



CONECTAR A LOS REFUGIADOS

Cómo el internet y la conectividad móvil pueden mejorar el bienestar de los refugiados y transformar la acción humanitaria.

CONECTAR A LOS REFUGIADOS

Cómo el internet y la conectividad móvil pueden mejorar el bienestar de los refugiados y transformar la acción humanitaria.

Ginebra, septiembre de 2016

Figura 1: Kenia/ Las Escuelas de Red Instantánea les han abierto un mundo nuevo a los refugiados somalíes. La escuela secundaria Nasib es una de las 13 escuelas y centros de formación profesional en Dadaab que se han conectado a internet por medio de un programa educativo que lanzó la Agencia de la ONU para los Refugiados y la Fundación Vodafone en 2014.
© ACNUR/ Silja Ostermann



Del Alto Comisionado

Durante los últimos 25 años el internet y las comunicaciones móviles han transformado la vida en el mundo industrializado y en los países en desarrollo. Ahora que la información está tan fácilmente disponible, nos preocupa más el exceso que la escasez. Las comunicaciones móviles y los medios sociales ofrecen una variedad cada vez mayor de formas de mantenerse en contacto con amigos, familiares y colegas. La computación en nube, el trabajo a distancia y los equipos globales en red están reestructurando la forma en que interactuamos y nos conectamos.

Pero no es así para los refugiados del mundo. Hoy en día, más de 65 millones de personas - el mayor número en décadas - están viviendo como refugiados o desplazados internos, desarraigados de sus hogares en busca de seguridad, y, a menudo luchando para acceder a los medios básicos de subsistencia. Pero las personas desplazadas también están viviendo sin la conectividad que necesitan para obtener información vital, comunicarse con sus seres queridos, acceder a los servicios básicos y vincularse con las comunidades locales, nacionales y globales que les rodean. Los lugares en los que viven con frecuencia carecen de redes digitales e infraestructura, o la conectividad que está disponible es demasiado cara. La revolución digital que transforma el mundo está dejando atrás a los refugiados.

Una población de refugiados conectados también puede desempeñar un papel fundamental para que las organizaciones como el ACNUR puedan innovar de manera efectiva y mejorar la calidad de los servicios que prestamos. La conectividad tiene el potencial de transformar la forma en que nos comunicamos, la manera en que respondemos a las necesidades de protección de las personas desplazadas, y nuestra prestación de servicios humanitarios. De manera más significativa, una mejor conectividad puede promover la autosuficiencia mediante un aumento de oportunidades para que los refugiados mejoren sus vidas. El acceso a internet y a los servicios de telefonía móvil tiene el potencial de crear un poderoso efecto multiplicador, aumentando el bienestar de los refugiados y de las comunidades que los acogen.

Sin embargo, nuestra investigación muestra claramente que muchos refugiados necesitan apoyo adicional para el acceso fiable a internet y las comunicaciones móviles.

Los resultados también confirman que necesitamos la participación del sector privado - en particular, las grandes compañías de tecnología y operadores de redes móviles - para lograr esta visión.

Estoy complacido de que la División de Sistemas de Información y Telecomunicaciones (DIST por sus siglas en inglés) del ACNUR, en colaboración con Accenture Development Partnerships (ADP), ha llevado a cabo esta investigación y lanza una nueva Estrategia de Conectividad Global del ACNUR para los Refugiados. Tengo grandes esperanzas de que va a obtener el apoyo que merece.

– Filippo Grandi, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados



Figura 2: Ruanda/ Una muchacha habla por teléfono con su familia en Burundi, por primera vez desde que huyó de la violencia política, con un teléfono proporcionado por el personal humanitario en el Campamento de refugiados de Mahama, Ruanda.
© ACNUR/Kate Holt

Índice

Resumen ejecutivo	8
El reto: Refugiados rezagados en materia de conectividad	8
La estrategia: Forjar alianzas para abordar el reto	8
Presupuesto del ACNUR para el 2016	9
Parte uno: Investigación y Consecuencias	12
Resultados de la investigación	12
Consecuencias de los resultados de la investigación	20
Parte dos: La Estrategia y el camino a seguir	22
Los objetivos de la estrategia	22
Intervenciones estratégicas	23
Enfoque de implementación	27
Socios	27
Conclusión	31
Sostenibilidad	31
Mirando hacia el futuro: Los refugiados conectados mejoran los servicios humanitarios	31
Anexo: Hechos y cifras	35
Perfiles del usuario de conectividad	35
Refugiados a nivel global - Disponibilidad de conectividad	36
Desglose regional y por país - Disponibilidad de conectividad	37
Análisis de cobertura móvil y ubicaciones de refugiados a nivel global	40

Este documento, y la investigación que contiene, fueron compilados por la División de Sistemas de Información y Telecomunicaciones (DIST, por sus siglas en inglés) del ACNUR en colaboración con Accenture Development Partnerships (ADP). Presenta una visión general de la primera Evaluación Global de Conectividad de los Refugiados, así como un resumen de la Estrategia de Conectividad Global del ACNUR para los Refugiados. Los resultados de la investigación y la estrategia aquí presentados se basan en evaluaciones de campo integrales, encuestas e investigaciones documentales sobre la situación de conectividad de los refugiados a nivel mundial, además de la retroalimentación colaborativa de las divisiones y oficinas dentro del ACNUR.

Resumen ejecutivo

El reto: Refugiados rezagados en materia de conectividad

La revolución digital está transformando el mundo, pero los refugiados se están quedando atrás. Hoy en día, casi 65 millones de refugiados desplazados forzosos y desplazados internos están viviendo sin internet y conectividad móvil fiable.

Tener que vivir fuera de línea significa que el contacto y la comunicación con los seres queridos se hace difícil y a menudo imposible. Sin acceso a información actualizada sobre lo que acontece en sus países de origen, así como en sus países de asilo, los refugiados no pueden tener acceso a los servicios básicos como la salud y la educación o tomar decisiones informadas sobre cómo comenzar a mejorar sus vidas. La falta de conectividad limita la capacidad de las comunidades de refugiados para organizar y empoderarse, bloqueando el camino hacia la autosuficiencia. Pero también limita el tipo de innovación transformadora en la asistencia humanitaria en un momento en que dicha transformación nunca ha sido más necesaria.

En el ACNUR creemos que podemos hacerlo mejor. Por medio de alianzas creativas e inversiones inteligentes, el ACNUR tiene por objeto garantizar que todos los refugiados y las comunidades que los acogen estén conectados a redes móviles y de internet para que puedan aprovechar estas tecnologías para mejorar sus vidas. El ACNUR reconoce que no puede crear una población de refugiados conectada por sí sola. Las alianzas son la clave - entre los refugiados y las comunidades de acogida, y entre los gobiernos, la sociedad civil y el sector privado. En particular, el ACNUR está tratando de construir alianzas fuertes y polifacéticas con los sectores de tecnología y telecomunicaciones para garantizar que los refugiados puedan beneficiarse de la revolución digital.

Nuestra evaluación global recientemente finalizada sobre este tema pone de manifiesto que, si bien el siete por ciento de las comunidades de refugiados carecen de la infraestructura digital requerida para el acceso a internet y las comunicaciones móviles, la mayoría de los refugiados en zonas urbanas viven en lugares que tienen cobertura de telefonía móvil 2G o 3G. Sin embargo, para aquellos en zonas rurales la situación es mucho peor: el 20 por ciento vive en zonas sin conectividad. Nuestra evaluación también ha encontrado que los refugiados suelen gastar hasta un tercio de sus ingresos disponibles en permanecer conectados - destacando el principal obstáculo para la conectividad de los refugiados: el costo. A nivel mundial, los refugiados tienen un 50 por ciento menos de probabilidad que la población general de poseer un teléfono con conexión a internet, y el 29 por ciento de los hogares de los refugiados no tiene teléfono en absoluto.

Todo esto es un gran obstáculo para la innovación y el cambio transformador en la acción humanitaria. Una población de refugiados conectada desencadenaría la innovación en áreas tales como la comunicación con las personas desplazadas, respondiendo a sus necesidades de seguridad, y haciéndoles llegar los servicios humanitarios. Mejoraría sus vidas y transformaría las operaciones humanitarias.

La revolución digital tiene más de 25 años. Es desconcertante que no hicimos esto antes. Ahora es el momento para empezar.

La visión de conectividad para los refugiados

El ACNUR tiene como objetivo, por medio de alianzas creativas e inversiones inteligentes, garantizar que todos los refugiados y las comunidades que los acogen tengan acceso a la **conectividad móvil y de internet disponible, asequible y utilizable** con el fin de aprovechar estas tecnologías para la protección, las comunicaciones, la educación, la salud, la autosuficiencia, el empoderamiento de la comunidad, y las soluciones duraderas.

La estrategia: La búsqueda de socios para abordar los problemas

La estrategia pretende abordar los siguientes desafíos claves: **¿Cómo se puede poner a disposición de los refugiados una conectividad fiable? ¿Cómo se puede hacer asequible? ¿Cómo pueden los refugiados hacer el mejor uso de ella?**

Al trabajar con los gobiernos, las ONG y los sectores de tecnología y telecomunicaciones, el ACNUR construirá fuertes alianzas de múltiples facetas que garanticen que los refugiados puedan beneficiarse de la revolución digital. Las 10 opciones siguientes identifican oportunidades para: 1) aumentar la disponibilidad de las redes móviles/internet,

sobre todo en las zonas rurales con infraestructura escasa o inexistente, 2) reducir las barreras a la asequibilidad para todos los refugiados, y 3) aumentar la facilidad de uso y la pertinencia del internet para las poblaciones desplazadas.

Figura 3: Opciones de intervención para mejorar la disponibilidad, asequibilidad y usabilidad

 Intervenciones sobre disponibilidad Infraestructura de red y electricidad fiable	1. Abogar por la Infraestructura de Operador de Red Móvil 2. Abogar ante los Gobiernos para Infraestructura y Acceso 3. Abogar ante los Proveedores de Servicios de Internet (ISPs)/Empresas de Tecnología Alternativa para Infraestructura 4. Realizar inversiones focalizadas en infraestructura
 Intervenciones sobre asequibilidad Fijar precios accesibles o subsidiados	5. Negociar planes específicos y descuentos para refugiados 6. Subsidiar dispositivos y planes de telefonía celular/internet 7. Implementar y ampliar centros comunitarios de acceso a internet
 Intervenciones sobre usabilidad Alfabetización digital, capacitación y acceso a servicios relevantes	8. Desarrollar e implementar programas de capacitación 9. Habilitar un ecosistema para la entrega de servicios digitales 10. Facilitar el desarrollo de contenido relevante a los refugiados

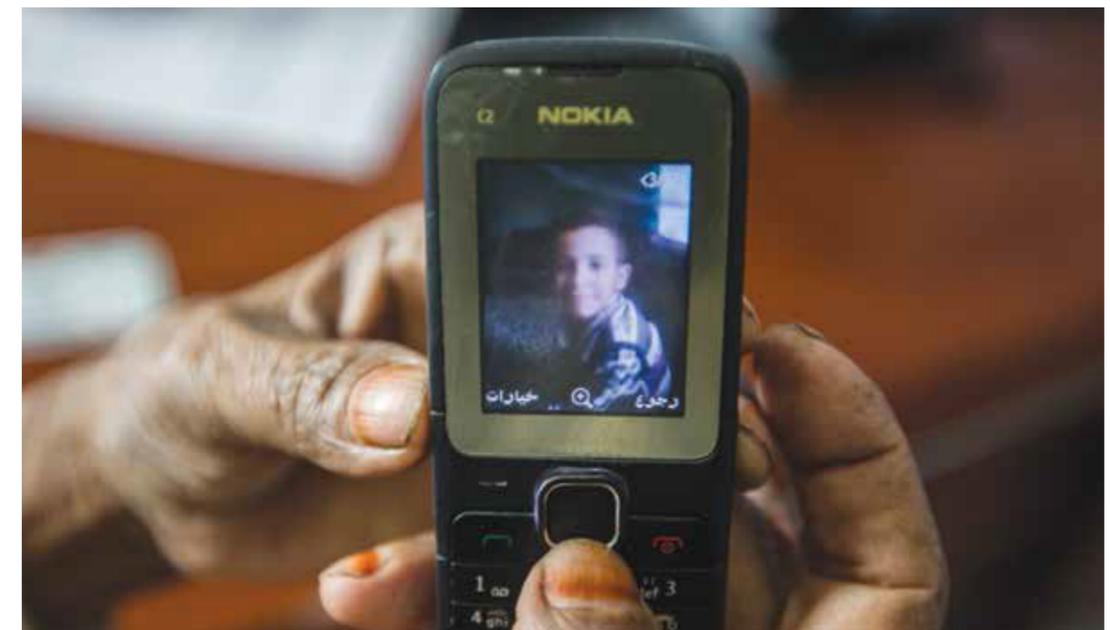
Estrategias e implementación específicas para cada país

La Estrategia Global de Conectividad para los Refugiados presenta la visión y establece un marco para abordar los desafíos para los refugiados en todo el mundo. El ACNUR tiene como objetivo trabajar con sus socios para adaptar este enfoque global a los contextos locales con el fin de poner en práctica estrategias específicas para cada país. Los programas piloto comenzarán en el 2016 para probar y ajustar estas intervenciones antes de que la estrategia puede ser adoptada a nivel internacional. En situaciones de emergencia, se dará prioridad a aquellas intervenciones que se centran en las necesidades más inmediatas.

