Conectividad para las personas refugiadas

10 Junio 2024

Puntos clave

- El ACNUR puede mejorar el bienestar de las personas en situación de desplazamiento forzado y su propia respuesta en la medida en que facilita la conectividad de las personas refugiadas con la ayuda de socios entre los que se incluyen las autoridades nacionales, el sector privado, los actores del desarrollo y la sociedad civil.
- Identifique las leyes y reglamentos que regulan el acceso de las personas refugiadas a las tarjetas SIM e interceda en los casos en los que existan obstáculos a la inclusión.
- Colabore con los operadores de redes móviles y otros proveedores de servicios de internet en las primeras etapas de una situación de emergencia. Infórmeles sobre la ubicación de los sitios de acogida y el número de personas que reciben. Esto les permitirá evaluar la viabilidad comercial de ampliar la infraestructura.
- Realice inversiones enfocadas en instalaciones conectadas, como centros comunitarios y escuelas: considere cómo la financiación de la infraestructura inicial y la consolidación de los gastos pueden reducir los costos generales a lo largo del tiempo y facilitar la sostenibilidad.
- Las decisiones y acciones de programación deben considerar tanto la conectividad actual como la proyectada y tener en cuenta las prioridades, necesidades, capacidades y puntos de vista manifestados por las comunidades, en particular los grupos marginados como las mujeres y las niñas, las personas con discapacidad, las personas de edad, etc.
- Aproveche las lecciones aprendidas de emergencias y operaciones anteriores. Existen sólidas plataformas de apoyo disponibles, como la iniciativa global de conectividad de múltiples partes interesadas para las personas refugiadas Connectivity for Refugees.

1. Líneas generales

"La conectividad no es un lujo para los refugiados. Es una cuerda salvavidas".

(Filippo Grandi, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2017)

En tiempos de crisis, las personas refugiadas y solicitantes de asilo de todas las edades, géneros y grupos demográficos consideran cada vez más importante poder conectar con sus amistades y familiares tanto en su país de origen como en el de destino, al igual que disponer de acceso a la información y a los servicios digitales. También reviste la misma importancia para las poblaciones desplazadas internas o apátridas. En muchas situaciones de emergencia, las poblaciones refugiadas no residen en centros urbanos locales, sino en zonas rurales que carecen de infraestructuras, incluso de redes móviles y de conectividad. Este déficit de infraestructuras es un obstáculo adicional que se suma a otros desafíos asociados, como la falta de dispositivos, de servicios de internet asequibles y de la alfabetización digital necesaria para aprovechar la conectividad.

No obstante, existen formas de abordar los desafíos de la conectividad, y un número cada vez mayor de actores —que incluyen gobiernos, el sector privado, y organizaciones internacionales, no gubernamentales (ONG) y comunitarias, entre ellas, organizaciones dirigidas por personas refugiadas— se esfuerzan por alcanzar una conectividad universal satisfactoria. Por consiguiente, existen medidas aplicables en caso de emergencia, basadas en esfuerzos anteriores dentro y fuera del ACNUR, para promover la conectividad, incluso en circunstancias desafiantes. Estas medidas sientan las bases para una respuesta conectada y preparada para la tecnología digital a largo plazo, y existen líneas de apoyo disponibles dentro y fuera del ACNUR para ayudar a que su operación lo consiga.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

Debido a su función de liderazgo en las situaciones de emergencia relacionadas con las personas refugiadas, el ACNUR se encuentra en posición de ayudar a restablecer la conectividad mediante la colaboración con operadores de redes móviles, proveedores de servicios de internet, otros actores del sector privado, y ONG y organizaciones comunitarias centradas en la conectividad. Tras evaluar las necesidades de conectividad y el estado de una zona o comunidad determinada por medio del intercambio de información y la promoción de intereses, puede que sea posible propiciar la instalación de redes donde no las había, estaban desconectadas o eran infraestructuras de "conexión" exclusiva, como las de los centros comunitarios. Una vez establecida la conectividad, los servicios y las actividades digitales que dependen de las redes (desde transferencias de efectivo utilizando dinero móvil, por ejemplo, hasta educación y empleo digitales) se pueden capitalizar para ofrecer una respuesta más eficiente y eficaz ante las emergencias, por no mencionar los beneficios directos más amplios para las propias comunidades.

