

ASISTIENDO

A PERSONAS MIGRANTES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

ACCIONES RECOMENDADAS PARA
LA PRESTACIÓN INCLUSIVA DE SERVICIOS
EN UNA EMERGENCIA



HERRAMIENTA MICIC PARA FORTALECER CAPACIDADES

Las opiniones expresadas en las publicaciones de la Organización Inter-nacional para las Migraciones (OIM) corresponden a los autores y no reflejan necesariamente las de la OIM. 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 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.

©2018 – Organización Internacional para las Migraciones

Título original en inglés:

ASSISTING MIGRANTS IN EMERGENCIAS

Recommended Actions for Inclusive Provision of Emergency Services

Esta publicación no ha sido editada profesionalmente por la Unidad de Publicaciones de la OIM.

Esta publicación es una traducción no oficial al español del título original en inglés:

ENGAGING MIGRANTS IN EMERGENCY PREPAREDNESS AND RESPONSE:

Recommended Actions for Emergency Management Actors.

Ha sido realizada en el marco del Programa Regional sobre Migración con el financiamiento de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos

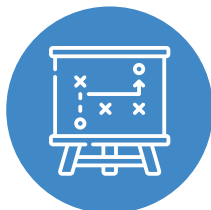
ÍNDICE

ASISTIENDO A LAS PERSONAS MIGRANTES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	4
I. INTRODUCCIÓN	7
Esta Herramienta.....	8
2. ACCIONES RECOMENDADAS: COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS MIGRANTES	9
2.1 Traduciendo y Adaptando el Mensaje.....	10
2.2 Eligiendo el Medio y el Canal de Comunicación Correctos.....	12
2.3 Mejorando la Confianza de las Personas Migrantes en las Comunicaciones sobre Emergencias	13
2.4 Preparando a las Personas Migrantes ante Posibles Emergencias.....	14
3. ACCIONES RECOMENDADAS: ORGANIZANDO LAS INSTALACIONES CLAVES	15
3.1 Abordando las Barreras del Idioma	16
3.2 Atendiendo las Necesidades Culturales Específicas mediante la Planificación del Sitio	17
3.3 Instando a las Personas Migrantes a Utilizar Puntos de Evacuación, Albergues y otras Instalaciones.....	18
4. ACCIONES RECOMENDADAS: ENTREGA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	19
4.1 Adaptando la Entrega de Bienes Básicos.....	20
4.2 Adaptando la Entrega de Servicios de Asistencia Claves	22
4.3 Eliminando las Barreras al Acceso a la Asistencia por	23

ASISTIENDO A LAS PERSONAS MIGRANTES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA



Comunicaciones



Organización de las Instalaciones Claves



Entrega Bienes y Prestación de Servicios Esenciales



Retos Principales

- Puede que las personas migrantes no dominen el idioma local.
- Puede que los migrantes utilicen otros medios para acceder a la información que la población local.
- Puede que los migrantes no confíen en la información, advertencias y mensajes, máxime cuando vienen de fuentes oficiales.
- Puede que los migrantes interpreten los mensajes de manera distinta a la población local.
- Las barreras del idioma pueden dificultar la comprensión de los rótulos, documentos e indicaciones por parte de las personas migrantes.
- La planificación y aprovisionamiento de los sitios podrían tener que ser adaptadas a las necesidades culturales específicas de los migrantes.
- Puede que los migrantes sean renuentes a utilizar las instalaciones claves por falta de conocimientos o confianza.
- La distribución de alimentos o productos no alimentarios podría tener que ser adaptada a las necesidades culturales específicas de los migrantes.
- La entrega de servicios básicos podría tener que ser adaptada a las necesidades culturales específicas de los migrantes.
- Puede que las personas migrantes sean renuentes a solicitar asistencia básica.