Presupuesto del ACNUR para el 2016

Para el lanzamiento y la implementación de la etapa-piloto del Programa Global del ACNUR de Conectividad para los Refugiados en 10 países, el ACNUR está activamente buscando financiamiento por un valor de **6 millones de dólares USD**.

Figura 4: Un refugiado yemení muestra la foto de su hijo en un teléfono móvil
© ACNUR/Oualid Khelifi



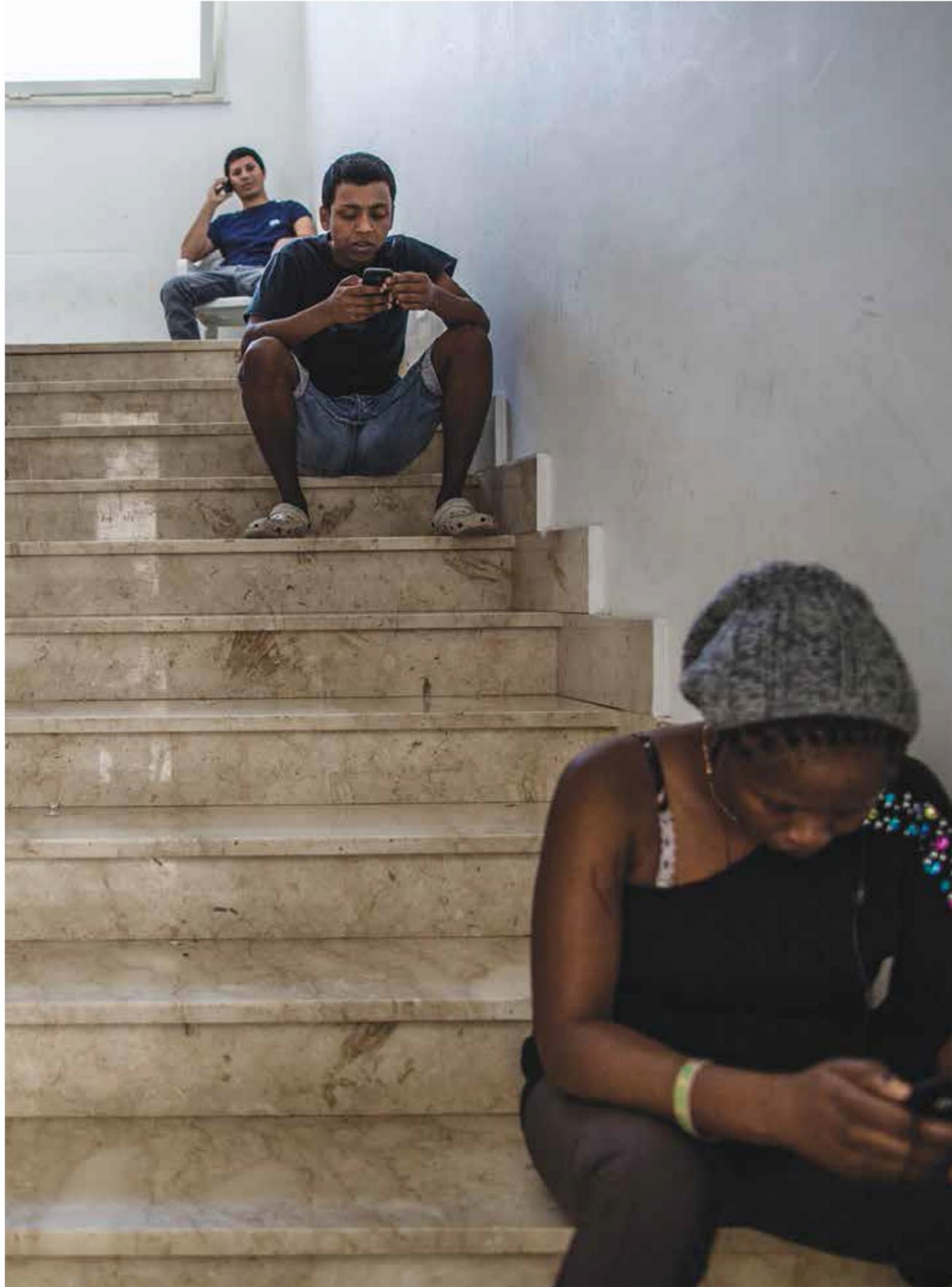


Figura 5: Italia /Refugiados y migrantes subsaharianos toman un descanso en el centro de recepción de Le Zagare en la provincia de Siracusa mientras ven sus móviles. © ACNUR/ Fabio Bucciarelli



Figura 6: Camerún/ Gbiti, 140 km al este de Bertoua, situada en la frontera con la República Centroafricana. Gbiti es una de las 3 entradas por donde los refugiados Mbororo ingresan a Camerún, con Garou-Boula y Ngaoui. Los niños están sentados alrededor de la escuela, jugando con los teléfonos celulares que dibujaron. La conexión telefónica más cercana se encuentra a 18 km, sin ninguna seguridad de que la red esté funcionando. © ACNUR/Frederic Noy/octubre de 2009



Figura 7: Nepal/Una niña de Nepal habla por teléfono en su casa destruida por el terremoto en Sindhupalchok. El 25 de abril, un devastador terremoto mató a más de 7.500 personas y arrasó ciudades y pueblos por todo el centro de Nepal. © ACNUR/Diego Ibarra Sánchez/mayo de 2015

Parte uno: Investigación y Consecuencias

Resultados de la investigación

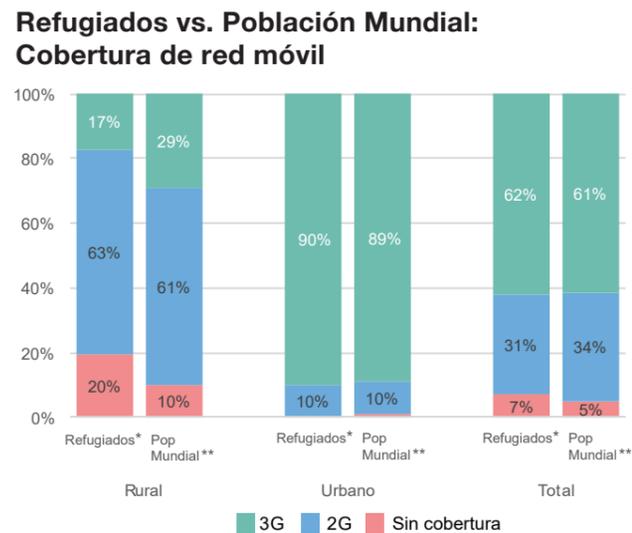
El ACNUR, con el apoyo de Accenture Development Partnerships (ADP), llevó a cabo una evaluación global del acceso de los refugiados y el uso de internet y teléfonos móviles cuando están disponibles¹, para ayudar a fundamentar el desarrollo de una nueva Estrategia Global del ACNUR para la Conectividad de los Refugiados. Los principales hallazgos de la investigación fueron 11.

1. Los refugiados tienen acceso a las redes móviles similar al de la población mundial. Sin embargo, cuando nos fijamos en la división urbana y rural, los refugiados rurales tienen menos acceso a la conectividad y con frecuencia no se les toma en cuenta en las iniciativas de conectividad.

Dado que los países en desarrollo hoy en día acogen a más del 80 por ciento de los refugiados del mundo, ha surgido la percepción de que una gran parte de la población de refugiados del mundo debe vivir en zonas que no tienen buena cobertura de redes móviles. La investigación del ACNUR ha determinado que este no es el caso. Utilizando los datos más recientes, el ACNUR ha encontrado que el 93² por ciento de todos los refugiados viven en lugares que tienen cobertura de una red de al menos 2G, y que el 62 por ciento vive en lugares con cobertura de redes 3G.

Sin embargo, existen grandes diferencias en cuanto a la disponibilidad de redes móviles cuando se examinan los datos urbanos y rurales por separado. Como es de esperar, las áreas urbanas tienden a tener una mejor cobertura. El noventa por ciento de los refugiados que viven en zonas urbanas tienen cobertura de redes 3G, similar a la proporción de la población urbana mundial que vive en áreas de 3G (89 por ciento).

Figura 8: Cobertura de Refugiados vs. Población Mundial



En las zonas rurales, mientras que la cobertura y la calidad están mejorando progresivamente gracias a la creciente penetración de la red móvil, existe el riesgo de que los refugiados no sean tomados en cuenta en estos planes de expansión. Por ejemplo, sólo el 17 por ciento de los refugiados que viven en zonas rurales viven en zonas con cobertura 3G, comparado con el 29 por ciento de la población rural global, mientras que el 20 por ciento de los refugiados en zonas rurales no tienen cobertura móvil en absoluto, lo cual es el doble de la proporción de la población rural mundial sin cobertura. Sin embargo, las ubicaciones de refugiados en zonas rurales están densamente pobladas, por lo que si son excluidos de los planes para ampliar las redes, esto equivale a una enorme oportunidad desaprovechada.

¹ El análisis se basó en (i) la retroalimentación directa de 238 refugiados a través de 20 grupos focales en 10 países; (ii) respuestas de encuestas por parte de 95 funcionarios del ACNUR que representan a 44 países y más de 3 millones de refugiados; (iii) entrevistas en persona con más de 30 funcionarios del ACNUR de 5 países; (iv) el análisis de los datos de cobertura de la propia red móvil; y (v) datos complementarios del ACNUR y el dominio público

² Conectividad de refugiados: GSMA/Collins Bartholomew 2014 producto de Explorador de Cobertura; sitios web de Operadores de Redes Móviles; Opensignal; Informes estadísticos por país de la GSMA Intelligence; Resultados de encuestas (Evaluación de conectividad de los principales 50 campamentos de refugiados, Encuesta sobre Conectividad Global de funcionarios del ACNUR); Misiones de conectividad (Tanzania, Kenia, Grecia, Jordania); datos por país de GSMA Intelligence. **Conectividad de la población global: Datos y cifras de la UIT del 2015; Estadísticas de las Naciones Unidas; distribución de refugiados en zonas rurales/urbanas: Anuario estadístico del ACNUR (2013) - Tabla 16

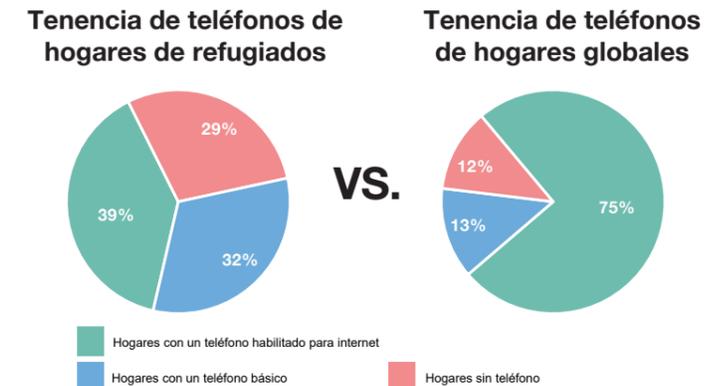
Figura 9: Maher muestra el último "selfie" que se tomó con su familia antes de que se fueran para Etiopía. "El teléfono sonó a las 6am, la OIM llamó para indicarnos que fuéramos para el aeropuerto, los enfrentamientos era tan violentos en ese momento que incluso pensé que sería muy riesgoso ir, después volví a mis sentidos y me dí cuenta de que no teníamos otra opción. Dos horas más tarde, me dijeron que mi esposa y mis dos hijos podrían ir a Etiopía, pero yo no. Ese fue el "selfie" que tomé después de quejarme y finalmente aceptar que la separación era real y estaba a punto de suceder por Dios sabe cuánto tiempo". © ACNUR/Qualid Kheilifi



Tres cuartas partes de la población total de refugiados viven en el África subsahariana (29 por ciento), Oriente Medio y Norte de África (29 por ciento) y el sur de Asia (18 por ciento), áreas que ya tienen una cobertura promedio inferior a 3G³.