3. Guía principal

Políticas, principios y normas subyacentes

El ACNUR asume el compromiso de modernizar la prestación de servicios humanitarios y de

adoptar enfoques innovadores y con visión de futuro en cuanto a la prestación de asistencia. Esto incluye, entre otras cosas, hacer pleno uso de la tecnología disponible, tal y como se describe en las directrices estratégicas del ACNUR, que señalan la importancia de la transformación digital en el ejercicio de su mandato.

En el 2022, el ACNUR lanzó su primera Estrategia de Transformación Digital. Esta estrategia se centra en la capacidad de las comunidades en situación de desplazamiento forzado para acceder a la conectividad, un requisito previo para muchos otros aspectos de la estrategia, que abarcan desde la protección digital hasta los servicios digitales.

En el 2023, el ACNUR puso en marcha una iniciativa transformadora, en colaboración con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Asociación del Sistema Global de Comunicaciones Móviles (GSMA) y los Gobiernos de España y Luxemburgo, para promover la conectividad de más de 20 millones de personas en situación de desplazamiento forzado y sus comunidades de acogida para 2030. La iniciativa Connectivity for Refugees es una plataforma de múltiples partes interesadas vinculada al Foro Mundial sobre los Refugiados. Abarca todos los elementos de la respuesta para las personas refugiadas —que incluye las fases de emergencia— para garantizar que las personas en situación de desplazamiento forzado y las comunidades que las acogen no queden excluidas de nuestra sociedad conectada. Esta iniciativa apoya una transformación digital más amplia en la respuesta humanitaria y constituye un elemento fundamental de la Estrategia de Transformación Digital.

Esta agenda transformadora se basa en los esfuerzos previos del ACNUR en torno a la conectividad, y promueve las ambiciones del informe "Conectar a los refugiados" de 2016, que establecía la visión del ACNUR sobre la conectividad para las poblaciones afectadas.

La iniciativa Connectivity for Refugees cuenta con el apoyo del Servicio de Innovación del ACNUR, a través del cual las operaciones sobre el terreno pueden recibir:

- Asesoramiento técnico y apoyo para la planificación estratégica, operativa y de contingencia.
- Apoyo para conectar con los socios de la iniciativa y las redes de técnicos especializados de todo el mundo.
- Capacitación y creación de capacidades para el personal del ACNUR y de los socios.
- Recursos financieros para llevar a cabo evaluaciones de la conectividad que conduzcan al diseño y desarrollo de soluciones estratégicas a largo plazo.
- Coordinación y apoyo a la promoción.
- Apoyo en la identificación y contratación de expertos técnicos cualificados.

En adelante, los enfoques a nivel de país, las lecciones aprendidas, los materiales mejorados para la creación de capacidades y mucho más se compartirán a través del sitio web de Connectivity for Refugees.

En un contexto de desplazamiento interno, el grupo temático de telecomunicaciones de emergencia dirige la ejecución de soluciones de conectividad para las comunidades. En función de las capacidades de los distintos miembros y socios de este grupo temático, se pueden llevar a cabo diversas actividades que promuevan la conectividad de las comunidades desplazadas —algunas posiblemente a cargo del ACNUR— mediante la coordinación a través del grupo

temático.

Recomendaciones de buenas prácticas

Comprender el contexto jurídico y reglamentario en torno a la conexión para las personas refugiadas

Antes de emprender cualquier acción específica en torno a la conectividad de las personas refugiadas, es importante conocer el panorama reglamentario del país. Esto incluye evaluar el grado de liberalización del sector, determinar si se han establecido mecanismos de financiación específicos para apoyar el acceso rural, el número de grandes operadores de redes móviles u otros proveedores de servicios de internet, y la cantidad y calidad de la infraestructura disponible. Esta evaluación debe tener en cuenta las diferentes tecnologías, como la celular, la satelital, la fibra óptica, entre otras. El portal de la UIT contiene más información sobre los distintos reguladores de telecomunicaciones; por su parte, es posible encontrar detalles específicos del enfoque nacional de cada país en el sitio web de los organismos nacionales de telecomunicaciones pertinentes. Para más información, incluido un índice de conectividad móvil, véase el sitio web de la GSMA.