Acciones Recomendadas

- 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.
- Colocar en lugares visibles materiales de comunicación puntuales (incluyendo formularios de inscripción, folletos y afiches informativos y rótulos).
- Mantener personal bilingüe en el puesto de recepción, junto con carteles tipo 'Indique su idioma' y libros de frases, diccionarios o algún otro dispositivo para la traducción o bien los datos de contacto para intérpretes.
- Acondicionar la sala de oración para que pueda recibir a personas de diferentes religiones (con artículos varios y símbolos removibles). De ser necesario, definir un horario para el uso de la sala por parte de varios grupos.
- Organizar los dormitorios, lavabos y baños según las preferencias culturales.
- Tener presentes las sensibilidades respecto a la presencia de mascotas.
- Procurar que todos los grupos de migrantes estén representados en los comités del sitio y compartir con ellos los informes y comunicaciones relevantes.
- Tener presente el derecho de las personas migrantes a recibir asistencia.
- Entregar los alimentos de acuerdo con las restricciones y preferencias dietéticas de los diferentes grupos. Entregar ropa y artículos personales de acuerdo con las preferencias y necesidades de cada grupo.
- Tener presente las sensibilidades culturales específicas relacionadas con la atención médica y el apoyo psicosocial.
- Referir las personas migrantes a las organizaciones y profesionales correspondientes cuando requieran formas específicas de asistencia que su equipo no puede brindar.
- Ofrecer oportunidades para que las personas migrantes guarden luto por sus difuntos y participen en ritos y celebraciones colectivas.
- Consultar y colaborar con las personas representantes y dirigentes religiosos de las personas migrantes y con representantes de la sociedad civil con el fin de acercarse más eficazmente a los grupos de personas migrantes.



INTRODUCCIÓN

I.

En las sociedades modernas cada vez más móviles, las emergencias afectan a comunidades que se han vuelto más diversas y que incluyen a personas migrantes junto con las poblaciones locales. Las personas migrantes, al igual que otras minorías y grupos cultural y lingüísticamente diversos, podrían tener necesidades específicas de asistencia durante situaciones de emergencia. Sus diversas características sociales, lingüísticas, culturales y étnicas, junto con su condición legal, contribuyen a determinar sus percepciones sobre riesgos y su conducta ante una emergencia. Estas diferencias deben ser tomadas en cuenta al planificar para emergencias y al entregar servicios. Los proveedores de servicios en situaciones de emergencia necesitan conocer las particularidades individuales y colectivas de las comunidades que atienden y deben estar preparados para adaptar su esquema de asistencia según las necesidades del caso.

La diversidad se relaciona con una variedad de factores individuales y colectivos, incluyendo el género, la orientación sexual, la edad, la condición socioeconómica, el nivel de alfabetismo, la salud y las discapacidades. Como consecuencia de la tendencia global hacia una mayor circulación internacional de personas, en comunidades en todas las regiones del mundo la diversidad es cada vez mayor debido a la presencia de personas extranjeras (incluyendo los trabajadores migrantes y sus familias, estudiantes, expatriados, personal de empresas transnacionales y turistas, además de refugiados y personas desplazadas forzosamente a través de fronteras internacionales).

Todos estos grupos (a los cuales este documento se refiere, en forma colectiva, como 'migrantes' o 'personas migrantes') pueden enfrentar obstáculos específicos y barreras que impiden su acceso a la asistencia en situaciones de emergencia. Los factores más comunes que incrementan su vulnerabilidad incluyen la falta de dominio del idioma local, las barreras relacionadas con la condición migratoria irregular y el temor a ser descubiertos, la pérdida o confiscación de documentos de identidad o de viaje, la xenofobia, las redes de apoyo social limitadas y las preferencias y necesidades culturalmente determinadas. Asimismo, los esfuerzos de preparación y respuesta a las crisis frecuentemente no toman en cuenta a las poblaciones migrantes, ignorando su presencia y diversidad sociocultural.

La obligación principal de los proveedores de servicios en situaciones de emergencia es de ayudar a apoyar adecuadamente y de forma no discriminatoria a todas las personas presentes en la zona afectada bajo su competencia. Por lo tanto, tienen la responsabilidad de atender también a todas las personas migrantes afectadas y brindarles asistencia sin importar su condición legal. Esto no implica que los migrantes deben recibir tratamiento especial, sino que ellos podrían sufrir discriminación durante una emergencia si la entrega de servicios no se adapta para atender sus necesidades específicas. El tomar en cuenta la presencia de migrantes y sus necesidades al brindar servicios claves es indispensable para que los proveedores de servicios cumplan efectivamente con su obligación y mitiguen los impactos generales de las emergencias en las comunidades y sociedades.