2. Restricciones de asequibilidad - el obstáculo más difícil de superar para conectar a los refugiados - es la causa de que la tenencia promedio de teléfonos y el acceso a internet para los hogares de refugiados sea mucho menor que para los hogares globales.

Figura 10: Tenencia de teléfonos de refugiados vs. tenencia de teléfonos de hogares globales



En comparación con el mundo en general, los hogares de refugiados tienen aproximadamente 50⁴ por ciento menos probabilidad de tener un teléfono habilitado para internet y aproximadamente 2.5 veces más probabilidad de estar viviendo sin un teléfono. Esto se debe a las dificultades extremas de los refugiados para costearse un dispositivo o plan de datos, un problema causado por factores tales como el hecho mismo de su desplazamiento o por restricciones gubernamentales a su derecho a trabajar o moverse libremente de un lugar a otro. Debido a la falta de ingresos, los hogares de refugiados a menudo comparten los teléfonos dentro de la unidad familiar, así como entre familias (sobre todo en los campamentos de las zonas rurales). Por lo tanto, es probable que sea grande la brecha de tenencia de teléfonos per cápita entre los refugiados y el resto de la población.

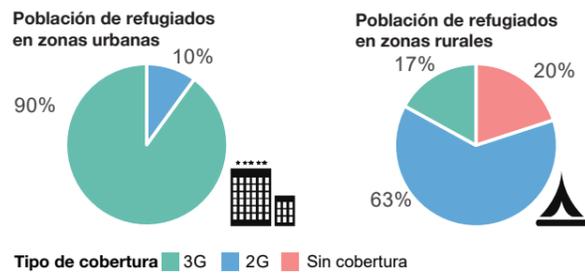
³ Anuario estadístico del ACNUR (2014) - Tabla 16. Solamente las ubicaciones de refugiados con cobertura e información geográfica se incluyeron en el análisis y Facebook - Informe sobre el Estado de Conectividad (2015)

⁴ Tenencia básica de teléfono y de teléfonos habilitados para internet: Grupos focales y Encuesta Global sobre Conectividad del Personal del ACNUR. Otras fuentes: Estimaciones de la tenencia de teléfonos en el hogar basadas en el Informe de Indicadores Mundiales de Telecomunicaciones de la UIT (2015). División entre teléfono inteligente, teléfono común y la penetración de la telefonía básica sobre la base de los informes de investigación de Mobiforge y eMarketer.

3. Al igual que la población mundial, los refugiados experimentan diferencias en la cobertura de red y la tenencia de dispositivos en las zonas urbanas y rurales.

Figura 11: Cobertura de la red en zonas urbanas frente a la de las zonas rurales

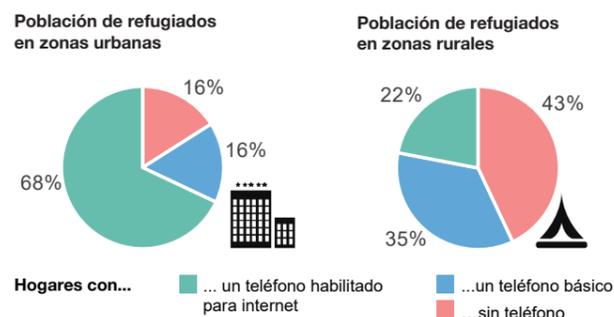
Cobertura de red



El cuarenta por ciento de todos los refugiados viven en zonas rurales. En estos lugares, sólo el 17 por ciento tiene acceso a las redes móviles⁵ con velocidades de 3G o superior. Por otra parte, las localidades rurales suelen tener graves problemas para el acceso a la electricidad. Sin embargo, estos desafíos no se limitan a los refugiados, - sus comunidades de acogida y otras poblaciones rurales en todo el mundo experimentan problemas similares. En cuanto a la tenencia de teléfonos⁶, el 68 por ciento de los hogares de refugiados en zonas urbanas tienen un teléfono móvil habilitado para internet, frente a sólo el 22 por ciento en zonas rurales. Esto es en parte porque las comunidades rurales a menudo son más pobres y tienen peor cobertura móvil, pero también porque los refugiados en los pueblos y las ciudades tienen una mayor necesidad de este tipo de dispositivos para la navegación y la información; dan prioridad a la tenencia del teléfono como vital para su seguridad.

Figura 12: Tenencia de teléfonos de hogares de refugiados en zonas urbanas frente a las zonas rurales

Tenencia de teléfonos



4. Niveles de lenguaje y alfabetización digital entre los refugiados crean una barrera más para la conectividad.

Los funcionarios del ACNUR indican que, junto con el coste, los bajos niveles de alfabetización comprenden la segunda mayor barrera a la conectividad para los refugiados⁷. Dado que gran parte de internet, y muchas de las aplicaciones móviles están en inglés, una gran cantidad de refugiados con un conocimiento de inglés limitado o nulo no puede usarlos. También existen variantes entre los distintos grupos de edad y formación, en donde las personas más jóvenes tienden a ser más competentes en informática mientras que los refugiados que provienen de pueblos y ciudades tienen, por regla general, los niveles más altos de alfabetización digital que las que originalmente son del campo.

Figura 13: Mayores obstáculos para la conectividad en los asentamientos de refugiados

Mayores barreras para el uso de internet



5 Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR (2015)
 6 Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR (2015)
 7 Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR (2015)

En algunos casos, los refugiados carecen de alfabetización en cualquier idioma, lo que hace que sea prácticamente imposible para ellos usar internet. E incluso cuando tienen la alfabetización lingüística, la falta de conocimiento y familiaridad digital puede ser un problema.

Los refugiados de países con escasa penetración de internet, o que han pasado toda su vida en campamentos, a menudo tienen dificultades para entender cómo utilizar internet. Por otra parte, los planes tarifarios de datos móviles pueden resultar complicados para entender, haciendo que muchos refugiados eviten comprarlos.

5. La banda ancha móvil es la forma más barata y más escalable para acceder a internet, pero la banda ancha de líneas fijas puede proporcionar servicios específicos orientados a lugares como aulas y centros comunitarios y, de este modo, servir de puente para reducir la brecha en la cobertura.

Figura 14: Línea fija versus penetración móvil basado en conexiones, 2012

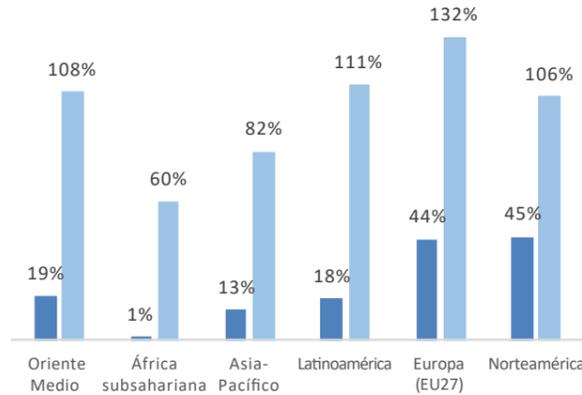
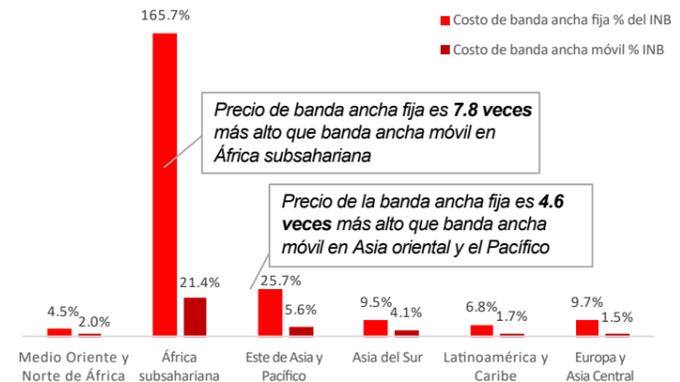


Figura 15: Precio relativo de plan de banda ancha fija a banda ancha móvil, 2013-14



La banda ancha móvil (por ejemplo, el acceso a internet por medio de redes de datos móviles 3G+) es más barato y más disponible que la banda ancha fija o por satélite. En todo el mundo, el número de conexiones de banda ancha móvil es superior al de la banda ancha fija⁸. La brecha es particularmente grande en el África subsahariana, donde las conexiones móviles son casi 50 veces mayores que las conexiones de línea fija. La banda ancha móvil es también mucho menos costosa que la fija.

La banda ancha fija es más de cuatro veces más cara que la móvil en África subsahariana y Asia oriental y el Pacífico⁹. Sin embargo, en algunos lugares (por ejemplo, zonas remotas o centros de educación), las soluciones de banda ancha fija, como Wi-Fi podrían ser un medio valioso para conectar puntos de acceso claves, tales como aulas y centros comunitarios. Por ejemplo, el programa del ACNUR de acceso comunitario a la tecnología se sustenta en Wi-Fi, prestando servicios a los refugiados que quieren aprender a utilizar las computadoras y el internet.

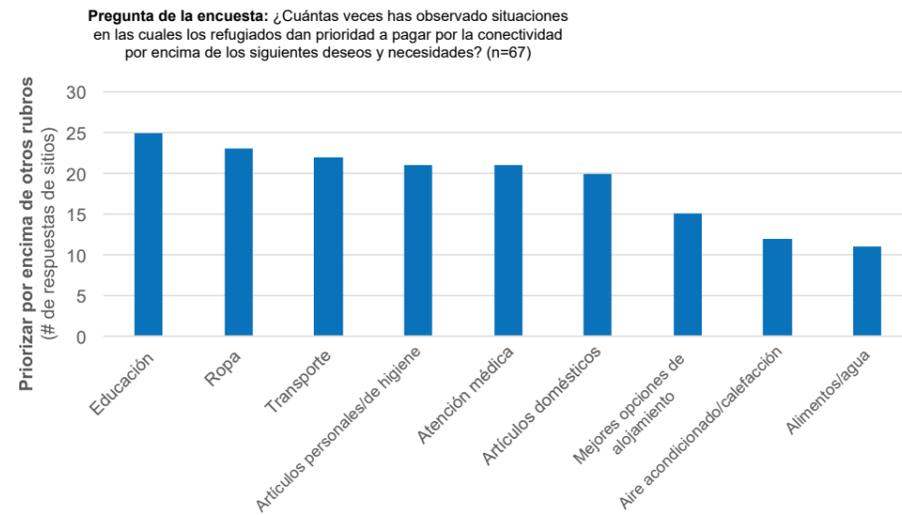
Por otra parte, se ha producido un aumento de nuevas soluciones innovadoras, dirigidas a la entrega de conectividad a los que no están conectados, tales como la televisión Espacio en Blanco (TV White Space), drones, globos, etc. El futuro de la conectividad, especialmente en zonas con poca cobertura, podría tener un aspecto muy diferente si estas soluciones llegan a escala.

6. A pesar de las limitaciones de asequibilidad, los refugiados conceden un valor significativo a la conectividad.

Los refugiados consideran que la conectividad es una herramienta de supervivencia clave en su vida diaria y están dispuestos a hacer grandes sacrificios para conectarse y permanecer conectados. Por ejemplo, en Jordania, las familias de refugiados gastan de 10-20 por ciento¹⁰ de sus distribuciones en efectivo en la conectividad (después de pagar la vivienda) - dándole prioridad por encima de muchas otras necesidades importantes como la ropa y el cuidado de la salud. En Tanzania, se observó que los refugiados vendían hasta un tercio de su ración mensual de alimentos con el fin de comprar tiempo de llamada y datos para sus teléfonos celulares. Los datos de encuestas muestran que con frecuencia se ha dado prioridad a la conectividad por encima de rubros tales como la educación, la ropa y la atención médica¹¹.