Un aspecto importante es determinar si los refugiados pueden acceder legalmente a las tarjetas SIM. Entre los factores relevantes se incluye si el registro del ACNUR o la documentación que este emite constituyen formas de identificación admisibles para el registro de la tarjeta SIM. El ACNUR ha desarrollado revisiones exhaustivas de los requisitos de registro de SIM en varias regiones, que incluso cubren los servicios financieros, a través de sus informes Desplazados y Desconectados, en los que también hay disponible una metodología para apoyar la realización de nuevos análisis.

Comprender las necesidades de comunicación de las comunidades

Para lograr una comprensión más profunda de cómo se comunican las poblaciones y de la prevalencia de los dispositivos conectados, comience por realizar una evaluación de las necesidades de información y comunicación, una evaluación del uso y las necesidades de conectividad, o un examen equivalente. Los equipos de respuesta a emergencias deben consultar a las comunidades para determinar qué canales de comunicación utilizan en la actualidad, en qué fuentes confían, cómo les gustaría comunicarse con los organismos humanitarios y qué función desempeña la tecnología móvil y digital en su vida y en otros ámbitos. La conectividad es un aspecto de un "ecosistema" de comunicaciones más amplio que incorporará muchos enfoques de comunicación "fuera de línea" con las comunidades. El ACNUR puede dirigir esta evaluación o realizarla conjuntamente con otros actores humanitarios y no humanitarios. Las evaluaciones participativas del ACNUR también pueden incluir secciones específicas sobre la información y las comunicaciones.

Elaborar un mapa de conectividad

Es posible que la información necesaria se encuentre disponible, por lo que es importante consultar primero diversas fuentes, como los mapas de conectividad en caso de desastres de la UIT. Asimismo, si desea evaluar la disponibilidad y la potencia de las conexiones de las redes móviles, puede descargar una serie de herramientas gratuitas. Entre ellas se encuentran

OpenSignal, OpenCelliD y CellMappper. En una fase temprana, e incluso a partir de las evaluaciones y etapas iniciales del proceso de planificación del emplazamiento, se pueden realizar pruebas de ”conducción” (en las que una persona conduce por los alrededores para captar la calidad de la señal móvil) para medir la conectividad en los puntos clave de la infraestructura y en todo el emplazamiento. Cada vez se utilizan más herramientas algorítmicas para trazar mapas de conectividad basados en los datos de las torres y otras variables. Algunas herramientas facilitan la creación de un mapa general de conectividad a partir de los datos recopilados durante una prueba de conducción. Estos resultados se pueden compartir con un equipo multifunción para determinar el potencial de uso de la conectividad a través de la respuesta en apoyo de diferentes objetivos, que incluyen la educación (es decir, la educación conectada), los medios de subsistencia (como el trabajo en línea), la protección (por ejemplo, el compromiso con las comunidades a través de canales digitales), entre otros.

Las evaluaciones de conectividad más exhaustivas requieren equipos especializados y especialistas en ingeniería. La iniciativa Connectivity for Refugees está posicionada para apoyar las operaciones del ACNUR con el mapeo de la conectividad. Por ello, si esa información no se encuentra disponible, comuníquese con los contactos proporcionados al final de esta página para averiguar si hay socios de mapeo que le puedan ayudar.

