Emergencias.
- ✓ Mantener contacto regular con los puntos focales de todos los medios y canales relevantes para concientizarlos sobre el rol que pueden tener en una emergencia y para mantenerlos informados sobre lo que ellos podrían tener que hacer.
- ✓ Emitir comunicados y alertas durante una emergencia por medio de todos los canales formales e informales disponibles.



4. ¿QUIÉNES SON LOS ACTORES E INTERLOCUTORES INVOLUCRADOS?

En una situación de crisis, necesitaremos comunicarnos con múltiples actores y con cada uno de ellos lo haremos de manera distinta. Desde la comunicación, se sugiere hacer un mapeo de actores. En otras palabras, **identificar a todos aquellas personas e instituciones que tienen algún papel en la comunidad o la emergencia.** Estos actores representan al público secundario y terciario del plan de comunicación. Analice los niveles de importancia, influencia y lo que tienen que decir con respecto a la emergencia y a la población. Estos incluyen (pero no se limitan) a:



Instituciones de los países de acogida (protección civil, gestión de riesgo, inmigración)



Instituciones de los países de origen (representaciones consulares)



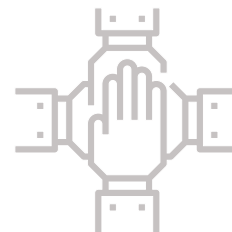
Líderes y lideresas informales de la comunidad



Empleadores de las personas migrantes



Redes de migrantes



Organizaciones de la sociedad civil

➤ **Las directrices MICIC 6 y 9 emiten lineamientos sobre qué tipo de información podemos comunicar mediante estos interlocutores y cómo podemos hacerlo. Para más detalles, puede consultar el apartado “comunicación con actores e interlocutores” de esta guía.**

Una vez identificados todos los actores involucrados, lo ideal es conformar un *cluster*⁹ o mesa de trabajo, pues estos actores pueden aportar insumos valiosos relacionados con los mejores cauces de distribución, formatos y coordinación de mensajes. Asimismo, este equipo puede ayudar a validar que las fuentes de información y los canales de distribución identificados sean en efecto utilizados por la población que enfrenta la crisis. Para ello es fundamental que la población migrante se integre en este equipo de trabajo.

Si bien en el contexto de crisis las mesas de trabajo no siempre pueden realizarse de manera presencial por cuestiones de tiempo o recursos, los mecanismos de coordinación, consulta y validación pueden hacerse por otros medios menos formales como llamadas telefónicas, grupos en redes sociales como WhatsApp o Facebook o sesiones de trabajo en plataformas virtuales tales como Microsoft Teams, Skype o Zoom.

Así, al concluir la etapa de análisis y planificación, usted tendrá identificadas:

- ✔ Las características del público meta.
- ✔ Las necesidades de información.
- ✔ Las fuentes confiables de información para el público meta y los canales de distribución efectivos con esta población.
- ✔ Las contrapartes.

Estos insumos le permitirán construir su estrategia de comunicación.

⁹ Los grupos de trabajo y los clústeres se reúnen periódicamente, comparten información, formulan evaluaciones conjuntas y criterios de priorización, desarrollan y hacen cumplir estándares, facilitan la movilización de recursos y discuten temas de interés.



CONSEJOS:

- ✔ Abra sus ojos y sus oídos: en la primera etapa es fundamental estar abierto a recolectar toda la información posible, de diferentes formas, para tomar mejores decisiones.
- ✔ Establezca un objetivo de comunicación. Este debe buscar resolver la necesidad o problema identificado. Ejemplo: informar a la población migrante del protocolo a seguir para obtener asistencia médica.
- ✔ Busque la mayor cantidad de recursos que le ayuden a entender a la población migrante con la que trabajará: su contexto, cuáles son sus necesidades prioritarias, qué medio de comunicación utilizan más, etc.
- ✔ Identifique en qué punto se relacionará con cada uno de los actores e interlocutores y establezca: qué tipo de información comunicará a través de ellos y cómo podría hacerlo. Esto le dará insumos para la siguiente etapa. Por ejemplo:

Actor o interlocutor	Tipo de información	Cómo podría hacerlo
Sacerdote de la comunidad	Cómo acceder a servicios de atención en salud en caso de que sea necesario	<ul style="list-style-type: none">• Charla informativa• Boletín para entregar después de la misa



- ✘ Asumir o suponer: aún en el contexto de crisis es necesario basar las decisiones en la evidencia y no en suposiciones.
- ✘ Pensar que comunica para usted o su organización.
- ✘ Replicar acciones de comunicación anteriores de manera exactamente igual. Se pueden adaptar, integrando siempre las características del contexto y la población con la que se trabaja.



PARTE II:

CREAR Y EJECUTAR:
DESARROLLO



DESARROLLO

Una vez que se conocen las particularidades de la población migrante, se orienta el objetivo de comunicación y se establecen relaciones con contrapartes. Es momento de desarrollar un plan de trabajo y ejecutar acciones de comunicación. Esta etapa puede guiarse a partir de atender las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los mensajes clave?
2. ¿Qué productos se necesitan?
3. ¿Qué acciones se necesitan?
4. ¿Cómo se van a validar los esfuerzos?

Una vez que se hayan definido los mensajes, productos, acciones y medios de validación, es posible sistematizar un plan de trabajo para el desarrollo y seguimiento de los esfuerzos en comunicación. A continuación, encontrará pautas para cada una de las etapas y algunos recursos para la creación, sistematización y seguimiento del plan de trabajo.



1. ¿CUÁLES SON LOS MENSAJES CLAVE?

Los mensajes claves son enunciados que tienen la intención de comunicar sólo una cosa, sea una idea, un concepto, un hecho, etc.

Un mensaje debe poseer las siguientes cualidades¹⁰:

- Corto y claro.
- Se refiere a un solo punto clave.
- Gestiona las expectativas.

¹⁰ OIM, 2014, p. 36.

- Fácil de recordar.
- Fácil de entender, que incluye estar escrito en el idioma local.
- Evita el vocabulario técnico, aunque sea preciso.
- Es modificado periódicamente para reflejar los comentarios de las comunidades a medida que la crisis evoluciona.