8 Adaptado de: Informe de GSMA Intelligence: Midiendo la relación entre la penetración fija y móvil, febrero 2014, documento en inglés.
 9 Base de datos de la UIT de costos de banda ancha (2013-2014).
 10 Basado en entrevistas realizadas por separado a cuatro familias de refugiados en Amman y un grupo focal de más de 20 refugiados en Amman.
 11 Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR (2015).

Figura 16: Casos en los que la conectividad se ha priorizado por encima de otros rubros

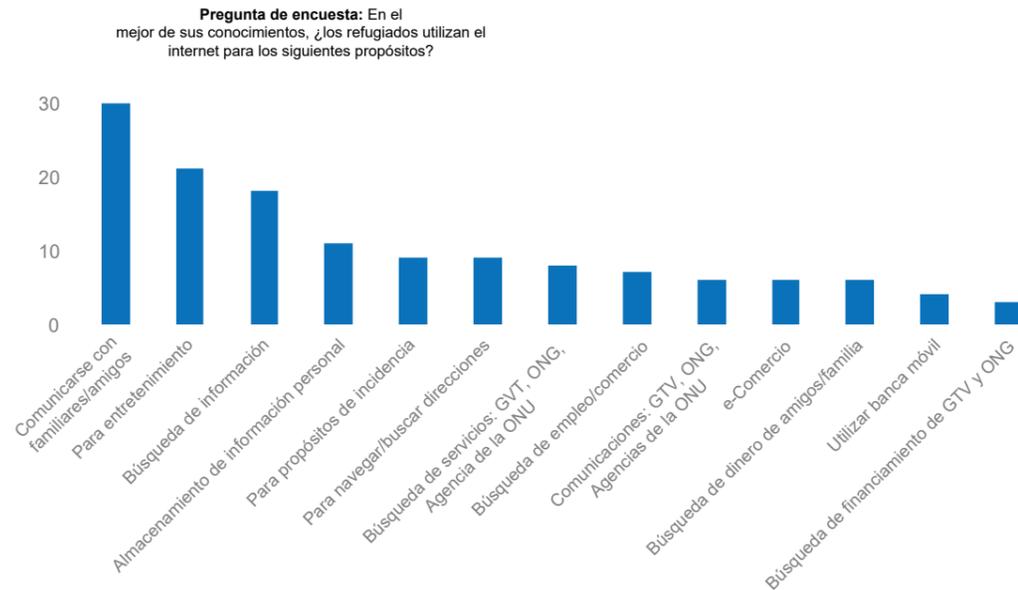


7. La conectividad es clave para los refugiados en la comunicación con amigos y familiares, tanto en su hogar como en su país de acogida.

En todas las discusiones entre los refugiados y funcionarios del ACNUR, la comunicación con amigos y familiares fue identificada como la necesidad más importante con respecto a la conectividad. Podría decirse que esta necesidad es mayor para los refugiados que para la población general ya que el desplazamiento a menudo separa a los refugiados de sus seres queridos y puede dejarlos aislados. El saber dónde están sus amigos y familiares, así como saber que están seguros es de suma importancia para los refugiados.

Además de esto, la conectividad ha demostrado ser de vital importancia para empoderar a los refugiados a educar y entretenerse a sí mismos, y ganarse los medios de vida en los asentamientos de refugiados¹².

Figura 17: Usos más populares de internet para los refugiados



8. Existen desafíos culturales y sociales asociados con la conectividad "inclusiva" de las mujeres, pero estos retos no son exclusivos de los refugiados.

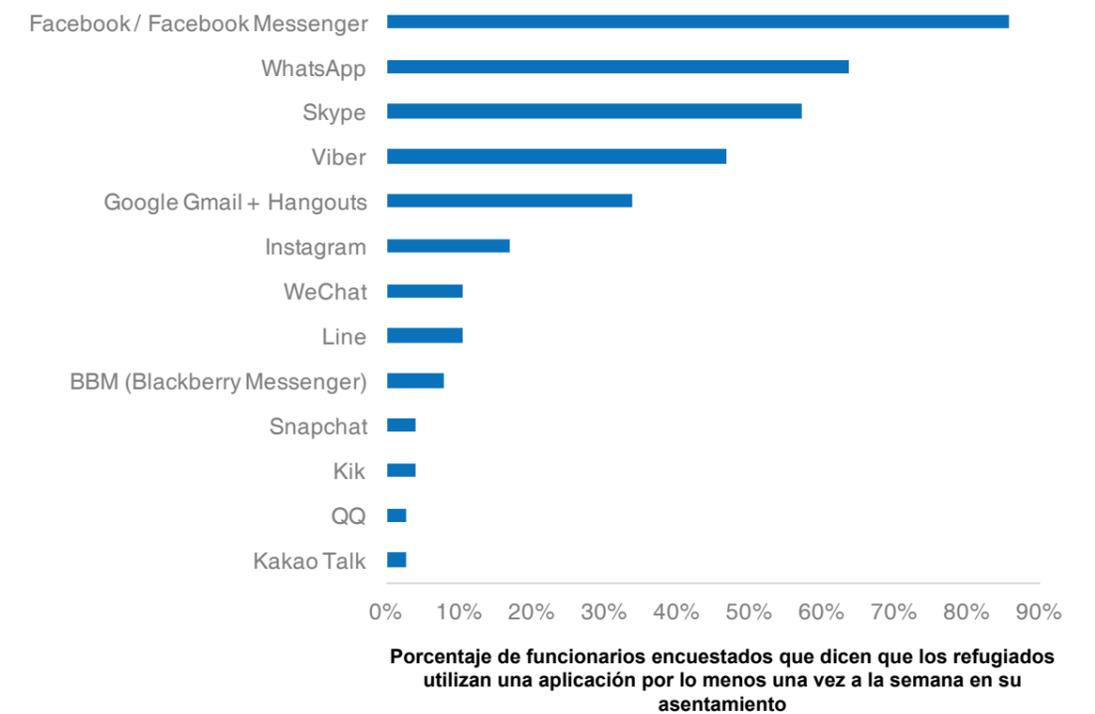
En las poblaciones de refugiados, las mujeres, los adultos mayores y los que tienen un nivel más bajo de educación son menos propensos a tener acceso a los teléfonos móviles e internet. Las normas culturales y sociales a menudo dictan quién tiene o no tiene acceso a la tecnología. Este hallazgo, sin embargo, refleja la situación fuera de las poblaciones de refugiados. Por ejemplo, en países de bajos y medianos ingresos, una mujer tiene un 21 por ciento menos de probabilidad de tener un

teléfono celular que un hombre¹³. Este desequilibrio puede agravar situaciones para los refugiados más vulnerables. Las observaciones de los grupos focales abajo muestran algunas problemáticas específicas que enfrentan las mujeres refugiadas en materia de conectividad:

- Una mujer sola con varios hijos y sin ingresos tiene una fuerte necesidad de comunicarse con sus hijos. Con el fin de acceder a los medios para hacerlo (por ejemplo, adquirir un teléfono), puede que esté más dispuesta a soportar la explotación porque de otra manera no es asequible para ella.
- A algunas mujeres en Ruanda no se les permitiría el acceso a internet o a un teléfono móvil debido a que sus maridos serían más propensos a sospechar de infidelidad.
- En Jordania, las familias tienen "gerentes de conectividad" que compran planes de telefonía para el hogar.
- Si bien existen casos en que los gestores de conectividad son mujeres, los hombres suelen controlar quién tiene acceso en el hogar y cuánto acceso tienen.

Para las personas mayores menos familiarizadas con la tecnología y para las personas con niveles más bajos de educación, el acceso a internet y las comunicaciones móviles claramente no es suficiente en sí mismo para que puedan beneficiarse de todas las oportunidades que estas tecnologías pueden ofrecer, y se debe hacer más para ayudar en este sentido.

Figura 18: Uso de redes sociales por parte de los refugiados



9. Existe una enorme oportunidad para que el ACNUR y sus agencias implementadoras hagan un mejor aprovechamiento de la conectividad.

La encuesta mostró que Facebook, Skype, Viber y WhatsApp son las aplicaciones de redes sociales más populares entre los refugiados, y sin embargo, el ACNUR, en particular, hace muy poco uso de las redes sociales para comunicarse con ellos.¹⁴ Mientras que algunos grupos humanitarios están empezando a desarrollar servicios que hacen uso de las tecnologías móviles y de internet, este tipo de iniciativas son pocas y poco frecuentes. En las zonas donde existe conectividad, las ONG y el ACNUR no están aprovechando plenamente las aplicaciones móviles o plataformas de SMS. La transmisión de información importante a los refugiados a menudo se realiza a través de visitas a los hogares individuales llevadas a cabo por el personal o por representantes de los refugiados. Este proceso de comunicación 'analógica' a menudo requiere mucho tiempo y es ineficiente. El hecho de conectar a los refugiados tendrá un impacto transformador en el sector humanitario.

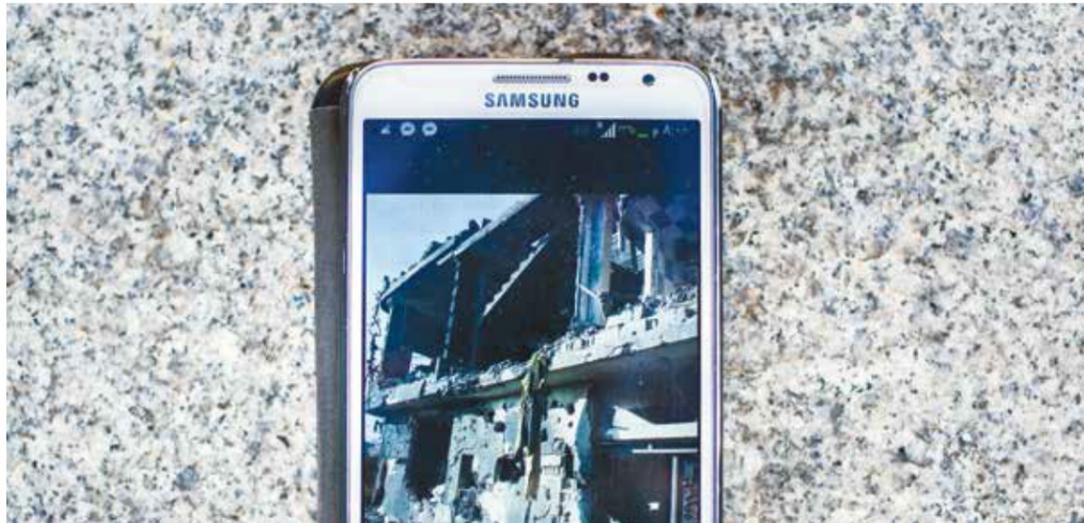
¹³ GSMA y la Fundación Cherie Blair para Mujeres, Women & Mobile: Una oportunidad global: Un estudio sobre la brecha de género en la telefonía móvil en los países de bajos y medianos ingresos.
¹⁴ Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR (2015).

Las observaciones abajo tomadas de diálogos con el personal y los socios del ACNUR muestran estas brechas actuales en el uso de la conectividad:

- Las ONG en Tanzania dijeron que había enormes oportunidades para la protección a través de una conectividad mejorada (por ejemplo, líneas de ayuda o de mensajería masiva para informar a los refugiados sobre temas importantes, tales como un brote de cólera).¹⁵
- Sin embargo, existen algunas nuevas soluciones que se están desarrollando para llegar a los refugiados, como Ascend del ACNUR¹⁶, que ha sido puesto a prueba en Costa Rica. Esto utiliza Frontline Cloud (una plataforma de gestión de SMS en línea) y permite que las organizaciones envíen mensajes o encuestas masivos a los refugiados mientras mantiene un registro digital de las respuestas. Pero para aprovechar al máximo este tipo de tecnología, tales iniciativas tendrían que ser ampliadas y coordinadas a través de un programa integral.

En el anexo, examinamos más a fondo dos perfiles específicos: Julián, un refugiado de Burundi de Nyarugusu, Tanzania, y Tali, un oficial del ACNUR en el terreno, en Amman, Jordania. Ambos perfiles destacan el enorme beneficio que la conectividad podría traer a los refugiados, pero también la forma en que podría revolucionar la forma en que el ACNUR opera y se comunica con las personas de interés. *Nota: los nombres y datos presentados en este perfil han sido alterados para proteger sus identidades.*

Figura 19: Hungría/ Una fotografía en el teléfono del refugiado Dara muestra su casa destruida en Kobane, foto tomada en Szeged, Hungría. © ACNUR/ Andrew McConnell



10. Los refugiados, el personal del ACNUR y las ONG socias consideran que la conectividad es esencial para la protección de los refugiados.