Esta Herramienta

Esta Lista de Cotejo está diseñada para ayudar a los proveedores de servicios en emergencias a evaluar algunos de los principales retos que podrían enfrentar al brindar servicios claves en las comunidades receptoras de poblaciones migrantes, además de identificar las acciones que pueden tomar para superar dichas barreras y brindar asistencia más inclusiva en situaciones de emergencia. Está diseñada para las agencias de gestión de emergencias y demás actores (tanto oficiales como no gubernamentales) que tendrán la responsabilidad de brindar servicios claves y asistencia en una emergencia. Puede ayudar a dichos actores a planificar el despliegue de su personal antes y durante las emergencias y a proporcionar a su personal y voluntarios información sintética sobre los posibles retos operacionales que podrían enfrentar y sobre las acciones recomendadas claves que podrían mejorar su habilidad para brindar servicios adecuados a las personas afectadas.

Los retos y acciones relevantes se clasifican en tres categorías principales:



1. Las comunicaciones.



2. La organización de los puntos de evacuación y las instalaciones claves.



3. La prestación de bienes y servicios básicos.

Lo ideal es que los retos específicos y las acciones recomendadas identificadas por medio de esta herramienta sean presentados a los cuerpos de respuesta de emergencias como parte de los esfuerzos de preparación o bien antes de que ellos sean enviados a zonas afectadas por crisis donde se espera la presencia de migrantes. Con ese fin, la Lista de Cotejo viene acompañada de una **plantilla de presentación** que se puede utilizar para resaltar algunos elementos claves.

Si bien la Lista de Cotejo cubre una variedad de situaciones y medidas que muchas veces resultan relevantes al trabajar en zonas con presencia de personas migrantes, siempre se debe identificar y priorizar los retos concretos y acciones recomendadas específicas con base en una comprensión del contexto local y especialmente de las condiciones y necesidades culturales específicas de todos los grupos relevantes de migrantes. De ahí que la recolección de información sobre las necesidades y preferencias específicas de cada grupo en la zona (por ejemplo, al encuestar a las personas representantes o dirigentes comunitarios) constituye el fundamento de la preparación inclusiva y los esfuerzos de respuesta iniciales.



ACCIONES RECOMENDADAS: COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS MIGRANTES

2.

La comunicación con todas las poblaciones en riesgo y afectadas antes, durante y después de una emergencia representa una responsabilidad importante de los proveedores de servicios. El desarrollo y transmisión de mensajes para concientizar, alertas tempranas y comunicaciones urgentes es esencial para: mejorar la preparación de las personas ante posibles peligros y emergencias en curso; empoderarlas para comportarse de formas que minimizan los impactos de los peligros; y fortalecer su habilidad para buscar asistencia y apoyo.

Sin embargo, la comunicación con las personas migrantes puede presentar ciertos retos específicos, incluyendo los siguientes:



Puede que las personas migrantes no dominen el idioma local.



Puede que las personas migrantes utilicen otros medios para acceder información que la población local.



Puede que las personas migrantes no confíen en la información, advertencias y mensajes, máxime cuando provienen de fuentes oficiales.



Puede que las personas migrantes interpreten los mensajes de manera distinta a la población local.

Las acciones descritas en este documento pueden ayudar a hacer frente a estos retos.



2.1 Traduciendo y Adaptando Mensajes

- ✓ Averiguar cuáles idiomas se hablan en su comunidad. Encuestar a las personas representantes de las poblaciones migrantes o a las autoridades locales o al personal de organizaciones de la sociedad civil para saber si hay personas en su comunidad que no hablan o leen el idioma local y, en dado caso, cuál otro idioma o idiomas hablan.¹

- ✓ Simplificar todo mensaje, alerta y comunicación, igual que el texto de todo material informativo. Es más probable que tanto las personas migrantes afectadas como los residentes locales entenderán claramente textos simplificados en el idioma local.

- ✓ Incorporar la mayor cantidad posible de elementos visuales o pictóricos en los mensajes, rótulos y productos comunicativos.