Algunos ejemplos son:

**Esta es la ruta
segura para
evacuar.**

**Este es el centro
oficial para obtener
ayuda y asistencia.**

**Estas son las rutas
más peligrosas.
Debe evitarlas.**

ADEMÁS, RECUERDE QUE:

- ✓ Es importante tener en cuenta que estos mensajes pueden cambiar a medida que evolucione la crisis o emergencia¹¹. En caso de haber identificado o elaborado mensajes clave antes de que hubiera iniciado la crisis, estos deben ser adaptados al contexto específico que se enfrenta.
- ✓ Se deberá determinar el momento oportuno para la distribución de los mensajes y la frecuencia con la que cabe repetirlos.
- ✓ Es necesario prever la traducción e interpretación de estos mensajes (aunque sean borradores y plantillas) para buscar la mayor exactitud posible y la rápida distribución a poblaciones que no hablan el idioma local.
- ✓ Es necesario hacer una jerarquía de información para no saturar con demasiadas indicaciones que pueden resultar confusas.

11 OIM, 2016b, p. 242.



2. ¿QUÉ PRODUCTOS SE NECESITAN?

Los productos son los materiales elaborados que proporcionarán orientación genérica e información sobre cómo enfrentar situaciones de emergencia o crisis¹². Algunos ejemplos de productos son:



Folletos o trípticos



Afiches



Videos



Audios



Pizarras informativas en espacios visibles. Por ejemplo, donde las personas reciben alimentos o atención médica.



3. ¿QUÉ ACCIONES SE NECESITAN?

Las acciones son las formas de transmitir o comunicar mensajes que se van a llevar a cabo para que la población reciba los mensajes y/o productos que se ha preparado para ella. Las acciones incluyen, pero no se limitan a:

- Charlas informativas.
- Perifoneo.
- Puestos informativos o entrega de material impreso.
- Apertura de espacios de discusión o reflexión.
- Eventos (presentación del video, grupos focales, reuniones entre población y autoridades).

¹² Ibid., p. 211.

➤ Es importante mencionar que no todos mensajes van a requerir de productos y acciones. Algunos mensajes pueden solamente ser distribuidos mediante acciones, como por ejemplo un perifoneo o una charla sin la necesidad de elaborar un material o producto.

PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE MENSAJES Y PRODUCTOS: ¿QUÉ DEBO CONSIDERAR?

▶ PAUTAS DE CONTENIDO

¿Qué tipo de información debería incluir en un producto de comunicación en situaciones de crisis? Es importante evaluar la **urgencia y la utilidad de la información** en cada momento específico, pues cada etapa de la crisis tiene necesidades de información y comunicación diferentes.

Los lineamientos MICIC sugieren¹³:

Información sobre la evolución de las crisis migratoria

- Zonas geográficas afectadas.
- Intensidad de las situaciones de crisis.
- Daños y riesgos.
- Los puntos de contacto en situación de emergencia que pueden prestar asistencia.

Contactos

- Las líneas de emergencia.
- Líneas de ayuda.
- Los centros de llamadas.

Mapas

- Zonas de riesgo.
- Rutas de evacuación.

Servicios de emergencia y asistencia en los países de acogida

- Hospitales.
- Policía local.
- Líneas de ayuda.
- Centros de asesoramiento, albergues y servicios de socorro y ayuda.

13 OIM, 2016a, p. 83.

Información sobre procesos en países de acogida

- El derecho de los diferentes grupos de migrantes de recibir diferentes formas de asistencia.
- La necesidad de presentar o no documentos de identidad válidos para obtener servicios y ayuda.
- Las advertencias sobre destinos de viaje y listas de comprobación.
- Las obligaciones en los países de acogida concernidos.

Procesos

- Información sobre remesas de dinero y acceso a fondos.
- Información por parte de las autoridades migratorias referente a estatus migratorio y restricciones de movilidad y requisitos para viajar.

INCLUSIÓN DE MÚLTIPLES SOPORTES O FORMATOS

La información debe ser clara y sencilla. Por ello debe adaptarse a las maneras en que las personas captan la información, por lo que se deben incluir diferentes formatos o soportes. La directriz MICIC 6 sugiere algunos como¹⁴:



Material escrito



Material en audio y vídeo



Fotografías, símbolos gráficos y signos¹⁵



Dibujos animados



Códigos de color

MENSAJES COHERENTES Y COORDINADOS

Hay que tener en cuenta que, en situaciones de crisis, hay múltiples actores emitiendo información (como se mencionó en el apartado anterior). Es necesario crear **mensajes coherentes y coordinados** entre todas las partes interesadas y actores humanitarios en terreno para que los migrantes reciban la misma información y actúen de manera segura.

¹⁴ Ibid., p. 83.

¹⁵ Los íconos y signos visuales convencionales podrían no ser conocidos en todas las comunidades o tener un significado distinto.

Según las prácticas para la aplicación de la directriz MICIC 9, algunas pautas para lograrlo son¹⁶:

IDENTIFIQUE



- Un organismo rector que va a **iniciar la transmisión** de información.
- Las **fuentes accesibles de información que son fidedignas** para los migrantes y comunicarlas a las asociaciones de migrantes y la sociedad civil.

ESTABLEZCA



- **Un centro o persona responsable de coordinación** para confirmar la exactitud de la información previamente al intercambio y la difusión.

CONFIRME



- Que los **traductores** son **personas capacitadas** para transmitir la información con exactitud de manera eficaz.

► MENSAJES ACCESIBLES

Finalmente, es fundamental que los mensajes alcancen a la mayor cantidad de personas posible. Algunas sugerencias para hacer mensajes accesibles son:

- Traduzca los mensajes a la mayor cantidad de idiomas posibles. Esto podría salvar vidas. Cuando los recursos son limitados, se puede identificar a personas de la misma comunidad para que ellos ayuden a traducir o interpretar.
- Coloque los mensajes traducidos en varios canales de comunicación simultáneamente. No todas las personas tienen acceso a los mismos recursos.
- Priorice el contenido y la claridad del mensaje. La estética puede pasar a un nivel secundario en situaciones de crisis.
- Contemple el uso de varios formatos para comunicar el mismo mensaje (audio, video, interacción personal, etc.).
- Evite el uso de jerga y acrónimos.