Las discusiones con los refugiados, el personal y las organizaciones socias del ACNUR revelaron un consenso de que la conectividad puede mejorar de manera significativa la seguridad y protección de los refugiados. Por ejemplo, los refugiados en un grupo focal de Nairobi expresaron el deseo de poder alertar rápidamente a sus comunidades mediante un dispositivo móvil si se encontraban en peligro¹⁷. Existe una gran demanda del uso de celulares para acceder a información sobre temas tales como la distribución de alimentos, agua y saneamiento para la asistencia sanitaria (WASH) y otros servicios de salud. El personal del ACNUR y sus socios acordaron que había un sinnúmero de posibilidades para los servicios digitales de protección.

Las observaciones de refugiados abajo ponen de relieve lo útil que sería la conectividad para ellos por razones de protección:

- “El problema es que en mi comunidad es difícil conseguir el acceso oportuno a los primeros auxilios, por lo que realmente va a ayudar si una aplicación puede enseñar primeros auxilios básicos, o advertir sobre el brote de una enfermedad” expresado por un refugiado en una zona urbana en Kenia.
- “Debido a la situación precaria de protección, un teléfono móvil se considera una herramienta de protección, por ejemplo, para llamar a los amigos si les detienen, para alertar a los amigos sobre redadas, o para usar aplicaciones como Waze para navegar de forma segura” expresado por un refugiado en una zona urbana en Malasia
- “Una aplicación de seguridad sería muy útil para advertirnos acerca de qué partes de la comunidad/ciudad hay que evitar porque son zonas peligrosas” expresado por un refugiado en una zona urbana en Kenia.

¹⁵ Misión del ACNUR en Tanzania para Conectividad de Refugiados (2015)

¹⁶ http://innovation.unhcr.org/labs_post/ascend/

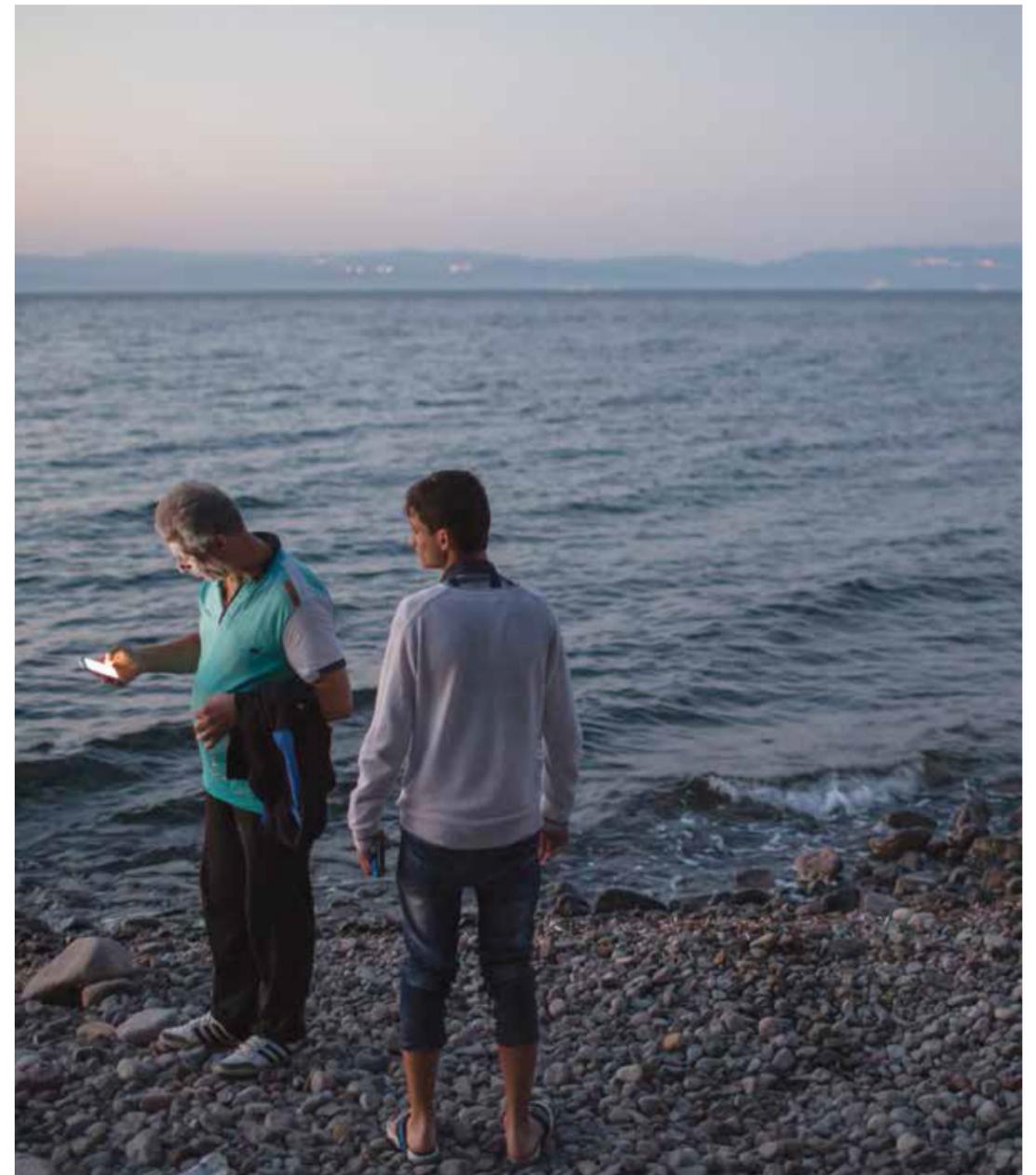
¹⁷ Misión del ACNUR en Kenia para Conectividad de Refugiados (2015)

Sin embargo, también existen riesgos de seguridad que surgen de los refugiados que revelan sus identidades en línea, sobre todo para aquellos que están en situación de riesgo político. La seguridad de datos es, por lo tanto, extremadamente importante, al igual que las medidas de seguridad necesarias para proteger a las organizaciones que tienen información sensible frente a la amenaza de ataques cibernéticos.

11. El sector privado está dispuesto a apoyar la conectividad de refugiados y ya ha empezado a invertir en iniciativas de conectividad transformadoras - pero existe una necesidad de aumentar y ampliar estas alianzas.

Hay algunas iniciativas en marcha para llevar la conectividad a los refugiados - por ejemplo, la nueva antena de telefonía móvil que Vodacom ha instalado en el campamento Nyarugusu en Tanzania, proporcionando un acceso 3G. Esta y otras iniciativas similares muestran una disposición por parte del sector privado de apoyar la expansión de redes y mejorar las condiciones de los refugiados. Sin embargo, estos proyectos deben ser ampliados de pequeños y específicos a programas coordinados a nivel global mediante el desarrollo de alianzas más extensas con las organizaciones y empresas líderes de estos proyectos. Existe tanto la necesidad como la oportunidad de ampliar la conectividad para la protección, la autosuficiencia y la prestación de servicios. Lo que es más, cualquiera de estas iniciativas también deben tener en cuenta que el acceso a la electricidad es esencial para que los refugiados y las comunidades de acogida permanezcan conectados.

Figura 20: Grecia/ Estos refugiados llegan a la isla de Lesbos, después de cruzar el Egeo desde Turquía. Los refugiados sirios que acaban de llegar a la costa norte de la isla de Lesbos desde Turquía intentan conseguir recepción de teléfono móvil para que puedan comprobar su ubicación y notificar a los familiares que llegaron sanos y salvos. © ACNUR/Ivor Prickett



Consecuencias de los resultados de la investigación

La investigación demuestra que existe una enorme oportunidad y potencial para mejorar la vida de los refugiados mediante el incremento de su acceso a la conectividad y su capacidad de utilizarla para ayudarse a sí mismos y a los demás. Por otra parte, las comunidades de acogida, así como los refugiados, perciben los beneficios.

Las siguientes conclusiones de la investigación dan una idea de cuál es la mejor manera para potenciar la conectividad de los refugiados; y forman la base de la Estrategia Global de Conectividad para los Refugiados.



Las mejoras en las redes móviles tendrán un impacto positivo en los refugiados, así como en las comunidades de acogida. Los refugiados en zonas urbanas tienen una cobertura de internet y de la red móvil similar al resto del mundo. Los refugiados que viven en zonas rurales tienen más probabilidad de tener menos cobertura y menos acceso a la infraestructura eléctrica que las comunidades que los rodean. De hecho, el 20 por ciento de los refugiados en zonas rurales (0,9 millones de personas en total) no tiene ningún tipo de cobertura, y el 63 por ciento solo tiene acceso 2G (2,8 millones de personas en total). Pero los asentamientos de refugiados suelen ser densamente poblados. El incrementar la cobertura en esas zonas no sólo beneficiará a la población de refugiados, sino también a la comunidad de acogida. Esto hace que la propuesta de valor para la ampliación de cobertura de la red a emplazamientos de refugiados rurales sea más atractiva para los operadores de redes móviles, las comunidades de acogida y los gobiernos de acogida.



Hacer que la conectividad sea asequible es fundamental. En los lugares donde sí existen redes, los refugiados tienen dificultades para pagar la conectividad pero aún así compran datos con sus escasos recursos, aunque limitan su uso estrictamente. La tenencia de teléfonos inteligentes, en particular, presenta el mayor reto; los refugiados tienen casi la mitad de probabilidades que la población general de poseer un teléfono habilitado para internet. La falta de capacidad de los refugiados para obtener telefonía móvil e internet es motivo de especial preocupación en los países en los que no se les concede el derecho al trabajo y a la libertad de circulación. Una forma de superar esto sería de facilitarles a los refugiados el acceso a precios reducidos y/o aumentar su poder adquisitivo con el fin de mejorar su conectividad de manera sostenible, mientras buscan estrategia de medios de vida fuera del campamento.



La banda ancha móvil es una forma viable de mejorar la conectividad de los refugiados a gran escala. El ofrecer Wi-Fi gratuito y de bajo costo para los refugiados en los centros comunitarios, escuelas y lugares similares también puede impulsar el acceso, sobre todo cuando los costos de otro modo serían prohibitivos. La banda ancha móvil es la forma de acceso a internet más utilizada en los lugares donde está disponible, ya que también es la más barata. El proporcionar Wi-Fi gratuito o de bajo costo para los refugiados en los centros comunitarios, escuelas y otros lugares donde los refugiados se reúnen también puede impulsar el acceso, sobre todo cuando los costos de otro modo serían prohibitivos. Este enfoque también es efectivo en los pueblos y las ciudades, sobre todo cuando los puntos Wi-Fi se combinan con los centros de enseñanza de computación. Por otra parte, en el futuro podríamos ver que el aumento de soluciones de conectividad innovadoras, tales como TV White Space (frecuencias de transmisión sin usar), drones, globos, etc., complementarán la banda ancha móvil y fija para llegar a áreas que antes eran de escasos recursos.



El ACNUR y sus socios pueden maximizar el impacto mediante un mejor uso de la conectividad para prestar servicios. Dada la gran alteración digital que se produce en todo el mundo, existe una gran oportunidad para que los socios aprovechen la conectividad para la protección de refugiados. Pero estar en línea plantea ciertos riesgos asociados con la seguridad de datos. Como tal, los programas de capacitación deben incluir tanto alfabetización digital como enfoques para el uso de la web de forma segura. Además, la conectividad también debe ponerse a disposición de los refugiados en su propio idioma y en idiomas locales - de hecho, los propios refugiados podrían traducir el contenido, lo que les proporcionaría cierto ingreso. Sin embargo, sin conectividad asequible, los refugiados no podrán acceder a los servicios digitales. A menos que el acceso móvil y de internet sea disponible y asequible, las aplicaciones y los servicios digitales innovadores no tendrán un impacto verdaderamente transformador.

Figura 21: Jordania/ Un cartel encima de una tienda en el área del mercado de Za'atari, que hace referencia a diversas plataformas de redes sociales y aplicaciones de mensajería que son populares entre los sirios. Crédito de la fotografía: Al Jazeera/Michael Pizzi.



