

ÁREA A LA QUE CORRESPONDE
CÓDIGO
BUENA PRÁCTICA

PROTECCIÓN
BP10_PC

BP10_PC: *Digitalizar canales de atención a beneficiarias/os (Uso de herramientas de captura de datos, teléfono, correo y otros) para disminuir los riesgos de contagio y mantener la frecuencia y calidad de las asistencias.*

Hallazgo

La digitalización de los canales de atención a beneficiarias/os disminuye los riesgos de contagio y mantiene la frecuencia y calidad de las asistencias reduciendo cuellos de botella y necesidad de traslado de los y las beneficiarias.

Condiciones y contexto relevantes: limitaciones o consejos en términos de aplicabilidad y replicabilidad

Contexto: Las modalidades de intervención son mixtas debido al contexto de la pandemia. En el caso que sean presenciales, se respeta estrictamente las medidas de bioseguridad; y, en el caso que sean virtuales o telefónicas (asesoramiento), se implementaron herramientas que permiten brindar un correcto servicio a la población beneficiaria.

Consejos en términos de aplicabilidad: identificar herramientas digitales que faciliten el acceso a asistencias específicas. En este sentido, es importante determinar qué asistencias pueden ser entregadas de manera presencial y cuáles deben priorizarse en entornos presenciales. De igual manera, es importante implementar mecanismos para disminuir el efecto negativo en la salud mental de los equipos de trabajo de OIM y Socios Implementadores.

Relación causa-efecto: Las intervenciones en modalidad mixta permiten brindar los servicios de manera más eficiente y segura a la población beneficiaria.

Contribución y beneficiarios previstos

Contribución: entrega efectiva y eficiente de las asistencias a los y las beneficiarios en el marco de un entorno restrictivo como el de la emergencia sanitaria.

Beneficiarios/as previstas/os: Población migrante de nacionalidad venezolana en Ecuador, que recibe asistencias.

Efectividad:

El uso de herramientas digitales de captura de datos, canales telefónicos, correo y otros mecanismos para digitalizar los procesos de asistencia son efectivos en la medida en la que garantizan el acceso de la población beneficiaria en entornos emergentes.

Metas del proyecto:

Brindar el apoyo necesario a los migrantes venezolanos en condiciones de vulnerabilidad por medio de las intervenciones mixtas. La digitalización de las atenciones, y de otros medios de asistencia como talleres o grupos focales, contribuyó a la adaptación al contexto de emergencia sanitaria, y al mantenimiento del contacto con las personas y familias en situación de movilidad humana.

de población asistida

No registra

Territorio

Quito, Huaquillas, Lago Agrio, Ibarra, Guayaquil, Manta, Machala, Cuenca, Ambato, Quevedo.

Tipo de asistencia

Todas las asistencias

Actores involucrados (ONG, Gobierno, Empresa)

OIM, Socios Implementadores

Presupuesto aproximado

No registra

Potencial de replicación y por quién

Agencias del Sistema de Naciones Unidas. Socios Implementadores, Instituciones y organizaciones que realicen intervenciones de asistencia humanitaria y desarrollo sostenible, particularmente en entornos de crisis o emergencia.

Vínculos ascendentes a objetivos más elevados de la Institución

El trabajo coordinado con la OIM permite brindar asistencias por medio de las intervenciones a la población venezolana en Ecuador, de manera más eficiente y segura, desarrollando óptimamente los programas de OIM.

Relación con ODS



Relación con el Pacto Mundial para la Migración Segura

Principios rectores

- a) Centrarse en las personas.
- f) Derechos humanos.
- g) Perspectiva de género.

Objetivos

- Objetivo 7: Abordar y reducir las vulnerabilidades en la migración.
- Objetivo 15: Proporcionar a los migrantes acceso a servicios básicos.

Factores diferenciadores (Valor agregado de OIM)

El liderazgo de OIM durante la crisis sanitaria para realizar un proceso de transición ordenado hacia canales de atención digital y remoto.

Sostenibilidad: Alta

El uso de canales digitales de atención, que nace como una respuesta a la emergencia sanitaria, puede facilitar y disminuir cuellos de botella en un contexto distinto a la emergencia sanitaria. Es sostenible en la medida que contribuye a mejorar el acceso de los/as beneficiarios/as a las asistencias, así como también a reducir el uso de recursos por parte de las Agencias y los Socios Implementadores.

Palabras clave

Digitalización, modalidad virtual, bioseguridad, canales digitales.