16 OIM, 2016a, p.109.

RECOMENDACIONES EN ACCESIBILIDAD



Algunas sugerencias MICIC¹⁷ para mejorar la accesibilidad cuando existen barreras del idioma:

- ✓ En albergues, imprimir y colocar rótulos multilingües y/o pictóricos para señalar los puntos claves (recepción, baños, sala de oración, dormitorios, comedor, áreas para fumar y áreas libres de humo, áreas de género específico, espacios para niños y niñas, etc.).
- ✓ Mantener existencias de formularios de inscripción multilingües impresos. Estos formularios se pueden aprovechar para recopilar información específica sobre el idioma de las personas, las costumbres dietéticas de su cultura, sus preferencias respecto a la disposición de los dormitorios y sus requerimientos relacionados con la prestación de servicios básicos.
- ✓ Colocar cerca de los puntos de atención un afiche para ‘identificar su idioma’ (con banderas o textos traducidos) o bien proporcionar al personal relevante una herramienta comunicativa visual, diccionarios o libros de frases básicas en otros idiomas o instrucciones sobre cómo utilizar herramientas de traducción en línea, de ser necesario.
- ✓ Procurar que el personal de recepción tenga datos de contacto para intérpretes y traductores (que trabajan vía remota) o embajadas y consulados locales y miembros de la comunidad.

17 OIM, 2018a.

RESUMEN SOBRE CREACIÓN DE MENSAJES Y PRODUCTOS



RETOS

- Puede que las personas migrantes no dominen el idioma local.
- Puede que las personas migrantes utilicen otros medios, diferentes a los de la población local, para acceder a la información.
- Puede que las personas migrantes no confíen en la información, advertencias y mensajes, máxime cuando vienen de fuentes oficiales.
- Puede que las personas migrantes interpreten los mensajes de manera distinta a la población local.



ACCIONES RECOMENDADAS

- Integrar personas migrantes a los procesos de creación y validación.
- Utilizar equipos multilingües con intérpretes, voluntarios y personal.
- Utilizar libros de frases y sistemas de traducción remotos.
- Utilizar materiales comunicativos puntuales (documentos multilingües y documentos monolingües traducidos al idioma requerido).
- Tener presente la etiqueta específica, formas de saludar y códigos del habla.
- Buscar migrantes bilingües y, de ser posible, involucrarlos en calidad de intérpretes y mediadores.

Una vez que ha definido lo anterior, **valide** con la población migrante que la información recolectada y las propuestas de abordaje sean correctas.



4. ¿CÓMO SE VAN A VALIDAR LOS ESFUERZOS?

El proceso de comunicación con personas migrantes en contexto de crisis debe incluir la validación de las acciones de comunicación que se quieran realizar. Es decir, confirmar que el producto o acción y el mensaje que se seleccionaron en efecto funcionen¹⁸.

Esto implica que¹⁹:

- Los productos informativos y los mensajes de emergencia se traduzcan correctamente, se adecúen al contexto cultural, e incluyan información sobre las necesidades esenciales de los migrantes.
- Haya participación de los representantes de las comunidades de migrantes para la validación del lenguaje y del contenido de las comunicaciones antes (o, si no es posible, después) de su distribución mediante reacciones y comentarios.
- Se informe que la preparación y validación de esos materiales ha contado con la participación de interlocutores con los que trabajan o que gozan de su confianza.

El proceso de validación puede realizarse por medio de grupos focales, entrevistas, o en contextos más complicados puede bastar con conversaciones bilaterales que nos permitan verificar aspectos generales de la efectividad de los esfuerzos.

➤ Sea creativo. La validación no implica necesariamente la aplicación de procesos formales, como la realización de grupos focales, pues en situaciones de crisis se debe atender lo inmediato. Puede usar herramientas más informales como sondeos a un grupo pequeño de personas que, en la medida de lo posible, represente la diversidad del grupo.

18 OIM, 2016a, p. 83.

19 Ibid., p. 83.

CREACIÓN DE UN PLAN DE TRABAJO: SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Una vez definidos los pasos anteriores, ya puede sistematizar un plan de trabajo como se muestra en la siguiente matriz. La estrategia define los objetivos y cómo alcanzarlos e incluye a la población que queremos alcanzar, qué actores pueden apoyar y/o participar y cuáles son las condiciones locales²⁰. A continuación, se presenta un ejemplo basado en el plan de comunicación de las estaciones de recepción de migrantes en Panamá, 2020:

Objetivo	Informar a las personas las reglas de convivencia en las estaciones
Prioridad	Alta
Público (lo más detallado posible)	Migrantes que permanecen en las estaciones
Mensaje	Décálogo de comportamiento y convivencia en las estaciones
Producto (si aplica)	Afiches con las reglas de convivencia
Acción	Charlas a las personas recién llegadas Perifoneo
Medios/ Cauces de difusión	Colocación de afiches en puntos de reunión
Responsable	OIM SENAFRONT
Validación	Encuesta a migrantes en estaciones

Seguimiento de la estrategia

En el contexto de la crisis, se deben optar por mecanismos sencillos que permitan hacer un seguimiento de la estrategia, es decir, que permitan verificar que se está ejecutando con base en lo establecido. Para ello, la guía operativa de comunicación humanitaria recomienda establecer mecanismos sencillos de seguimiento y coordinación. Un ejemplo es el de las 4W²¹ (por sus siglas en inglés): **quién hace qué, cuándo y dónde**. Se puede sistematizar de la siguiente manera:

Quién (Responsable)	Qué hace (actividad)	Cuándo (fecha)	Dónde (canales de distribución)

20 OIM, 2014, p. 30.

21 Ibid., p. 31.

➤ Recuerde que conforme se implementan las acciones, se generan insumos para alimentar los planes de prevención.



CONSEJOS PARA CONSTRUIR MENSAJES EFICACES EN TIEMPOS DE CRISIS:

- ✓ Utilice lenguaje sencillo, no técnico y con frases cortas, pues cuando las personas atraviesan situaciones de tensión suelen tener dificultades para comprender o recordar la información.

- ✓ Incluya únicamente información factual y verificada.

- ✓ Incluya información sobre los resultados que se vienen dando en las situaciones de emergencia.

- ✓ Proporcione instrucciones claras sobre quién necesita hacer qué, cuándo, cómo y por qué.

- ✓ Proporcione detalles sobre las medidas e intervenciones positivas emprendidas por las partes interesadas.