- ✓ Recopilar (idealmente antes de una emergencia) un listado de personas que pueden ayudar a traducir mensajes o brindar servicios de interpretación.² De ser posible, capacitar a estas personas respecto a las particularidades específicas del contexto de la emergencia y la terminología correspondiente, además de los aspectos sensibles del trabajo con personas en situaciones angustiantes. Este listado puede incluir a:
 - Personas intérpretes y traductoras profesionales de la zona.
 - Proveedores remotos de servicios de traducción e interpretación, incluyendo a los que ofrecen servicios no remunerados (por ejemplo, Traductores sin Fronteras).
 - Personal y personas voluntarias bilingües que brindan servicios en situaciones de emergencia.
 - Otras personas bilingües (incluyendo a las mismas personas migrantes).

- ✓ Traducir los mensajes (incluyendo a los mensajes de alerta temprana), productos informativos (p.ej., materiales de concientización y preparación) y demás materiales que se requieran para la preparación y respuesta a emergencias (p.ej.: listados de preguntas frecuentes sobre los servicios de asistencia; y formularios de inscripción para albergues o para solicitar asistencia). Si resulta más eficaz, se puede considerar la producción de materiales multilingües.

- ✓ Consultar con las personas representantes de las comunidades de migrantes para verificar que los mensajes y símbolos sean entendidos claramente.

1 Una plantilla para recopilar esta información está disponible en:
https://micinitiative.iom.int/sites/default/files/resource_pub/docs/12_en_info_gathering_tool-migrant_groups.pdf

2 Una plantilla para recopilar esta información está disponible en:
https://micinitiative.iom.int/sites/default/files/resource_pub/docs/12_en_info_gathering_tool-migrant_groups.pdf

- ✔ Consultar con las personas representantes de las comunidades de migrantes para verificar que los mensajes y símbolos sean entendidos claramente.

- ✔ Equipar a los 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 que las personas pueden identificar su idioma, directorios de traductores e intérpretes y libros de frases o diccionarios.

- ✔ Procurar que el personal relevante tenga acceso a servicios de traducción e interpretación en línea o remotos (por ejemplo, mediante apps en sus teléfonos inteligentes como la MigApp de la OIM, sitios web relevantes o empresas que ofrecen servicios de interpretación remota).

- ✔ Asignar personal bilingüe e intérpretes en puntos claves, especialmente en áreas donde se espera una alta concentración de personas migrantes. Esto incluye contar con personas que hablan idiomas claves para entregar información por medio de campañas puerta-a-puerta o reuniones informativas comunitarias (en su caso).





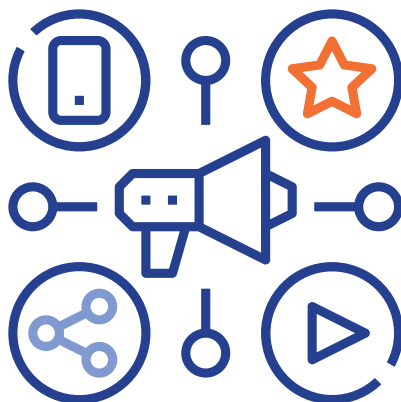
2.2 Eligiendo el Medio y el Canal de Comunicación Correctos

- ✓ 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.³

- ✓ 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.



³ Una plantilla para recopilar esta información está disponible en:
https://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/resource_pub/docs/12_en_info_gathering_tool-migrant_groups.pdf



2.3 Mejorando la Confianza de las Personas Migrantes en las Comunicaciones sobre Emergencias

- ✓ Producir materiales y mensajes con la colaboración de instituciones o personas que tienen la confianza de las personas migrantes. Unos 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. Por ejemplo, en algunas culturas se permite que las mujeres hablen sólo con otras mujeres.

- ✓ 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 brindan servicios a las personas migrantes.





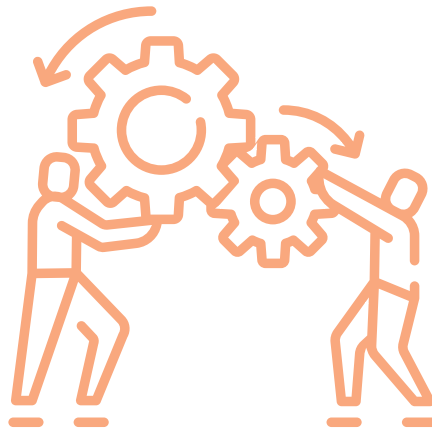
2.4 Preparando a las Personas Migrantes ante Posibles Emergencias

- ✓ 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 que tienen derecho.