Mejorar la cobertura móvil

Una vez identificados los vacíos de conectividad, se pueden adoptar medidas para mejorar la infraestructura en las zonas de acogida de personas refugiadas. El primer paso es colaborar con las diferentes partes interesadas en el espacio de las telecomunicaciones y en su intersección con las actividades de asistencia y desarrollo. Esto incluye coordinar con los gobiernos nacionales, los operadores de redes móviles y otros proveedores de servicios de internet para estudiar cómo armonizar las acciones de emergencia con las estrategias de acceso universal a más largo plazo. Este diálogo entre las múltiples partes interesadas permite conocer los planes de infraestructura de los actores del sector privado, saber si son conscientes de la afluencia de las personas refugiadas y si tienen previsto responder a estos cambios. Cuando se trata de una afluencia a gran escala, el Representante del ACNUR o el Coordinador Superior de Emergencias pueden escribir a un ejecutivo de nivel C del proveedor nacional o subsidiario, o colaborar con colegas de la sede para establecer un compromiso a nivel de grupo si el socio potencial es una empresa multinacional. En el caso de afluencias menores a zonas que cuentan con proveedores locales, el Jefe de la oficina local del ACNUR puede escribir a la dirección regional o a los equipos técnicos para facilitar una respuesta más operativa.

Los operadores de redes móviles pueden ver en una crisis nuevas oportunidades de negocio que los incentiven a desplegar una infraestructura temporal de "móviles sobre ruedas" (cell on wheels) para determinar la viabilidad del mercado. En el caso de que encuentre problemas de acceso rural, es posible que el regulador de las telecomunicaciones o el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones dispongan de mecanismos de financiación para apoyar la accesibilidad rural, que podría solicitar. Asimismo, hay una serie de actores del desarrollo que invierten en infraestructuras de conectividad en diversos contextos, y podrían redirigir o reorientar sus actividades para incorporar a las nuevas poblaciones refugiadas.

Realizar inversiones en infraestructura

Además de fomentar el rápido despliegue de infraestructuras y soluciones comerciales, también podría explorar la posibilidad de movilizar fondos de emergencia para realizar inversiones específicas y temporales en infraestructuras de conectividad, como centros comunitarios conectados (anteriormente conocidos en el ACNUR como CTA). Si bien estos centros son conceptualmente sencillos, requieren un esfuerzo dedicado para su gestión y mantenimiento a lo largo del tiempo. Conviene no pensar en estas soluciones como un simple despliegue de equipos informáticos, que apenas requiere inversión o tiempo del personal. Para cumplir los objetivos de estas instalaciones, es necesario desarrollar programas específicos que permitan aprovecharlas para alcanzar una serie de objetivos, desde la educación hasta la mejora de la dignidad de las personas refugiadas. Cuando sea viable, los propios miembros de la comunidad pueden desempeñar funciones clave en la gestión y gobernanza de dichos centros, siempre que reciban la capacitación, orientación y mentoría adecuadas.

La capacitación de las personas refugiadas y de los miembros de la comunidad de acogida para asumir el mantenimiento, la gestión y la gobernanza de las instalaciones permite abordar otro desafío clave: la sostenibilidad. Una vez agotada la financiación de emergencia, puede ser difícil afrontar los costos y mantener los compromisos. La inversión en capacitación, incluso en las fases de emergencia, puede empoderar a los miembros de la comunidad para mantener estos centros a lo largo del tiempo. Los socios a escala mundial suelen ayudar a crear estos centros a corto plazo, y se anima a los colegas a contactar a sus homólogos de la sede para obtener orientación sobre el apoyo disponible a través de la iniciativa Connectivity for Refugees.

Coordinar las iniciativas de conectividad

Cada año, nuevas organizaciones y consorcios invierten en tecnología y conectividad humanitaria. Si bien este aumento en la inversión dará lugar a soluciones que beneficien a las personas refugiadas, un mayor número de actores también requiere esfuerzos de coordinación más concertados. El ACNUR desea asegurarse de que la comunidad de respuesta invierta con sensatez, es decir, de forma que satisfaga las necesidades identificadas en las primeras evaluaciones con las comunidades, evite la duplicación de actividades y garantice la sostenibilidad.