- ✓ Sea claro sobre lo que se puede y no se puede hacer, pues esto ayuda a que las personas adopten las decisiones adecuadas, que se espera ayuden a evitar que sus familias y sus comunidades se enfrenten a sufrimientos innecesarios y a situaciones adversas.

- ✓ Reconozca la incertidumbre, pero explique las medidas que la institución adoptará para verificar la información y obtener respuestas.

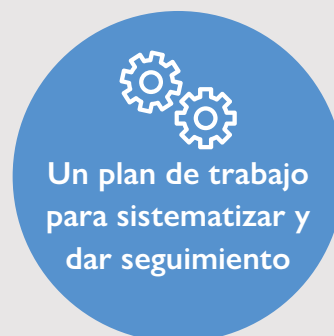
- ✓ Es correcto recordar a las personas migrantes que no están solas en esa situación.

- ✓ Equipe puntos claves (como: puestos de control en las rutas de evacuación, albergues para evacuados) con materiales relevantes (p.ej., señales pictóricas y formularios multilingües), especialmente en zonas donde una alta concentración de personas migrantes ha sido reportada o se espera. Asimismo, estos puntos deben tener afiches con los que las personas puedan identificar su idioma, directorios de traductores e intérpretes y libros de frases o diccionarios.

 **EVITE:**

- ⊗ Apostar a un solo canal de comunicación, recuerde que no todas las personas tienen acceso a los mismos recursos.
- ⊗ Señalar a culpables para desviar las críticas.
- ⊗ Estar a la defensiva y dar excusas. Esto implica evaluar constantemente cuál es el momento adecuado para dar a conocer la información.
- ⊗ Atacar a personas, organizaciones y medios de comunicación, o fomentar antagonismos.
- ⊗ Propagar rumores.
- ⊗ Poner en peligro la seguridad de las víctimas al filtrar información sensible o personal que podría afectar a su bienestar (por ejemplo, en situaciones con rehenes, o revelar su ubicación a traficantes).
- ⊗ Hacer declaraciones en nombre de otra institución o gobierno, o incluir declaraciones de otras entidades, a menos de que estas lo autoricen y que la información sea debidamente validada.

Al finalizar la segunda parte de "Crear y ejecutar: desarrollo", usted habrá definido:



Recuerde que todos estos deben ser siempre eficaces e inclusivos.



PARTE III:

OBSERVAR Y ESCUCHAR
DE NUEVO:
**RETROALIMENTACIÓN
Y ESCUCHA**



RETROALIMENTACIÓN Y ESCUCHA

Como se mencionó al inicio, esta guía propone un proceso circular en el cual, después del desarrollo y distribución de productos y acciones de comunicación, debe haber una etapa de monitoreo/evaluación y retroalimentación para dar seguimiento. En esta tercera parte usted deberá definir mecanismos de retroalimentación y espacios de diálogo y escucha.

► MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Generar espacios de retroalimentación contribuye a una respuesta humanitaria apropiada al tiempo que facilita el plan de recuperación. La retroalimentación no solo nos da insumos para mejorar la comunicación en la siguiente etapa, sino para identificar buenas prácticas para la atención de futuras crisis.

Según la directriz MICIC 9 algunas consideraciones importantes para generar retroalimentación son²²:

- La creación de un mecanismo (puede ser un buzón) físico o virtual en el cual las personas migrantes puedan expresar sus preocupaciones y proporcionar retroalimentación.
- El anonimato y el cumplimiento de leyes y normas aplicables relativas a la protección de datos y la privacidad.
- Un proceso de retroalimentación justo y transparente de verificación y evaluación.
- Seguimiento, en términos de asistencia y reparación.

► ESPACIOS DE DIÁLOGO Y ESCUCHA

Se debe propiciar que los procesos de validación y retroalimentación también se conviertan en espacios de diálogo y escucha para la población migrante.

- Estos espacios pueden generar recursos valiosos en el abordaje de las siguientes etapas de la atención de la crisis.

22 OIM, 2016a, p. 112.

- Es importante tener en cuenta que estos son espacios de intercambio. Es decir, que estén orientados a la escucha de la población, de manera que las personas migrantes se sientan en un ambiente seguro y confiable para conversar sobre sus experiencias y necesidades si así lo quieren.
- Por otra parte, también es importante hacer un buen manejo de las expectativas, principalmente en la etapa de recuperación. La idea es evitar los malentendidos sobre el rol y asistencia brindada en el contexto de la crisis²³.

➤ Una vez concluidos los procesos de retroalimentación, diálogo y escucha, se identificarán nuevas necesidades de información, así como la efectividad de los mensajes, productos y acciones que se ejecutaron, lo cual brindará nuevos insumos para volver a iniciar el ciclo.

Los espacios de diálogo y escucha son valiosos porque fortalecen la respuesta de las personas migrantes en situaciones de crisis. La herramienta MICIC *Asistiendo a personas migrantes en situaciones de emergencia: acciones recomendadas para la prestación de servicios en una emergencia* menciona algunas acciones que se pueden hacer desde la comunicación:

- Producir materiales de concientización dirigidos a las poblaciones meta, incluyendo productos tipo *Conozca sus derechos en una emergencia* que pueden estimular la disposición de las personas migrantes a buscar la asistencia a la que tienen derecho.
- Desarrollar materiales que las personas migrantes y las organizaciones locales de la sociedad civil puedan utilizar para organizar actividades de concientización entre sus connacionales.
- Organizar sesiones de concientización dirigidas a los representantes de las poblaciones migrantes para compartir información sobre emergencias potenciales o actuales, alertas, los principales medios de comunicación, los actores relevantes, la asistencia disponible y las respuestas recomendadas.

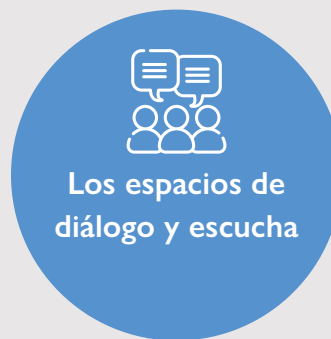
23 OIM, 2014, p. 33.