- ✓ Desarrollar materiales que las personas migrantes y las organizaciones locales de la sociedad civil pueden utilizar para organizar actividades de concientización entre sus connacionales.

- ✓ Organizar sesiones de concientización dirigidas a las personas 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.

- ✓ Involucrar a representantes de las poblaciones migrantes en la estructura de respuesta a emergencias.





ACCIONES RECOMENDADAS: ORGANIZANDO LAS INSTALACIONES CLAVES

3.

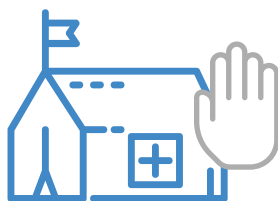
El acceder y aprovechar los sitios para personas evacuadas, albergues y demás instalaciones donde se brindan servicios esenciales puede ser clave para garantizar la seguridad y supervivencia de las personas en una emergencia. Sin embargo, los esfuerzos para planificar y equipar dichos lugares no siempre toman en cuenta la presencia de personas migrantes y sus necesidades específicas. La adaptación de los esquemas relevantes puede ser la clave que garantiza que los migrantes afectados por una emergencia estén dispuestos y capaces de aprovechar las instalaciones y acceder a las medidas de asistencia que salvan vidas. Las principales barreras que se deben considerar incluyen las descritas a continuación:



Las barreras del idioma pueden dificultar la comprensión de los rótulos, documentos e indicaciones por parte de las personas migrantes.



La planificación y aprovisionamiento de los sitios podrían tener que ser adaptadas a las necesidades culturales específicas de las personas migrantes.



Puede que las personas migrantes sean reacias a utilizar los lugares para evacuados y albergues y demás instalaciones claves por falta de conocimientos sobre la disponibilidad de tales servicios, por falta de confianza en los cuerpos de respuesta o por temor a la violencia xenofóbica o el temor a ser detenidos o deportados.

Las acciones descritas más adelante pueden ayudar a hacer frente a estos retos.



3.1 Abordando las Barreras del Idioma

- ✓ Imprimir y colocar rótulos multilingües y/o pictóricos para señalar los puntos claves dentro del albergue (p.ej., 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.

- ✓ Traducir el volante o folleto que contiene información sobre el centro (p.ej., las reglas, los servicios disponibles, etc.). De ser necesario, incluir en esos documentos información sobre los derechos específicos de las personas migrantes a utilizar el centro.

- ✓ Imprimir y colocar formularios para retroalimentación en varios idiomas para permitir que las personas migrantes ofrezcan observaciones y recomendaciones sobre la asistencia recibida.

- ✓ Colocar cerca del punto de recepción un afiche para 'Identificar a 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.

- ✓ Poner en el punto de recepción personal o voluntarios que hablan el o los idiomas requeridos. De ser posible, procurar que haya diversidad de género, edades y etnias entre dicho personal y que ellas y ellos estén conscientes de las posibles sensibilidades relacionadas con la etiqueta y las costumbres al saludar y hablar.





3.2 Atendiendo las Necesidades Culturales Específicas mediante la Planificación del Sitio

- ✓ Evaluar las preferencias y necesidades culturales que las poblaciones de personas migrantes puedan tener respecto a los esquemas de alojamiento provisional. Para esquemas de mayor plazo, se deben considerar necesidades adicionales (como la cercanía al transporte público).

- ✓ Procurar que la planificación y organización de albergues y otros sitios claves sean basadas en las necesidades y preferencias culturales de las personas migrantes que podrían utilizarlos. Si esta información no se puede obtener de antemano, entonces se debe obtenerla cuando estas personas lleguen al sitio con el fin de adaptar los esquemas de organización y administración del lugar.