Figura 22: Uganda/ Un joven refugiado llama a sus familiares que se quedaron en el Congo. © ACNUR/Frederic Noy/ noviembre de 2012



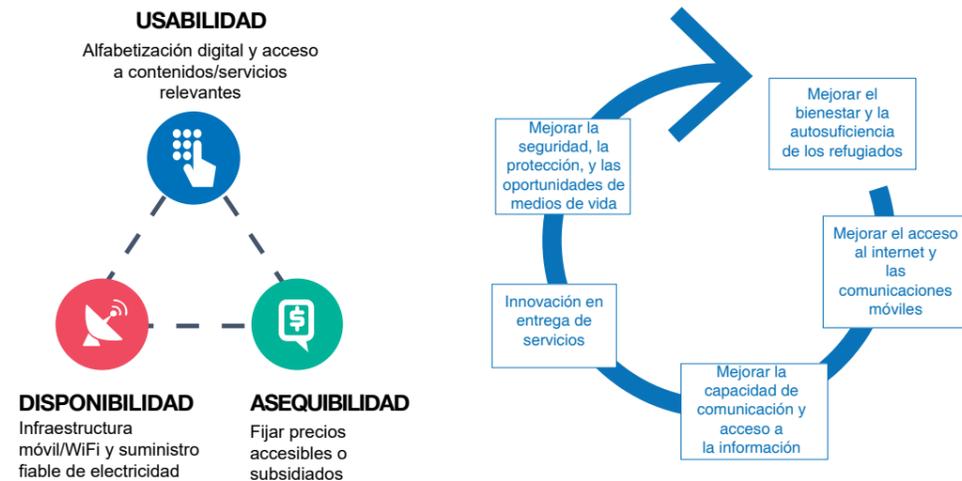
Parte dos: La estrategia y el camino a seguir

Los objetivos de la estrategia

Para hacer frente a los problemas señalados en la evaluación, los refugiados deben tener acceso a la conectividad móvil y de internet que esté **disponible, asequible y utilizable**. Como tal, el ACNUR creó el programa Conectividad para los Refugiados para colaborar con socios externos e implementar las intervenciones estratégicas adaptadas a los contextos específicos de los países y las regiones.

El ACNUR tiene como objetivo garantizar que los refugiados tengan acceso a la **conectividad móvil y de internet que sea disponible, asequible y viable**, con el fin de utilizarlo para la protección, la comunicación, la educación, la salud, la autosuficiencia, el empoderamiento de la comunidad y otras soluciones duraderas.

Figura 23: Mejor Disponibilidad, Asequibilidad y Usabilidad Permite 5 Beneficios Claves



Los gobiernos y el sector privado, en particular los operadores de redes móviles, pueden garantizarles a los refugiados el acceso a las redes y la asequibilidad de la conectividad. En ciertos casos, el ACNUR apoyará los subsidios para las poblaciones vulnerables para que puedan comprar la conexión, así como los servicios comunitarios de Wi-Fi gratis/de bajo costo. Además, se debe brindar capacitación digital a los refugiados con el fin de facilitar la entrega de contenidos específicamente para ellos, así como asegurar que puedan navegar por la web de forma segura. Estas intervenciones mejorarán el acceso a la conectividad de telefonía móvil y de internet. La disponibilidad de la infraestructura móvil/de internet y el acceso asequible son las bases de la conectividad. Los servicios y las aplicaciones utilizables garantizarán que un cambio transformador pueda ocurrir a escala para los refugiados en todo el mundo.

Sin embargo, es importante señalar que los refugiados se benefician de todos los niveles de conectividad. Por ejemplo, incluso con una red de telefonía móvil 2G y el acceso a un teléfono básico, pueden llevar a cabo transacciones de dinero, acceso a SMS y capacitación basada en la respuesta de voz interactiva (IVR), y comunicarse con sus familiares. Aunque el objetivo final es apuntar a velocidades de banda ancha y hacer disponibles los dispositivos habilitados para internet con el fin de verdaderamente empoderar a los refugiados, el ACNUR diseñará sus intervenciones para que las personas puedan beneficiarse de la amplia gama de conectividad disponible.

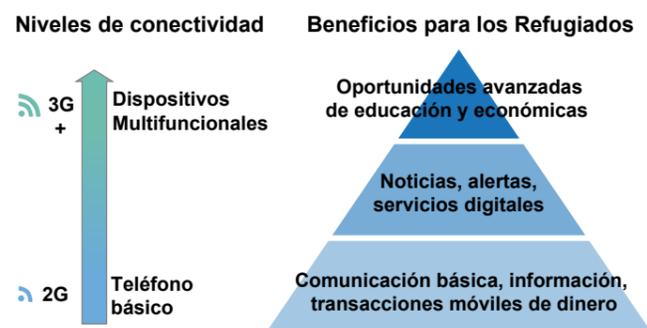
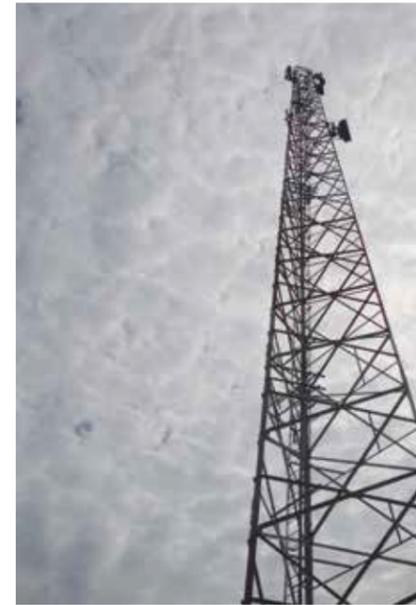


Figura 24: Tanzania/ Una nueva torre 3G construida por Vodacom en medio del campamento Nyarugusu, Tanzania



Intervenciones estratégicas

El ACNUR desplegará una mezcla de diez intervenciones estratégicas que abordan los temas de disponibilidad, asequibilidad y usabilidad que los refugiados enfrentan. Durante la fase piloto, nuestro análisis identificará cuáles son las intervenciones que requieren la adaptación a los contextos específicos de cada país.

Intervenciones de disponibilidad: Mejorar el acceso a las redes y reducir obstáculos normativos.

Aproximadamente el 40 por ciento de todos los refugiados y el 40 por ciento de la población mundial - la mayoría en zonas rurales -no tiene acceso a una red móvil 3G. El aumento de la disponibilidad de redes de telefonía móvil e internet para el 38 por ciento de los refugiados que no tienen acceso a la banda ancha móvil beneficiará a los refugiados y las comunidades de acogida. Por otra parte, el proporcionar y mantener la infraestructura eléctrica accesible es esencial para garantizar que las personas pueden permanecer conectados.

El ACNUR tiene como objetivo mejorar la disponibilidad en los lugares donde las redes son deficientes por medio de alianzas y cabildeo en el sector privado y los gobiernos. Donde el cabildeo no pueda o es poco probable que produzca resultados positivos, el ACNUR puede invertir en infraestructura de conectividad (por ejemplo, enlaces de microondas, satélites y suministro de electricidad), pero sólo como último recurso. Las cuatro intervenciones de disponibilidad se discuten a continuación.



Mejorar el acceso a las redes móviles permite el acceso más escalable y asequible a la conectividad. El ACNUR abogará por establecer o ampliar las redes de los operadores de redes móviles en lugares con limitada capacidad de 3G (o ninguno). Apelaré específicamente, entre otros, por la construcción de nuevos postes celulares, la instalación de antenas temporales, o la mejora de la infraestructura existente. Basado en el análisis específico de cada país, el ACNUR colaborará con los operadores de red para idear un enfoque basado en el mercado de expansión de la red a los sitios de refugiados.



El ACNUR abogará por la creación de incentivos por parte de los reguladores de telecomunicaciones y otras agencias para que los operadores de redes móviles, los proveedores de servicios de internet (ISP) y otras empresas de tecnología amplíen su infraestructura. El ACNUR también instará a los gobiernos a incluir los emplazamientos de refugiados en los planes de electrificación rural y a reducir las barreras regulatorias que no permiten que los refugiados tengan acceso a la conectividad (por ejemplo, requisitos de identificación más flexibles para obtener tarjetas SIM). El trabajo para reducir las barreras regulatorias es aplicable tanto a los refugiados en zonas rurales como en zonas urbanas.



El ACNUR abogará para que los proveedores de servicios de internet (ISPs) y otras compañías tecnológicas establezcan o mejoren la infraestructura Wi-Fi en los emplazamientos de refugiados mediante el uso de enlaces de microondas, antenas parabólicas, televisión espectro no utilizado y drones y globos que habilitan la conectividad, entre otras innovaciones. El ACNUR también abogará por soluciones alternativas de energía cuando la electricidad de la red no esté disponible. El ACNUR realizará análisis y colaboración similares a la Intervención 1 con el fin de colaborar con los ISPs y otras compañías.



Donde no es viable o no tiene éxito la abogacía con el sector privado y/o el gobierno, el ACNUR tomará en consideración la inversión en infraestructura de red Wi-Fi a través de los ISPs y otras compañías de tecnología alternativa. Además, se podría invertir en infraestructura eléctrica (por ejemplo, estaciones de carga de energía solar) para apoyar la carga móvil, especialmente en las zonas rurales y situaciones similares a las de los campamentos. Sin embargo, esta intervención es una opción de menor prioridad debido a los altos requerimientos de recursos y la falta de sostenibilidad.

Intervenciones de asequibilidad: Reducir el precio de la conectividad y ampliar el acceso de la comunidad

El ACNUR dará prioridad a las intervenciones de asequibilidad siempre que sea posible ya que todos los refugiados tienen dificultades para comprar dispositivos, planes de datos móviles y acceso a Internet. En base a nuestra evaluación, los hogares de refugiados tienen la mitad de probabilidades que la población general de tener un teléfono habilitado para Internet¹⁸. El ACNUR estima que los que viven en zonas rurales tienen más probabilidades de encontrar que la conectividad es inalcanzable debido a la mayor falta de oportunidades de obtener medios de vida.

Existen tres posibles intervenciones disponibles para hacer frente a los desafíos de asequibilidad de los refugiados:

5



Negociar planes específicos y descuentos para refugiados

El ACNUR tiene como objetivo reducir el costo de tenencia de dispositivos al instar a los operadores de redes móviles, ISPs y empresas de tecnologías alternativas a crear planes de internet específicamente para refugiados, ofrecer descuentos para dispositivos o permitir un mayor acceso a los dispositivos de bajo coste en los asentamientos de refugiados. Los planes específicos de internet para refugiados podrían comprender productos de bajo costo/sin costo, tales como paquetes de datos libres patrocinados por el operador (por ejemplo, 100 MB libre al día), aplicaciones de tipo cero (por ejemplo, Free Basics de Facebook), y los paquetes de bajo precio adaptados para los refugiados (por ejemplo, más SMS internacionales y menos servicios de voz locales en el África subsahariana). En su caso, el ACNUR también colaborará con el sector privado en cuanto a precios personalizados para las agencias implementadoras y otros organismos humanitarios para reducir el coste de la prestación de servicios digitales a los refugiados (por ejemplo, descuentos en las plataformas de envío masivo de SMS o las tasas de transferencias móviles de dinero para apoyar la distribución móvil de dinero en efectivo).

6



Subsidiar dispositivos y planes de telefonía celular/internet

Para las poblaciones especialmente vulnerables que puede que no tengan la capacidad para acceder a los precios reducidos de la Intervención 5, el ACNUR podría distribuir subsidios electrónica o físicamente en efectivo/vale. Esta podría tomar forma en una de dos maneras: (1) ajustando las metodologías de los programas existentes de distribución de dinero en efectivo del ACNUR/socios (por ejemplo, el programa del ACNUR en Jordania y el Programa Mundial de Alimentos en Kenia) para incluir la necesidad de conectividad; o (2) la implementación de nuevas iniciativas de e-vales enfocadas exclusivamente en la conectividad. Como parte de esta intervención, el ACNUR también identificaría y abogararía a los socios del sector privado que están abiertos a la donación de productos o dispositivos a los refugiados.

7



Implementar y ampliar centros comunitarios de acceso a internet

El ACNUR establecerá y operará centros de acceso comunitario a Internet en colaboración con los socios implementadores y del sector privado. Los centros de acceso comunitario a Internet reducen aún más las barreras de costos para los refugiados que no pueden pagar por dispositivos o planes individuales. Por otra parte, estos centros, equipados con computadoras y tabletas, podrían ofrecer a los refugiados el acceso a un servicio más completo de Internet para facilitar oportunidades enriquecedoras de aprendizaje y medios de vida. En la medida de lo posible, los centros de acceso comunitario a internet también serán accesibles a las comunidades de acogida para fortalecer los vínculos entre ellas y los refugiados.