RECURSOS

CONSEJOS PARA LA RETROALIMENTACIÓN

- ✓ Registre y dé seguimiento a los comentarios (particularmente a los que señalan áreas de mejora), de manera que las personas migrantes vean que sus opiniones sí son tomadas en cuenta.
- ✓ Incluya, por ejemplo, logotipos o datos de contacto de los asociados más representativos en los productos distribuidos, o a la organización de actos conjuntos para el lanzamiento de campañas de visibilidad o de difusión para que las personas se identifiquen y sientan confianza.
- ✓ Evite emitir opiniones o gestos que muestren aprobación o desaprobación hacia los comentarios emitidos por los participantes. Esto puede limitarles en su expresión.
- ✓ Evalúe que los mensajes hayan alcanzado a la población destinataria.

Al finalizar la tercera parte, usted tendrá definidos:



Recuerde que todos estos mecanismos le servirán para monitorear y/o evaluar las acciones realizadas, y le darán insumos para dar seguimiento a las necesidades de comunicación.

CONSIDERACIONES SOBRE RIESGOS²⁴

Siempre existen determinados riesgos o barreras que dificulten a la población migrante el acceso a los servicios de asistencia en situaciones de crisis. Para mitigar su vulnerabilidad, es esencial informarlos sobre estos problemas y sobre las posibles opciones para superarlos. Entre los eventuales riesgos o barreras figuran:

- La incapacidad de acceder a diferentes formas de ayuda, debido a que no son ciudadanos o ciudadanas del país o a su situación migratoria;
- La exposición al tráfico ilícito de migrantes y a la trata de personas (puede consultar el *Manual para staff sobre trata en situaciones de crisis*);
- La exposición a los abusos o a la explotación, en particular cuando participan en las actividades de reconstrucción y recuperación;
- La imposibilidad de salir del país sin la documentación específica.

El Sector 10 de MOCM llama a proporcionar protección y asistencia durante situaciones de crisis a migrantes vulnerables, incluidos víctimas de la trata, la explotación o el abuso, y a migrantes menores de edad no acompañados, por lo que debe considerar construir mensajes, productos y acciones dirigidos a esta población en específico.

Este tema debe ser abordado desde una perspectiva de género, al ser las mujeres y las niñas más vulnerables. La OIM ha desarrollado el *Marco Institucional para el Abordaje de la Violencia Basada en Género en contextos de Crisis (GBViC)* que puede consultar [aquí](#).

Recuerde que el riesgo también puede existir para usted y que el principal objetivo de las directrices de MICIC es “ante todo, salvar vidas”. Si identifica situaciones en la crisis o emergencia que pueden ser riesgosas para usted, busque alternativas para acompañar a las personas migrantes de forma segura.

▮ ACOSO Y ABUSO SEXUAL

Durante las crisis, las personas más vulnerables a menudo enfrentan mayor exposición a casos de acoso o abuso sexual. La *Política y procedimientos relativos a la prevención de la explotación y el abuso sexuales* establece las siguientes instrucciones que se deben incorporar en la atención de una crisis o emergencia desde la comunicación:

24 OIM, 2016b, p. 224.

Todos los miembros del personal de la OIM deben:

Notificar de buena fe de cualquier acusación, duda, sospecha o represalia relativa a la explotación y el abuso sexuales de la que hayan sido testigos, o de la que tengan conocimiento.

Si usted como miembro de la OIM, necesita notificar una acusación, duda o sospecha de explotación y abuso sexuales, o represalia relativa a la explotación y el abuso sexuales, debe hacerlo a:

- El supervisor inmediato.
- El punto focal²⁵ en materia de explotación y abuso sexuales.
- La Oficina de Ética y Conducta, mediante correo electrónico a: Ethics&ConductOffice@iom.int o PSEA@iom.int.

Cooperar plenamente con las personas encargadas de investigar una notificación o queja relativa a la explotación y el abuso sexuales.

Cerciorarse del respeto de la confidencialidad y de los Principios de la OIM de Protección de Datos.

Tenga en mente que:

- La OIM prestará asistencia y apoyo que no sea de carácter financiero, a los/as denunciantes y a las víctimas de la explotación y el abuso sexuales, conforme se considere necesario y apropiado, y caso por caso.
- La naturaleza y duración de la asistencia podrán variar (atención médica, apoyo psicológico, asesoramiento jurídico, suministro de albergue, alimentos, ropa y protección).
- La OIM tiene el compromiso de proteger al personal que denuncia de buena fe la explotación y el abuso sexuales de las represalias o amenazas a que dé lugar la denuncia. Asimismo, la seguridad de la persona denunciante, informante, víctima, persona acusada y testigo.
- La OIM velará por las garantías procesales durante todos los procedimientos, incluido el derecho del acusado a ser informado de las acusaciones que pesan contra su persona,

25 Función delegada a los Directores y Jefes de las Oficinas Regionales y Centros Administrativos, los Jefes de Misión en las Oficinas en Países, los Jefes de Oficina y los Directores de los departamentos y oficinas en la Sede en el punto 12 inciso a, del documento de políticas y procedimientos relativos a la prevención de la explotación y el abuso y el acoso sexuales.

ofrecer la oportunidad de que responda a esas acusaciones, solicite una revisión o presente un recurso de cualquier decisión adoptada en su contra, de conformidad con los procedimientos estándar de la OIM.

BUENAS PRÁCTICAS:



- ✓ Tenga en mente que la gestión de crisis siempre incluye intervenciones de preparación, respuesta y recuperación. Prepare mensajes, productos y acciones de comunicación para las 3 etapas. Recuerde que no toda necesidad de comunicación se resuelve necesariamente con un producto. En muchas ocasiones podemos optar por acciones sencillas como el perifoneo o las charlas informativas.

- ✓ Toda acción de comunicación se puede planificar, por más sencilla que parezca. Por ejemplo, si se quiere hacer un perifoneo:
 - Valide si, en efecto, es una acción de comunicación que puede funcionar.

 - Asegúrese de que cuenta con los recursos necesarios según cada caso (por ejemplo, megáfono, traductor, vehículo).

 - Defina los mensajes a comunicar.

 - Identifique la mejor hora para hacerlo y las zonas de cobertura.

 - De ser posible, opte por otros canales que refuercen el mensaje.

- ✓ ¡Asegúrese de escuchar! Busque la participación de la población migrante en todas las etapas del proceso.