Consideraciones para la aplicación práctica

- **Determine la responsabilidad para cada cuestión dentro del equipo multifuncional**. El ACNUR no cuenta con un perfil estándar del puesto de trabajo responsable de la conectividad de las comunidades y suele ser un tema que no encaja claramente en la cartera de ninguna persona. Es posible que, en función del contexto y las capacidades de una operación, los oficiales de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) sean los responsables de interactuar con los operadores de redes móviles, ya que pueden tener contratos corporativos con ellos. Mientras tanto, al tratarse de un tema estrechamente vinculado a la rendición de cuentas a las personas afectadas y a la protección comunitaria, que facilita el suministro de información, retroalimentación y servicios de protección, cabe asignar algunas de las responsabilidades al personal de protección. En otros casos, es posible relacionar este tema con los medios de subsistencia, la educación o la inclusión financiera digital. La dirección superior de la respuesta de emergencia deberá determinar de qué manera se abordarán las diferentes facetas de la

conectividad y quién se encargará de hacerlo.

- **Conectividad inclusiva**. Es esencial determinar el modo en que la población afectada utiliza la conectividad disponible y qué obstáculos impiden que los grupos vulnerables se beneficien de ella. Las investigaciones han demostrado que las mujeres tienen muchas más probabilidades que los hombres de enfrentarse a obstáculos para conectarse. Por ello, puede que sea beneficioso contar con actividades dirigidas específicamente a las mujeres y a otros grupos marginados —como las personas de edad o con discapacidad—, con el fin de facilitar un acceso más inclusivo a la conectividad. Es necesario velar por que las actividades no agraven las dinámicas de poder negativas existentes, sino que comprendan y aborden mejor las desigualdades existentes.
- **Diferenciar entre los contratos corporativos y la conexión de las personas refugiadas**. Las empresas privadas de tecnología o telecomunicaciones suelen iniciar las conversaciones con las organizaciones internacionales a través de sus gestores de cuentas corporativas o de sus ejecutivos de ventas cuando ven la oportunidad de adquirir un contrato corporativo. Este enfoque difiere de la ambición del ACNUR de promover la iniciativa Connectivity for Refugees, por la que los miembros de la comunidad contratan directamente los servicios de conectividad a las empresas, sin la intermediación de una organización humanitaria. Los oficiales de TIC se suelen encargar de los contratos comerciales junto con sus colegas de administración, puesto que los servicios se destinan al personal y a los socios; no obstante, la agenda de conectividad más amplia para las comunidades requiere la participación de un equipo multifuncional que abarque la protección, la educación, los medios de subsistencia, el desarrollo y la tecnología de la información y otros. Dependiendo de la escala de la situación, esto puede requerir la presencia de Representantes del ACNUR o de Coordinadores Superiores de Emergencia en colaboración directa con representantes de nivel C de las empresas. Es importante señalar que, en ocasiones, existe un cruce de intereses y la existencia de un contrato corporativo puede contribuir a que los ejecutivos de cuentas aboguen internamente por la mejora de las infraestructuras al servicio de las poblaciones afectadas.
- **Evitar facturas elevadas a largo plazo**. Si bien es cierto que las iniciativas pueden parecer atractivas en principio, su costo total con frecuencia puede ser mayor de lo esperado cuando se tienen en cuenta otros costos asociados, como el mantenimiento, sobre todo si se consideran los gastos operativos a lo largo del tiempo. Dichos gastos pueden llegar a ser difíciles de costear para una operación de respuesta a una situación de emergencia, especialmente en un entorno de financiación restringida. De hecho, la experiencia nos ha demostrado que algunas intervenciones financiadas en la fase de emergencia pierden prioridad con el tiempo y son difíciles de mantener. Se trata de un problema aún más grave cuando la conectividad se proporciona a un costo elevado mediante tecnologías a menudo más tradicionales, es decir, algunas formas de conectividad vía satélite. Las estrategias de mitigación incluyen la determinación de planes de transición con las ONG y las organizaciones implementadoras, así como el compromiso con los proveedores del sector privado sobre la posibilidad de cambiar a enfoques orientados al mercado que aprovechen la infraestructura existente.
- **Utilizar los servicios de valor añadido (como el dinero móvil) para estimular la inversión**. El modelo de negocios de muchos operadores de redes móviles incluye mucho más que la simple prestación de servicios básicos de conectividad móvil. Sus carteras de servicios abarcan varias áreas, incluido el dinero móvil, que suele ser un elemento clave de

generación de ingresos para los operadores. Si el ACNUR considera la posibilidad de utilizar el dinero móvil para intervenciones basadas en efectivo, puede aumentar el incentivo de los operadores de redes móviles para ampliar y mejorar la infraestructura. Asimismo, muchos actores del desarrollo apoyan cada vez más las iniciativas de inclusión financiera digital y pueden estar dispuestos a apoyar financieramente la inversión en infraestructuras de conectividad con este objetivo en mente.