- ✓ Habilitar una sala de oración (preferiblemente un área no expuesta a ruidos) y procurar su aprovisionamiento con materiales relevantes (p.ej., símbolos, sillas, textos religiosos, alfombras de rezo y biombos para separar áreas exclusivas). Lo ideal es procurar que todos los artículos, especialmente los símbolos religiosos, sean removibles. De ser necesario, organizar un horario para garantizar que los diferentes grupos tengan uso de la sala a la hora que les convenga.

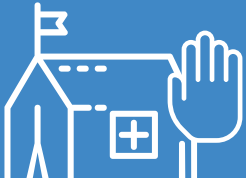
- ✓ Organizar los dormitorios según las preferencias culturales (según sea el caso). Para algunos grupos esto implica un área separada para hombres y otra para mujeres y niños. Otros grupos preferirán que las familias (incluyendo a familias extendidas) duerman juntas cuando sea posible.

- ✓ Tener presente las sensibilidades que podrían surgir por la presencia de animales (p.ej., las mascotas) en personas de ciertas culturas.

- ✓ Equipar los lavabos y baños para el uso por parte de personas de diferentes culturas (p.ej., el uso de agua en lugar de papel higiénico). Asimismo, tener presente que podría ser necesario que los lavabos sean utilizados para el lavado ritual, en cuyo caso se debe dedicar un lavabo específicamente para ese propósito y mantenerlo especialmente limpio.

- ✓ Cuando sea aplicable, identificar un espacio que se puede utilizar para brindar servicios especiales a las personas migrantes (p. ej., la renovación de documentos) y equipar ese espacio con el mobiliario y suministros necesarios.





3.3 Instando a las Personas Migrantes a Utilizar Puntos de Evacuación, Albergues y otras Instalaciones

- ✓ Involucrar a las personas representantes de las poblaciones migrantes y las organizaciones de la sociedad civil para que ayuden a compartir información sobre los albergues y sitios para evacuados y otras instalaciones disponibles, incluso como parte de los esfuerzos de preparación para emergencias.

- ✓ Involucrar a las personas migrantes en cualquier simulacro que sea organizado para verificar los conocimientos sobre los centros para evacuados y albergues y su debido uso.

- ✓ Elaborar y diseminar mensajes sobre el derecho de las personas migrantes a tener acceso a los centros para evacuados, albergues y otras instalaciones claves. De ser necesario y posible, explicar a las poblaciones migrantes que no habrá ningún operativo por parte de las autoridades migratorias en dichos lugares.

- ✓ De ser posible, procurar que representantes comunitarios acompañen al personal de gestión de emergencias en los puntos claves sobre las rutas de evacuación o bien al personal encargado de recepción. Como alternativa, se puede asignar tareas relevantes a personal y voluntarios que son personas migrantes.

- ✓ Identificar lugares que son del conocimiento y confianza de la población migrante (p.ej., centros comunitarios, escuelas, iglesias, templos o mezquitas). Equipar y utilizar estos lugares como albergues para ofrecerles a las personas migrantes una alternativa a los sitios oficiales.

- ✓ Nombrar una persona representante de cada grupo de migrantes en cada albergue para obtener y dar retroalimentación sobre el uso de las instalaciones por parte de las personas migrantes y los problemas que pudieran surgir al respecto.

- ✓ Al establecer estructuras o mecanismos de coordinación para campamentos o albergues, procurar que haya representación adecuada y participación activa por parte de las personas migrantes.



ACCIONES RECOMENDADAS: ENTREGANDO BIENES Y PRESTANDO SERVICIOS

4.

La entrega de asistencia y bienes y prestación de servicios para la recuperación (como alimentos, agua, alojamiento provisional, asistencia para reconstrucción, artículos básicos, atención médica y atención psicosocial) es una de las responsabilidades principales de los actores en situaciones de emergencia para minimizar los impactos inmediatos y a largo plazo sufridos por las personas afectadas. El entregar la asistencia debida a todas las personas afectadas significa tomar en cuenta sus diversas capacidades, necesidades y prioridades. Al trabajar con poblaciones migrantes, lo anterior puede implicar los aspectos descritos a continuación:



La distribución de alimentos y artículos no alimentarios podría tener que ser adaptada a las necesidades culturales específicas de las personas migrantes.



La prestación de servicios básicos podría tener que ser adaptada para tomar en cuenta las necesidades culturales específicas de las personas migrantes.