- ✓ Sea flexible. Recuerde que, principalmente en el contexto de crisis, las circunstancias pueden cambiar en cualquier momento. Esto puede significar adaptar o cambiar el plan en cualquier momento.

- ✓ Valide antes de implementar cualquier mensaje, producto o acción.

- ✓ Evalúe. Cree mecanismos para recibir retroalimentación sobre sus productos, acciones y mensajes.



GLOSARIO

- **Acción humanitaria:** De acuerdo con el glosario de la OIM, corresponde a la “labor de asistencia, protección y promoción realizada para atender las necesidades humanitarias que se plantean en caso de peligros naturales, conflictos armados u otras causas o de preparación y respuesta para situaciones de emergencia. Su objetivo es salvar vidas y reducir el sufrimiento a corto plazo, de tal manera que se preserve la dignidad de las personas y se abra el camino a la recuperación y a la búsqueda de soluciones duraderas para el desplazamiento. también se denomina *ayuda humanitaria, asistencia, socorro, socorro de emergencia, o acción de socorro*”.

Fuente: OIM, 2020.

La acción humanitaria también se denomina “ayuda humanitaria”, “asistencia”, “socorro”, “socorro de emergencia” o “acción de socorro”. En concreto, por lo que respecta a la **asistencia humanitaria de emergencia**, en la resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas se indica que dicha asistencia sienta las bases para la recuperación, la transición y el desarrollo: “Hay una clara relación entre emergencia, rehabilitación y desarrollo. A fin de lograr una transición sin tropiezos del socorro a la rehabilitación y el desarrollo, la asistencia de emergencia debería prestarse de manera tal que apoyara la recuperación y el desarrollo a largo plazo. De esta manera, las medidas de emergencia deberían considerarse un paso hacia el desarrollo a largo plazo”.

Fuente: OIM, 2020.

- **Crisis migratoria:** Corresponde a “flujos migratorios complejos y —generalmente— a gran escala, así como patrones de movilidad ocasionados por una crisis que suelen traer consigo considerables vulnerabilidades para las personas y comunidades afectadas y plantear serios retos de gestión de la migración a más largo plazo. Una crisis migratoria puede ser repentina o paulatina, puede ser por causas naturales u ocasionada por el hombre, y puede tener lugar internamente o a través de las fronteras”.

Fuente: OIM, 2020.

- **Comunicación humanitaria:** Su objetivo es crear una doble vía de intercambio de información entre responsables (actores humanitarios) y poblaciones afectadas por crisis que responda a las necesidades de información de las poblaciones afectadas y genere una retroalimentación que contribuya a una respuesta humanitaria apropiada al tiempo que facilita el plan de recuperación, y que además comprenda consideraciones interculturales y mensajes comunitarios destinados a reducir el sentimiento de rechazo hacia los migrantes.

Fuente: OIM, 2020.

- **Comunidad de acogida:** Comunidad nacional o local en la que residen temporalmente los desplazados.

Fuente: OIM, 2020.

- **Comunidad de origen:** En el contexto de la migración, comunidad nacional o local de una persona o de un grupo de personas que ha migrado, ya sea en el interior del país o a través de las fronteras internacionales.

Fuente: OIM, 2020.

- **Cuidador (habitual y principal):** Persona con quien vive un menor y que cuida de él a diario, sin que ello implique necesariamente una responsabilidad legal. Se trata del cuidador habitual del menor. Esta persona desempeña un papel de padre o madre, pero puede no tener relación de parentesco alguno con el menor, ni ser su tutor legal. En un contexto de emergencia, el término suele referirse a la persona que cuida del menor antes de que sobrevenga la emergencia.

Fuente: OIM, 2020.

- **Flujo migratorio internacional (flujo de migrantes):** Número de migrantes internacionales que llegan a un país (inmigrantes) o parten de un país (emigrantes) en el transcurso de un periodo específico.

Fuente: OIM, 2020.

- **Gestión Humanitaria de Fronteras:** Conjunto de operaciones realizadas en las fronteras antes, durante y después de las crisis humanitarias que desencadenan una migración transfronteriza masiva. Su objetivo es mejorar la preparación de las autoridades de fronteras para que respondan adecuadamente a los movimientos transfronterizos derivados de desastres naturales o provocados por el hombre, de tal manera que se proteja a los migrantes afectados por la situación de crisis y se garanticen sus derechos humanos e intereses, respetando al mismo tiempo la soberanía y la seguridad nacionales.

Fuente: OIM, 2020.

- **Grupo vulnerable:** Según el contexto, cualquier grupo o sector de la sociedad (menores; ancianos; personas con discapacidad; minorías étnicas o religiosas; migrantes, en particular los que están en situación irregular; o personas de sexo, orientación sexual e identidad de género diversos) que corren mayor riesgo de ser objeto de prácticas discriminatorias, violencia, desventajas sociales o dificultades económicas en comparación con otros grupos dentro de un Estado. Estos grupos también corren mayor peligro en periodos de conflicto, crisis o desastre.

Fuente: OIM, 2020.

- **Incorporación de la perspectiva de género:** Proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres, los niños y las niñas y las personas de identidad LGBTIQ de

cualquier actividad planificada, incluidas las leyes, las políticas y los programas, en todos los sectores y a todos los niveles.

- **Movimientos mixtos (migración mixta o flujos mixtos):** Movimiento en el que varias personas viajan juntas, por lo general en forma irregular, utilizando las mismas rutas y medios de transporte, pero por razones diferentes. Las personas que viajan como parte de movimientos mixtos tienen diferentes necesidades y perfiles y pueden incluir a solicitantes de asilo, refugiados, personas objeto de trata, menores no acompañados o separados y migrantes en situación irregular.

Fuente: OIM, 2020.

- **País de acogida:** *Nota:* En el contexto del retorno, se utiliza el término “país de acogida”, por oposición a “país de origen” y como alternativa a “país de destino” o “país de envío”, para aportar claridad a la hora de identificar a los distintos países concernidos. En otros contextos, es mejor evitar este término, ya que puede implicar una relación particular entre los migrantes (“invitados”) y los nacionales (“anfitriones”) que puede inducir a error y podría socavar la integración de los migrantes.

Fuente: OIM, 2020.

- **País de destino:** En el contexto de la migración, país que corresponde al destino de una persona o de un grupo de personas, independientemente de si migran de forma regular o irregular.