Figura 25: Uganda/ Athong Mayen, de 25 años, trabaja de día en su tienda de recarga de teléfonos en el asentamiento de refugiados de Nyumanzi en el norte de Uganda. © ACNUR/Cosmos/ Frederic Noy/ diciembre de 2014

18 Encuesta del ACNUR sobre conectividad para los refugiados (2015) y Discusiones de grupos focales de refugiados. Acceso a internet de hogares de refugiados basado en las tasas de tenencia de teléfonos inteligentes

Intervenciones de usabilidad: Habilitar un uso más enriquecedor de internet a través de programas de capacitación y contenido digital y servicios pertinentes

La evaluación de conectividad global reveló que seis de los diez principales desafíos de la conectividad de los refugiados estaban relacionados con problemas de usabilidad como los bajos niveles de alfabetización, la falta de conocimientos informáticos, y la falta de contenido relevante en el idioma local. Para abordar esto, el ACNUR trabajará con las agencias implementadoras y el sector privado para impartir capacitación y fomentar la creación de contenidos y servicios relevantes a los refugiados.

En las zonas donde solamente está disponible la cobertura celular 2G, el ACNUR alentará a las agencias implementadoras a sacar provecho de SMS o servicios de voz, como la reservación de cita o avisos SMS masivos, para mejorar la comunicación o entrega de contenido a los refugiados. Paralelamente, el ACNUR abogará por el desarrollo de la entrega de servicios digitales una vez que la banda ancha móvil esté disponible para los refugiados.

Existen tres intervenciones que abordan las barreras de la usabilidad a la conectividad:

8



Desarrollar e implementar programas de capacitación

El ACNUR coordinará el desarrollo y ejecución de programas de capacitación en alfabetización informática para aumentar las habilidades de los refugiados para aprovechar internet plenamente. Esta capacitación también incluirá información en torno a la seguridad de datos para que los refugiados sean conscientes de cómo utilizar sus datos en línea de forma responsable. El desarrollo y la entrega de estos programas se llevarán a cabo en cooperación con las agencias implementadoras y del sector privado. El ACNUR buscará integrar y trabajar con las iniciativas existentes del ACNUR y sus socios, tales como el programa de Acceso Comunitario a la Tecnología (CTA, por sus siglas en inglés).

9



Habilitar un ecosistema para la entrega de servicios digitales

El ACNUR trabajará con las agencias implementadoras y el sector privado para desarrollar y utilizar aplicaciones para apoyar la prestación de servicios digitales para los refugiados (por ejemplo, alertas móviles sobre salud, e-registro). En su caso, el ACNUR financiará y desarrollará aplicaciones para apoyar la protección y otros mandatos. El ACNUR también trabajará para que sea más fácil para los socios entregar servicios digitales mediante la emisión de datos no personales de refugiados en formatos abiertos, recomendando criterios de aplicación y permitiendo Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) para servicios web estándares.

10



Facilitar el desarrollo de contenido relevante a los refugiados

El ACNUR facilitará el desarrollo de contenidos y aplicaciones relevantes para refugiados con el fin de mejorar la prestación de servicios. Por medio de la capacitación y las comunicaciones, el ACNUR instará a los socios y refugiados a desarrollar y publicar contenido relevante en línea y hacer uso de las redes sociales. Esto facilitará la colaboración dentro de las comunidades de refugiados, resultando en un aumento de bienestar y autosuficiencia. El ACNUR también apoyará los esfuerzos de los refugiados para publicar su propio contenido en línea de una manera segura y responsable. El programa de conectividad también tomará en consideración las diferentes lenguas maternas de los refugiados y ofrecerá soluciones, como que los refugiados multilingües sirvan como traductores

Figura 26: Kenia/ Muchos niños en los campamentos de refugiados de Dadaab nacieron como refugiados y nunca han abandonado los campamentos. Un total de 13 Aulas de la Red Instantánea se establecieron en las escuelas y centros de capacitación vocacional en los cinco campamentos de Dadaab, en septiembre del 2014. La Fundación Vodafone proporciona fondos, apoyo técnico, algunas de las tabletas y capacitación. Huawei donó la mayoría de las tabletas informáticas y Safaricom está brindando conectividad a internet. © ACNUR/Silja Ostermann



Figura 27: Turquía/
Después de varios días de huir de Siria, Wazam, un refugiado sirio, llega al campamento de Suruc en Turquía.
© ACNUR/Ivor Prickett



Figura 28: Italia/
Refugiados y migrantes africanos esperan en el centro de recepción de Le Zagare en Italia.
© ACNUR/Fabio Bucciarelli



Enfoque de implementación

El ACNUR colaborará con los socios pertinentes para suministrar conectividad sostenible para los refugiados e identificar los recursos necesarios para dirigir la planificación, ejecución y monitoreo de la implementación. El enfoque será personalizado para cada país de destino.

Socios

El ACNUR no puede conectar a la población de refugiados por sí mismo. Más bien, **establecerá, de forma proactiva, alianzas multifacéticas con una amplia gama de actores** en cinco categorías principales: (1) refugiados y comunidades de acogida, (2) gobiernos de acogida; (3) sector privado; (4) organizaciones no gubernamentales y (5) donantes.

Figura 29: Marco del ACNUR de Alianzas con Potenciales Socios



Los refugiados y las comunidades que los acogen son el objeto de este programa.

Aunque todas las intervenciones se diseñan tomando en cuenta sus necesidades, los refugiados y las comunidades de acogida también son socios. Pueden brindar retroalimentación y datos esenciales para fundamentar los esfuerzos de abogacía y facilitar el monitoreo y la evaluación. Los refugiados también pueden participar directamente en la creación de contenidos (por ejemplo, mediante el desarrollo de sitios web/aplicaciones, traduciendo el contenido) y la difusión en sus comunidades para aumentar la aceptación y adopción de la tecnología. Por otra parte, con conectividad asequible, los beneficiarios de las intervenciones de conectividad se convierten en miembros que contribuyen a un mercado. A su vez, las empresas privadas serán más propensas a adaptar soluciones a ellos que sean sostenibles y basadas en el mercado.

Los gobiernos de acogida son socios claves para incentivar al sector privado a habilitar la conectividad y establecer marcos de políticas en torno a los derechos y privilegios de los refugiados.

La aprobación de los gobiernos de acogida a menudo se requiere antes de que las intervenciones de conectividad puedan ser implementadas. El ACNUR, con el apoyo de sus socios, aspira a colaborar con los gobiernos para:

1. Incentivar la expansión de las redes de conectividad y electricidad a las regiones donde residen los refugiados.
2. Fomentar prácticas de la segmentación de fijación de precios de tal manera que las personas de bajos ingresos puedan acceder a la conectividad.
3. Eliminar las barreras de identificación para que los refugiados puedan obtener dispositivos/planes.

Los gobiernos podrían preocuparse por la posibilidad de que una población de refugiados conectada traerá retos adicionales - por ejemplo, muchos gobiernos temen que el acceso a la conectividad podría aumentar los problemas de seguridad. Sin embargo, la experiencia del ACNUR es que los refugiados bien informados con vínculos regulares con sus comunidades de origen experimentan una mejoría en su bienestar y son menos propensos a ser influenciados negativamente por individuos o grupos que tratan de explotar su vulnerabilidad. A continuación se muestra una lista no exhaustiva de los beneficios para los gobiernos de habilitar la conectividad mejorada para los refugiados:

- Mejor conectividad entre las comunidades de acogida, especialmente donde la disponibilidad actualmente es un reto.
- Mayor cumplimiento de los requisitos gubernamentales relacionados con el registro y monitoreo, ya que todo lo que requiere la asistencia en persona a menudo no se lleva a cabo de manera oportuna.
- El ahorro de costes que supone cambiar ciertas actividades de refugiados de presenciales a actividades en línea.
- Oportunidades de comunicación bidireccional con los refugiados para comprender mejor los riesgos de seguridad y salud entre sus poblaciones.
- Mejor acceso de los refugiados a información gubernamental, lo que reduce aún más el riesgo de incumplimiento.
- Oportunidades para la innovación en el ámbito de la prestación de servicios digitales.
- Mejor acceso a información sobre la situación en sus países de origen, lo que significa que los refugiados puedan tomar decisiones mejor informadas acerca de cuándo es seguro volver a casa.

Las alianzas con el sector privado son esenciales para escalar la estrategia a nivel global.

El sector privado aporta alcance global, modelos empresariales innovadores, experiencia en el sector de las telecomunicaciones, relaciones sólidas con los reguladores del gobierno, y un amplio fondo de recursos financieros y de personal. Al asociarse con el ACNUR en esta iniciativa, los socios del sector privado pueden obtener beneficios más allá de los que normalmente se asocian con la responsabilidad social corporativa. Estos incluyen:

- Oportunidades de ingresos adicionales de nuevos suscriptores de pago (es decir, refugiados, comunidades de acogida, personal del ACNUR y funcionarios de agencias de socios).
- Aumento de la participación de los empleados a través de programas de voluntariado del personal; validación de nuevas tecnologías para la conectividad rural.
- Capacidad para ejecutar nuevos modelos pilotos de negocios en un entorno controlado, de bajo consumo de recursos (por ejemplo, campamentos de refugiados).

Figura 30: Tipos de apoyo que el sector privado podría ofrecer



Las ONG socias pueden aumentar la capacidad del ACNUR en el terreno al establecer la programación relacionada con la conectividad y ofrecer servicios digitales a los refugiados una vez que la conectividad esté disponible.

También pueden extender su influencia para apoyar los esfuerzos con las agencias gubernamentales para promover la conectividad y alentar la adopción de la tecnología móvil entre los refugiados y las comunidades de acogida por medio de los esfuerzos de extensión.

Los donantes institucionales proporcionarán los fondos necesarios para los gastos operativos y programáticos.

Los fondos para el programa general vendrán principalmente de donantes gubernamentales tradicionales, sobre todo para financiar la implementación en las regiones donde los donantes tienen un interés existente en la expansión de la conectividad. Las fundaciones e instituciones financieras de desarrollo también pueden desempeñar un papel central en la financiación.

Recursos requeridos

Además de los socios comprometidos, el ACNUR requiere fondos para incrementar la disponibilidad de internet y para ofrecer subsidios para teléfonos habilitados para internet y datos para los refugiados más vulnerables. El ACNUR también requiere de un equipo interno dedicado, incluyendo coordinadores de conectividad en el terreno, para dirigir la planificación, ejecución, coordinación y monitoreo de las estrategias específicas de cada país.

Se requiere un total de **6 millones de dólares** en la recaudación de fondos externos para apoyar esta estrategia durante los primeros 12 meses de ejecución:

Figura 31: Costo del primer año para el Programa Global del ACNUR de Conectividad para los Refugiados

Resumen del presupuesto	Monto en US\$
Haremos lo siguiente:	
Reducir el costo de internet y la conectividad móvil para las poblaciones vulnerables a través de subsidios para dispositivos y datos.	1.6m
Proporcionar financiación inicial para servicios de conectividad mejorada que incluyan contenido relevante en internet para los refugiados, cultura digital, aplicaciones, SMS masivos, educación en línea, monitoreo e informes de protección, eMedicina y más.	1.2m
Aumentar la disponibilidad y calidad del acceso a internet dentro de las comunidades de refugiados y de acogida.	1.0m
Llevar a cabo evaluaciones detalladas en el terreno, elaborar planes nacionales de aplicación, monitorear la implementación, negociar reducciones de precios y la extensión de los servicios a los refugiados y a las comunidades de acogida, coordinar los esfuerzos de múltiples actores y brindar apoyo a la gestión de programas en diez países, así como gestionar el programa global.	1.8m
Recuperación de Costos Estándares del ACNUR sobre Donaciones.	0.4m
Total	6.0m

Contexto local

El ACNUR trabajará con organizaciones socias para seleccionar y personalizar las diez intervenciones estratégicas con el fin de adaptarlas a países específicos. **Un factor clave para determinar qué combinación de intervenciones se debe seleccionar es si el país de destino tiene refugiados en zonas urbanas, refugiados en zonas rurales, o en ambas zonas, y si el país está experimentando una situación de emergencia humanitaria que afectaría la estrategia de conectividad.**

En las zonas urbanas, las intervenciones de asequibilidad y facilidad de uso son las más aplicables. Las intervenciones sobre disponibilidad generalmente no son necesarias debido a la buena cobertura de banda ancha móvil 3G. El acceso insuficiente de banda ancha en las zonas urbanas es causado principalmente por asuntos sistémicos más amplios que están más allá del alcance de este programa (por ejemplo, restricciones gubernamentales de conectividad para todos los ciudadanos, o para grupos específicos, como los refugiados). Como existe una buena cobertura de banda ancha móvil en las zonas urbanas, la situación es propicia para que el programa se centre en la asequibilidad y facilidad de uso para promover el acceso a los contenidos relevantes a los refugiados e introducir servicios digitales.