Puede que las personas migrantes sean renuentes a solicitar asistencia básica.



4.1 Adaptando la Entrega de Bienes Básicos

- ✓ Tener presente las preferencias y necesidades culturales que los diferentes grupos de personas migrantes podrían tener respecto a la entrega de asistencia en forma de bienes y servicios básicos, incluyendo a los alimentos y bebidas, ropa y artículos personales. Puede resultar útil elaborar un cuadro o listado con información clave para los grupos relevantes (como el Cuadro 1 que se presenta como ejemplo) y compartirlo ampliamente entre el personal de respuesta. Luego se debe adaptar en lo correspondiente las existencias para emergencias y la adquisición de bienes durante situaciones de emergencia.

- ✓ Procurar que la entrega de alimentos tome en cuenta las restricciones dietéticas relacionadas con las creencias religiosas y la cultura de las diferentes personas migrantes (p.ej., alimentos halal o kosher que no contienen carne de cerdo o de res). De ser posible, se debe acomodar a las preferencias de los diferentes grupos (p.ej., arroz en lugar del pan). Lo mismo se aplica a lo que es respetar, cuando sea posible, las horas de comer (máxime cuando tienen que ver con festividades y celebraciones como el Ramadán). No obstante, lo anterior, la mayoría de las personas permitirán excepciones a sus costumbres dietéticas en caso de una emergencia.

- ✓ Procurar suministrar ropa y artículos personales que sean culturalmente aceptables para los diferentes grupos. Tener presente que las costumbres y preferencias de las personas influirán la forma en que utilizan los bienes proporcionados, además de la posibilidad de que tengan requerimientos adicionales (p.ej., ropa más caliente o más cobijas para las personas no acostumbradas a climas fríos). Asimismo, si hay grupos específicos que requieren artículos específicos (p.ej., prendas para la cabeza), se debe procurar la adquisición y distribución de dichos artículos.

- ✓ En caso de que no haya suficiente capacidad para satisfacer estas necesidades, se debe considerar la posibilidad de coordinar con socios externos. Esos podrían incluir a organizaciones de la sociedad civil y las representaciones consulares de los países de origen de las personas migrantes, las cuales a veces reciben bienes de asistencia de las autoridades y ciudadanos de dichos países o de las diásporas.



CUADRO I. Ejemplos de Preferencias Dietéticas por Grupo Étnico/Cultural

Indio	Hindú	<ul style="list-style-type: none"> • Muchos observan una dieta lacto-vegetariano que permite productos lácteos pero abstiene de carnes, pescado, aves y huevos. • No consumen carne de res porque los bovinos se consideran animales sagrados. • Los hindús evitan la cebolla, el ajo y los derivados gelatinosos.
Indio	Sij	<ul style="list-style-type: none"> • La ley dietética sij prohíbe el consumo de carnes que no sean halal ni kosher, además del alcohol y otras sustancias estupefacientes. • Muchas personas sij observan una dieta vegetariana por costumbre y tradición.
Israelí	Judío	<ul style="list-style-type: none"> • Consumen alimentos kosher, es decir, los que cumplen con una serie compleja de lineamientos que indican: <ul style="list-style-type: none"> • Cuáles animales pueden ser consumidos (p.ej., se prohíben la carne de cerdo y los mariscos); • Cuáles partes de los animales se permiten; • Quiénes están autorizados para preparar alimentos; y • En cuáles combinaciones mientras se evite la contaminación cruzada (utilizando ollas separadas para distintas clases de alimentos).
Italiano	Católico Cristiano	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden abstenerse de consumir carne (salvo el pescado) los viernes. • Pueden abstenerse de consumir productos de origen animal durante la Cuaresma (algunos permiten el pescado).
Libanés	Musulmán	<ul style="list-style-type: none"> • Consumen únicamente alimentos halal. No se permite el consumo de la carne de cerdo. Los demás animales deben ser destazados por carniceros autorizados. • Durante Ramadán (el noveno mes del calendario islámico) no se permite consumir alimentos ni bebidas (incluyendo al agua) entre el anochecer y el amanecer.
Vietnamita	Budista	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden observar una dieta vegetariana debido al mandato a no matar y su creencia en la reencarnación.