Nota: Cuando se trata de desplazados internos, se debe utilizar el término “lugar de destino”.

Fuente: OIM, 2020.

- **País de origen:** En el contexto de la migración, país de nacionalidad o de anterior residencia habitual de una persona o grupo de personas que han emigrado al extranjero, independientemente de si lo hacen de forma regular o irregular. Véase, asimismo: Estado de origen; patria

Fuente: OIM, 2020.

- **País de tránsito:** En el contexto de la migración, país por el que pasa una persona o grupo de personas, en cualquier viaje hacia el país de destino, o bien desde el país de destino hacia el país de origen o de residencia habitual.

Fuente: OIM, 2020.

- **País receptor:** En su acepción general, país de destino de un migrante; en el contexto del retorno o la repatriación, país de origen del migrante; y, en el caso de los reasentamientos, país que ha aceptado recibir anualmente un cierto número de migrantes, entre ellos

refugiados, ya sea por decisión presidencial, ministerial o parlamentaria. En el contexto de las relaciones diplomáticas o consulares, el país receptor es el Estado que ha consentido en que se establezcan oficinas consulares o misiones diplomáticas de otro Estado en su territorio.

Fuente: OIM 2020.

- **Pluralismo cultural:** Política destinada a garantizar la interacción armónica entre personas y grupos con identidades culturales plurales, variadas y dinámicas, así como la voluntad de convivir.

Fuente: OIM, 2020.

Nota: En la *Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural* (aprobada el 2 de noviembre de 2001), la UNESCO señala asimismo lo siguiente: "Definido de esta manera, el pluralismo cultural constituye la respuesta política a la realidad de la diversidad cultural. Inseparable de un contexto democrático, el pluralismo cultural propicia los intercambios culturales y el desarrollo de capacidades creativas que soportan la vida pública" (art. 2).

- **Protección y asistencia consular (derecho a):** Derecho que recae en los nacionales de un país que se encuentran en el extranjero a beneficiarse de servicios consulares adecuados y otros servicios que sean necesarios para atender a sus necesidades sociales, culturales y de otra índole, o para proteger sus derechos contra cualquier violación por parte del Estado receptor.

Fuente: OIM, 2020.



ANEXOS:
MATERIALES DE CONSULTA
ADICIONALES

MATERIAL I. COMUNICACIÓN CON ACTORES E INTERLOCUTORES

Para cada uno de los interlocutores esenciales en situaciones de crisis se pueden plantear diferentes acciones desde la comunicación. A continuación, se encuentran las recomendaciones planteadas tanto desde las directrices como desde el manual de capacitación.

► COMUNICACIÓN CON PAÍSES DE ACOGIDA Y DE ORIGEN

Según las prácticas para la aplicación de la directriz MICIC 9 “Comunicación amplia, eficaz y frecuente con los migrantes sobre la evolución de la situación de crisis y la manera de obtener la ayuda”, las instituciones de los países de acogida y de origen son actores muy importantes en la atención de una crisis.

¿Qué tipo de sesiones informativas se pueden hacer en los países de acogida? ¿Qué información se puede proporcionar mediante los servicios consulares de los países de origen? Encuentre aquí las sugerencias:

PAÍSES DE ACOGIDA	PAÍSES DE ORIGEN
<p>Cuando sea posible las instituciones de los países de acogida pueden organizar sesiones informativas periódicas.</p> <p>¿Qué se puede comunicar en estas sesiones?</p> <ul style="list-style-type: none">• La evolución y el alcance de una situación de crisis;• las consiguientes amenazas;• la asistencia disponible;• el estado de las operaciones de búsqueda y rescate;• otras noticias pertinentes sobre esa crisis o los migrantes; <p>En muchos escenarios de crisis, estas sesiones son una opción útil informar sobre las situaciones provistas por las autoridades.</p>	<p>Los servicios consulares desempeñan un papel central en la difusión de información a los ciudadanos en el extranjero. A través de ellos se puede proporcionar información como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los niveles de alerta en situaciones de crisis y recomendaciones para realizar propuestas de acciones;• las advertencias, restricciones y prohibiciones de viaje;• la información actualizada sobre la situación;• los planes y emplazamientos de evacuación;• la disponibilidad y ubicación de los albergues temporales;• las maneras de tener acceso a la asistencia disponible;

Pueden celebrarse de diferentes formas, entre ellas:

- Las reuniones y sesiones de información públicas;
- las reuniones de información y coordinación con las autoridades consulares de los países de origen;
- las reuniones de coordinación operativa con las partes interesadas, incluidas las organizaciones internacionales y la sociedad civil;
- las actualizaciones publicadas en la web y otras comunicaciones virtuales.

Algunos de los canales que se pueden utilizar mediante los servicios consulares son:

- Comunicaciones oficiales a través de la prensa, sitios web oficiales y perfiles en redes sociales;
- listas de distribución para email, SMS, IMaps;
- distribución mediante canales comunitarios (líderes comunitarios y/o representantes);
- líneas directas;
- aplicaciones de registro y guía de viajes.

Fuente: OIM, 2016a, p. 111.

► LÍDERES O LIDERESAS DE LAS PERSONAS MIGRANTES

Especialmente cuando se trata de personas migrantes en condición irregular, puede mediar un gran miedo de acceder a canales oficiales, por lo que deben establecerse medios seguros donde puedan establecer contacto y solicitar información. Los líderes informales pueden ser aliados importantes para estos fines. Entre ellos se destacan los líderes comunitarios o religiosos.

Algunos **criterios para la selección** de estos líderes son:

- El acceso a las personas migrantes.
- El respeto y la confianza granjeada.
- Las cuestiones de género.
- La relación con las instituciones del país anfitrión y con sus representaciones consulares.

Es importante tener en cuenta que dentro de un grupo o comunidad de personas es usual que existan varias personas que sean líderes de subgrupos, de ahí la importancia de intentar averiguar de manera amplia quienes son las diferentes personas que ostentan espacios de liderazgo en la comunidad. De no hacerse esto podría correrse el riesgo de multiplicar la información solo para un sector y no a la totalidad de personas a las que se desea llegar.

Por otra parte, es importante capacitar a estas personas, de manera que cuenten con la preparación necesaria para enfrentar la crisis, e incluirles en los planes de emergencia.