Recursos y asociaciones

- **Personal y socios**. Tal y como se ha indicado anteriormente, no existe un perfil específico que respalde esta área de trabajo; no obstante, una operación debe hallar la forma de incorporar la conectividad a las responsabilidades del equipo multifuncional. Las diferentes partes del trabajo se pueden repartir entre el personal (por ejemplo, el personal de TIC que coopera con los operadores de redes móviles, los colegas de protección comunitaria que apoyan a los centros comunitarios conectados, las oficinas superiores de desarrollo que colaboran con las autoridades gubernamentales y los socios de desarrollo, etc.). El personal especializado en la rendición de cuentas a las personas afectadas, un perfil que se ha ido definiendo más recientemente dentro de las operaciones del ACNUR, también suele tener experiencia en el trabajo con actores de la conectividad, por lo que existe una confluencia natural entre la rendición de cuentas a las personas afectadas y la conectividad.
- **Operadores de redes móviles y otros proveedores de servicios de internet**. Los operadores de redes móviles, las empresas de satélites y otros proveedores de servicios de internet son la vía de acceso a la conectividad para muchas personas. En muchos de los contextos en los que trabaja el ACNUR, las tecnologías inalámbricas se han generalizado considerablemente. Un gran número de operadores de redes móviles y empresas de satélites son signatarios de la Carta de Conectividad Humanitaria o la Carta sobre Conectividad en Situaciones de Crisis, y han hecho públicos sus compromisos de apoyar a las organizaciones humanitarias en tiempos de crisis. Se ha documentado que el apoyo a la conectividad en situaciones de crisis ha ayudado a los proveedores de servicios a desarrollar relaciones sólidas con sus clientes y a mejorar su reputación en general, lo que se traduce en mayores niveles de retención de clientes.
- **Administración pública (regulador de las telecomunicaciones, Ministerio de TIC y otros ministerios)**. Los ministerios de TIC (u otros ministerios, como los de interior, ciencia y tecnología, etc.) suelen proporcionar orientación, pero la autoridad reguladora de las telecomunicaciones suele supervisar las reglas del juego en lo que se refiere al suministro de conectividad en todo un territorio, incluido el modo en que las distintas personas acceden a los servicios. Las modalidades de gestión del acceso a la red de telecomunicaciones de las personas refugiadas, migrantes o extranjeras pueden ser distintas de las de los nacionales de un país. Los reguladores tanto de las telecomunicaciones como de los servicios financieros (y otras autoridades, como las agencias de identificación o aquellas que tengan dicha responsabilidad), son homólogos vitales en el desarrollo de un régimen que incluya a las personas en situación de desplazamiento forzado. En Uganda, por ejemplo, la promoción conjunta del ACNUR, el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC) y la GSMA condujo finalmente a la promulgación de una directiva que permite a las personas refugiadas registrar tarjetas SIM a su nombre.

- **Asociaciones a nivel mundial**. El Servicio de Innovación del ACNUR está disponible para apoyar las operaciones interesadas en aprovechar las colaboraciones y los recursos globales para promover la acción local. Esto puede ser tan sencillo como intermediar en el contacto con los equipos adecuados, ofrecer orientación y asesoramiento técnico, o proporcionar conectividad en especie o productos y servicios adyacentes a la conectividad, o incluso apoyo financiero para respaldar las iniciativas locales de conectividad.
- **Comunidades**. El ACNUR opera bajo el principio de la programación basada en la comunidad y, si bien la conectividad es un área bastante técnica, se puede y se debe considerar este enfoque también en este caso. Muchos miembros de la comunidad poseen las aptitudes necesarias y, en lugar de subcontratar el trabajo relacionado con la conectividad a las empresas, las operaciones pueden considerar la capacitación y la mentoría de las personas refugiadas para que se hagan cargo de la infraestructura de red local, las instalaciones conectadas y los esfuerzos para mejorar la alfabetización digital de la comunidad.