Fuente: <https://cccdpcr.thinkculturalhealth.hhs.gov/>



4.2 Adaptando la Entrega de Servicios de Asistencia Claves

- ✓ Procurar que el personal que brinda servicios de salud en una emergencia esté consciente de las posibles sensibilidades que las diferentes poblaciones migrantes puedan presentar. Las costumbres culturales, incluyendo las creencias religiosas, pueden afectar la disposición de las personas migrantes a recibir tratamiento, aun cuando se trata de asistencia para salvar vidas. Puede que haya también grupos de personas migrantes con perspectivas culturales distintas respecto al dolor.

- ✓ Procurar que el personal que brinda atención psicosocial en una emergencia esté consciente de cómo la disposición de las personas migrantes para recibir asistencia podría depender de factores culturales, roles de género, lealtad étnica u otros factores.

- ✓ Mejorar la capacidad de los cuerpos de respuesta para comunicarse con las personas migrantes al identificar y asignar correctamente a los intérpretes, personal bilingüe y voluntarios o bien suministrarles libros de frases básicas, productos comunicativos pictóricos y sistemas de traducción instantánea (por ejemplo, apps exclusivos y contactos para proveedores de servicios de interpretación remota).

- ✓ Procurar que los cuerpos de respuesta tengan disponible un listado de contactos de las organizaciones y profesionales (incluyendo a las autoridades consulares) a quienes pueden referir a las personas migrantes para recibir asistencia especializada, incluyendo al asesoramiento jurídico, la emisión o reposición de visas y documentos de identidad, el rastreo de parientes, la evacuación internacional, etc.

- ✓ Durante las etapas de asistencia y recuperación, procurar que las personas migrantes tengan espacios y oportunidades para guardar luto por sus difuntos y participar en ceremonias colectivas de luto, festividades y celebraciones. Esto incluye lo que es coordinar con dirigentes religiosos o espirituales para permitir oportunidades para las prácticas religiosas.

- ✓ Recolectar y recopilar información sobre las perspectivas de los diferentes grupos de personas migrantes sobre la atención médica, la atención psicosocial, el cuidado a los difuntos y las celebraciones, para compartir esta información con el personal de respuesta a emergencias.





4.3 Eliminando las Barreras al Acceso de Asistencia por parte de las Personas Migrantes

- ✓ Preparar y diseminar mensajes sobre el derecho de acceso a la asistencia que tienen las personas migrantes. De ser necesario y posible, garantizar a las personas migrantes que no habrá ningún operativo por parte de las autoridades migratorias en los lugares claves donde se distribuyen bienes o se brindan servicios.

- ✓ Procurar consultar con los representantes comunitarios y dirigentes religiosos o espirituales sobre todo asunto relevante (por ejemplo: la disponibilidad de alimentos o productos no alimentarios preferidos o recomendados; prácticas específicas de atención médica) y diseminar sus consejos entre la comunidad.

- ✓ De ser posible, procurar que representantes de la comunidad de personas migrantes estén presentes en los puntos claves donde se distribuyen bienes o se brindan servicios. Como alternativa, se puede asignar tareas relevantes a personal y voluntarios que son personas migrantes.

- ✓ Procurar que las personas profesionales tengan presente y respeten la etiqueta y los códigos para hablar y saludar a las diferentes poblaciones migrantes. Asimismo, las sensibilidades relacionadas con la edad o género pueden disuadir a las personas migrantes de solicitar asistencia.

- ✓ Identificar lugares que son del conocimiento y confianza de la población migrante (p.ej., centros comunitarios, escuelas, iglesias, templos o mezquitas) y distribuir bienes o brindar servicios en dichos lugares.

- ✓ Encuestar a las personas representantes de los diferentes grupos de personas migrantes para recibir retroalimentación sobre su nivel de acceso a los bienes y servicios esenciales, sus prioridades pendientes y los problemas o retos existentes.



Secretaría MICIC
Organización Internacional para las Migraciones
17, Route des Morillons
CH-1211, Ginebra 19
Suiza
Tel: (41)(22 717-9111
www.micicinitiative.iom.int
MICICSecretariat@iom.int