¿Por qué debo incluir en mi plan de comunicación en crisis a los líderes como interlocutores importantes?

 Pueden llegar a las comunidades de migrantes más aisladas y marginadas.

 Pueden informarnos sobre vacíos o brechas en la estrategia de comunicación.

 Pueden ayudar a validar información y mensajes.

► REDES DE MIGRANTES Y OTRAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Tienen un papel esencial porque pueden mantener sólidas relaciones con las comunidades de migrantes y sus redes, lo cual, entre otras cosas, puede facilitar la comunicación bidireccional y fomentar la comprensión de las necesidades de los migrantes.

Algunas ideas para aprovechar estos vínculos son:

- la identificación de los sistemas y herramientas de comunicación que emplean los migrantes en contextos específicos;
- la elaboración de instrucciones y procedimientos para comunicar a los migrantes mensajes en situaciones de emergencia;
- el trazado de políticas para inscribir a los migrantes con miras a facilitar la comunicación;
- la organización de eventos oficiales y oficiosos (reuniones, conferencias o manifestaciones) para mantener contactos con las redes de migrantes y debatir acerca de cuestiones de comunicación en relación con las situaciones de crisis;
- la sensibilización de otras partes interesadas y la coordinación con estas en lo que respecta a la comunicación con los migrantes en relación con las situaciones de crisis;
- la colaboración con los representantes de los migrantes en la elaboración de directrices relativas a la manera de comunicarse.

► LOS EMPLEADORES Y LAS AGENCIAS DE CONTRATACIÓN Y COLOCACIÓN

¿Qué mensajes se pueden comunicar a través de estos interlocutores?

- Información sobre las actividades de prevención, preparación y respuesta en situaciones de emergencia;

- Alertas sobre las condiciones en evolución en los países de acogida;
- Información sobre las medidas que cabe adoptar cuando es necesaria la evacuación;
- De ser posible, dé información general del paso siguiente, para reducir la incertidumbre.

MATERIAL 2. VENTAJAS Y DEFICIENCIAS DE LAS DIVERSAS FORMAS DE COMUNICACIÓN PARA PROPÓSITOS DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA


Esta tabla muestra las principales ventajas y deficiencias de los diferentes productos disponibles para la difusión de los datos informativos relacionados con situaciones de emergencia, y su idoneidad para los mensajes de concienciación, las alertas tempranas o los comunicados de emergencia.

Características

Medio de comunicación	Características																
	Apto para la concienciación	Apto para difundir alertas tempranas	Apto para los comunicados de emergencia	Bajo costo de producción/adaptación	Multilingüe	Portátil	Fácil de distribuir	Accesible para un público extenso	Fácil de actualizar	Permite mensajes y aclaraciones contextualizadas	No se daña o pierde fácilmente	Puede ser detallado	Puede incluir elementos visuales	Puede utilizarse incluso si las redes o la energía eléctrica no funcionan	Accesible para personas con poca educación	Accesible para personas con discapacidad visual	Accesible a personas con discapacidad auditiva
Libros impresos	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Folletos y trípticos	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Productos digitales en papel	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Comunicaciones en video	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Comunicaciones en audio	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Reuniones de la comunidad	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Comunicación de puerta en puerta	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Alarmas de emergencia	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Sistema de mensajes cortos	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Notificaciones en teléfonos inteligentes	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

Fuente: OIM, 2016b. Manual de capacitación: Integración de los migrantes en los sistemas de preparación, respuesta y recuperación en situaciones de emergencia en los países de acogida.

- Si el producto cumple por completo con un atributo determinado está marcado en **verde**.
- Si el producto solo cumple parcialmente con el atributo o bajo ciertas circunstancias (por ejemplo, los mensajes grabados en audio pueden oírse con una radio manual en caso de que las redes principales no funcionen) está en **naranja**.
- Si los productos no cumplen con el atributo en la mayoría de las circunstancias (por ejemplo, las sirenas y las alarmas de emergencia suelen incluir muy pocos detalles) están en **rojo**.

 **Le invitamos a tomar el curso “Incluir a las personas migrantes en el manejo de emergencias (MICIC –disponible en inglés–) y el Curso sobre el Marco Operacional en Situaciones de Crisis Migratoria- MCOF. Ambos se encuentran disponibles en E-Campus todo el año.**



REFERENCIAS

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

- 2012 Marco Operacional de la OIM en situaciones de crisis migratoria (noviembre de 2012), documento MC/2355. Disponible en www.iom.int/files/live/sites/iom/files/What-We-Do/docs/MC2355-SP-Marco-Operacional-de-la-OIM-en-Situaciones-de-Crisis-Migratoria.pdf.
- 2014 Communicating with Communities: A Case Study in Pakistan from Pakistan and Elsewhere. Disponible en www.publications.iom.int/books/communicating-communities-case-study-and-guide-pakistan-and-elsewhere.
- 2015 Encarar la trata y explotación de personas en tiempos de crisis: elementos concluyentes y recomendaciones. Disponible en www.publications.iom.int/system/files/pdf/addressing_human_trafficking_dec2015_sp.pdf.
- 2016a Directrices para la protección de los migrantes en países afectados por conflictos o desastres naturales MICIC. Disponible en www.micicinitiative.iom.int/sites/default/files/document/micic_guidelines_spanish_web_17_10_2016.pdf.
- 2016b Integración de los migrantes en los sistemas de preparación, respuesta y recuperación en situaciones de emergencia en los países de acogida, Manual de capacitación. Disponible en https://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/webform/uploads/micic_reference_handbook.sp.pdf.
- 2018a Asistiendo a personas migrantes en situaciones de emergencia. Disponible en www.micicinitiative.iom.int/resources-and-publications/assisting-migrants-emergencies-recommended-actions-inclusive-provision.
- 2020 *Glosario de la OIM sobre Migración*. Derecho Internacional sobre Migración N° 34. Disponible en <https://publications.iom.int/books/derecho-internacional-sobre-migracion-ndeg34-glosario-de-la-oim-sobre-migracion>.

Organización de las Naciones Unidas (ONU)

2015 Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres. Disponible en www.migracionesclimaticas.org/documento/marco-de-sendai-para-la-reduccion-del-riesgo-de-desastres-2015-2030/.