Fase posterior a la emergencia

Como se ha señalado, la conectividad se ha convertido en algo esencial en el siglo XXI. Las organizaciones del sector privado son a menudo las que proporcionan la infraestructura de conectividad, por lo que es posible que se haya establecido un modelo comercial viable en las zonas que acogen a personas en situación de desplazamiento forzado. Sin embargo, la instauración de la infraestructura de telecomunicaciones y la expansión de la adopción de la tecnología digital en una población suele ser un esfuerzo a más largo plazo.

En la fase final de la emergencia, es esencial propiciar un diálogo entre las múltiples partes interesadas, el Gobierno, el sector privado, las ONG, las organizaciones comunitarias, la sociedad civil y otros, para elaborar estrategias de programación a más largo plazo que beneficien no solo a los refugiados, sino también a las comunidades que las acogen. Puede que sea necesario integrar las actividades en la planificación nacional y (potencialmente) en los esfuerzos de desarrollo dentro del país para alcanzar la escala de inversión necesaria para lograr un cambio duradero. Uganda ofrece un excelente ejemplo de ello, puesto que allí, tras las fases de emergencia, se realizaron esfuerzos para promover la inclusión digital tanto de las personas refugiadas como de quienes las acogían a través de un Programa de Aceleración Digital respaldado por el Banco Mundial.

Lista de Verificación

- Analizar el panorama de telecomunicaciones del país, con un mapa de las partes interesadas pertinentes y, en concreto, los obstáculos jurídicos y reglamentarios que podrían impedir el acceso de los refugiados a los servicios comerciales de conectividad.

- Incluir preguntas sobre las necesidades y el uso de la conectividad en las evaluaciones.
- Considerar las necesidades de los diversos grupos de población —incluidas las mujeres y las niñas, las personas de edad y las personas con discapacidad— ante la prevalencia de las brechas digitales.
- Coordinar entre los sectores para examinar las intervenciones que procuran aprovechar la tecnología digital o la conectividad en su prestación de servicios. Por ejemplo, las transferencias de efectivo a través de plataformas digitales o billeteras móviles, el compromiso de la comunidad con el aprovechamiento de los canales digitales, la educación conectada, etc.
- Colaborar con los operadores de redes móviles en las primeras etapas de una emergencia para asegurarse de que conocen la ubicación de los asentamientos planeados y las cifras de afluencia, con el fin de determinar la viabilidad comercial de la ampliación de las infraestructuras.

4. Aprendizajes y prácticas de campo

Collaboration for Connectivity (Colaborar para la conectividad)

Community-led Connectivity (Conectividad dirigida por la comunidad)

Connecting with Confidence (Conectar con confianza)

The Digital Worlds of Displacement-Affected Communities (Los mundos digitales d...

Conjunto de herramientas de evaluación del uso y las necesidades de conectividad

Iniciativa Connectivity for Refugees. Video de introducción

Iniciativa Connectivity for Refugees. Etiopía

Guardianes de la red

5. Enlaces

Iniciativa de múltiples partes interesadas Connectivity for Refugees Portal de acceso a la iniciativa Connectivity for Refugees del ACNUR Programa Mobile for Humanitarian Innovation (Programa de tecnología móvil para … “Accountability to affected people” (Rendición de cuentas ante las poblaciones … “Tecnología de la información” (acceso exclusivo para el personal del ACNUR)

6. Contactos principales

Para obtener asesoramiento sobre la conexión de las personas refugiadas, póngase en contacto con el equipo global de Conectividad para los Refugiados del Servicio de Innovación. Dirección de correo electrónico: hqconref@unhcr.org

Se puede contactar al Servicio de Innovación a través de la siguiente dirección: innovation@unhcr.org