En las zonas rurales, las intervenciones sobre disponibilidad, accesibilidad y usabilidad son todas necesarias. En muchos casos, las intervenciones sobre disponibilidad se requieren de primero debido a la falta generalizada de cobertura de banda ancha móvil 3G. Si la cobertura 3G+ no está disponible, el ACNUR y sus socios todavía pueden centrarse en las intervenciones de usabilidad que utilizan la conectividad 2G existente, tales como la prestación de servicios a través de SMS/voz hasta que se hagan mejoras en la red y los dispositivos habilitados para internet sean más comúnmente utilizados. En la medida en que algunas zonas rurales se vuelven más urbanizadas y se les suministran cobertura de banda ancha, el programa del ACNUR pueda reducir las intervenciones sobre disponibilidad y centrarse de nuevo en la facilidad de uso para explotar las redes recientemente disponibles para ofrecer servicios digitales.

Además de los factores urbanos y rurales, se tendrán en cuenta otras variables al personalizar o seleccionar las intervenciones que se van aplicar a cada país. A los equipos de país del ACNUR se les proporcionará un conjunto de herramientas de implementación detallado que los preparen para colaborar con los socios y ejecutar las intervenciones relevantes en sus asentamientos de refugiados.

Monitoreo y evaluación

Para medir la efectividad de las intervenciones y el impacto de la conectividad mejorada, el equipo de ACNUR medirá ejemplos de indicadores claves de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) para cada categoría de intervención. La lista de indicadores claves de rendimiento a continuación es indicativa y está sujeta a cambios.

Estos indicadores claves de rendimiento¹⁹ y otros indicadores de medios de vida y sociales serán la base de referencia y seguimiento durante toda la implementación de la intervención. En escenarios en los que tales datos no estén disponibles, nuevos indicadores de medios de vida y sociales también serán creados por el equipo del ACNUR en colaboración con otros programas y equipos de países.

Figura 32: Muestra de conectividad de refugiados por categoría

Categoría	Muestra de conectividad de refugiados por categoría
 Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> # de refugiados que viven en la zona sin red 3G consistente # de casos reportados mensualmente de refugiados que no pueden comprar la conectividad debido a las barreras regulatorias # de usuarios refugiados por mes en red de MNO, ISP, o empresa de tecnología alternativa Ingresos de MNO, ISP, o tecnología alternativa de usuarios refugiados % de refugiados que informan calidad de red como "satisfactoria" (tras la encuesta cualitativa)
 Asequibilidad	<ul style="list-style-type: none"> # de refugiados que utilizan un dispositivo habilitado para internet más de una vez a la semana # de refugiados que poseen un teléfono básico, digital, e inteligente # de refugiados que requieren subsidios para comprar un dispositivo y plan básico # de refugiados inscritos en planes, productos o descuentos específicos para refugiados % de ingresos disponibles de refugiados que gastan en conectividad Gasto promedio mensual en conectividad Plan tarifario promedio que compran los refugiados (segmentada por voz, SMS y conexión a internet)
 Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> # de refugiados que utilizan internet (aparte de redes sociales) al menos una vez a la semana # de refugiados que utilizan un servicio basado en la conectividad (por ejemplo, dinero móvil, servicio de agencia humanitaria) al menos una vez a la semana # de servicios digitales dirigidos a los refugiados por el ACNUR, agencias humanitarias y gubernamentales Participación de refugiados en los canales digitales operados por el ACNUR, agencias humanitarias/gubernamentales Promedio de patrones de uso, frecuencia y duración (en su caso) de llamadas, mensajes de texto e internet

Conclusión

Sostenibilidad

El ACNUR se esfuerza por lograr la sostenibilidad a través de modelos de fijación de precios asequibles, donde los refugiados, las comunidades de acogida, y las organizaciones socias son vistos como clientes de pago, en lugar de sólo como beneficiarios de la ayuda.

A pesar de las severas limitaciones de asequibilidad, muchos hogares de refugiados compran dispositivos y planes a precios de mercado, especialmente en las zonas urbanas. Sin embargo, esto significa que a menudo gastan una parte importante de su renta mensual disponible en la conectividad. Nuestro objetivo es colaborar con el sector privado para ofrecer a los refugiados modelos de precios que reducen el costo pero ofrecen algún beneficio para las empresas en cuestión. Por otra parte, el mejorar el acceso de los refugiados a la conectividad significa reducir la necesidad de depender tanto de la financiación humanitaria.

Si bien la prioridad es identificar soluciones basadas en el mercado, **el ACNUR reconoce que existen grupos extremadamente vulnerables de refugiados que no podrían permitirse la conectividad no importa qué tan bajo sea el precio de mercado.** Para apoyar a estos grupos, el ACNUR exploraría subsidios focalizados, como se explica en la sección Intervenciones Estratégicas. A pesar de la necesidad de un cierto nivel de subsidio, el ACNUR considera que la sostenibilidad puede lograrse a través de:

1. Un enfoque basado en el mercado en la mayoría de las intervenciones, que incentive el interés del sector privado a largo plazo.
2. Un aumento en el poder adquisitivo de los refugiados y las comunidades de acogida de las oportunidades de medios de vida adicionales creadas a través de la conectividad.
3. Tendencias a la baja en el costo de los dispositivos y servicios, aumentando así la capacidad de asequibilidad de los refugiados a la conectividad a través del tiempo.

Mirando hacia el futuro: Los refugiados conectados mejoran los servicios humanitarios

Sin una población de refugiados conectada de forma fiable, el ACNUR y sus socios no tienen la capacidad de tomar ventaja de las innovaciones que la revolución digital ha hecho posible y que el mundo desarrollado da por sentado. Hoy en día, gracias a la tecnología de internet y de las comunicaciones, el acceso a la información y la capacidad de permanecer en contacto es más fácil que nunca.

Figura 33: Jordania/Refugiados sirios miran un teléfono móvil que contiene fotos familiares viejas, en el campamento de refugiados de Azraq en Jordania. © ACNUR/Warrick Page



Para la mayoría de los refugiados, sin embargo, este no es el caso. Como resultado, ellos no tienen el acceso a la información que necesitan para mejorar sus vidas, ni los medios para comunicarse entre sí, y con sus familias y los proveedores de servicios humanitarios.

Cuando los refugiados están conectados de forma fiable a internet y pueden comprar la conectividad móvil, no sólo van a estar mejor equipados para mantenerse económicamente a sí mismos y a sus comunidades, sino que también van a encontrar que todas las áreas de apoyo humanitario se potencian debido al aumento del intercambio de información y una mejor comunicación.

Las siguientes son algunas de las formas en que los servicios humanitarios existentes podrían mejorarse de inmediato:

¹⁹ Tome en cuenta que la unidad de medida de KPI puede variar entre el nivel individual y familiar



Respecto a **la protección**, una población de refugiados conectada significaría que los socios podrían ofrecer servicios que aumenten la seguridad de forma que:

- La información relevante a la seguridad se puede compartir en los sitios web del ACNUR en los países y en otros asentamientos específicos para refugiados.
- El proceso de asilo, que suele ser largo y pesado, puede ser simplificado. En Grecia, por ejemplo, las citas para el registro de solicitudes de asilo se otorgan por Skype para reducir las filas.²⁰
- Se pueden utilizar mensajes de texto y las redes sociales.
- Informes y seguimiento de incidentes de protección pueden reducir peligros.
- Los servicios de líneas de asistencia pueden ayudar a los refugiados necesitados.
- El empoderamiento de las mujeres es cada vez mayor.



En términos de mejorar **la protección comunitaria**, una comunidad de refugiados conectada puede llegar a ser más autosuficiente y haría que:

- Se organizara, comparta información entre sus miembros, y forme asociaciones significativas y mutuamente beneficiosas.
- Tenga un mayor acceso a la información y estaría en una mejor posición para identificar sus necesidades y para presionar eficazmente por ayuda y apoyo.
- Participe de manera más significativa y sustancialmente en todos los aspectos de los programas que les afectan, reforzando así el liderazgo de la comunidad como una fuerza impulsadora para un cambio positivo.



En el área de **educación**, los potenciales beneficios son dramáticos. La conectividad haría que:

- Se brinde oportunidades de participar en los cursos de capacitación en línea.
- Se permita que los refugiados tengan acceso a la educación a distancia. En un momento en que miles de niños refugiados están ausentes de la escuela - por ejemplo, el 60 por ciento de los niños sirios en el Líbano²¹ - esto podría tener un impacto importante en la creación de futuros líderes en esta generación.
- Se permita que los estudiantes refugiados en los niveles secundarios y universitarios continúen su educación interrumpida.



En el área de **la salud**, las potenciales ventajas de una población conectada también son significativas:

- Los refugiados se beneficiarán de un mejor acceso a la información sobre salud.
- El monitoreo y los informes sobre la salud de los refugiados se pueden mejorar a través de sistemas en línea, un beneficio que tendría un enorme impacto en situaciones donde los servicios médicos no están fácilmente disponibles.



Los potenciales beneficios también son inmensos para los **medios de vida y autosuficiencia**. La conectividad hará que:

- Crear y mantener sus propios negocios sea mucho más fácil.
- Se crea la posibilidad de trabajar de forma remota - algo especialmente importante en situaciones en las que existen limitaciones sobre el derecho al trabajo o limitadas oportunidades en la economía local.

De hecho, todas las áreas de respuesta humanitaria - desde alimentos y nutrición hasta agua, saneamiento e higiene, a la gestión y coordinación de campamentos - se beneficiarán de una población de refugiados conectados dado que los servicios y la comunicación con las poblaciones de interés serán más fáciles y más fiables. Se hará posible la innovación a gran escala en la prestación de servicios. El desafío y la oportunidad están en conseguir que los refugiados estén conectados de tal manera que esta transformación pueda comenzar.

La conectividad móvil y de internet ha traído al mundo enormes beneficios económicos y sociales. Ha llegado el momento de que nosotros trabajemos juntos para extender estos beneficios a los refugiados y otras personas de interés.

²⁰ Consejo Griego para los Refugiados, Asilo en Europa (disponible en inglés) en: <http://www.asylumineurope.org/reports/country/greece/asylum-procedure/procedures/registration-asylum-application>

²¹ ACNUR, abril 2014 (disponible en inglés) en: <http://www.unhcr.org.uk/news-and-views/news-list/news-detail/article/10-shocking-facts-on-the-syrian-refugee-crisis-in-lebanon.html>



Figura 34: Grecia/ Refugiados Llegan a la isla de Lesbos, después de cruzar el mar Egeo desde Turquía. La refugiada siria de 7 años de edad, Hawler de Qamishle, habla con su madre que está en Siria inmediatamente después de llegar a la isla griega de Lesbos después de cruzar el mar Egeo desde Turquía. Ella viajó con su tío Abdullah y sus padres sólo podían enviar a uno de sus 5 hijos y ya que Hawler tenía la edad suficiente para hacer el viaje, pero todavía era lo suficientemente joven para que costara el viaje la mitad del precio, fue la razón por la eligieron a ella para viajar. Tienen la esperanza de poder reunirse con su hija pronto, pero por ahora Hawler y su tío están solos y se dirigen a Alemania. © ACNUR/Ivor Prickett

Figura 35: Nyawon, de 28 años, y una madre adoptiva, piden prestado un teléfono para buscar a sus hijos con los que perdió contacto cuando huyó del conflicto en Malakal, Sudán del Sur "Extraño mi teléfono. Yo tenía uno en Sudán del Sur, pero vendí todo lo que tenía para llegar hasta aquí. Si tuviera un teléfono, podría llamar para ver si mis hijos están vivos". © ACNUR/Catianne Tijerina



Figura 36: Italia/Chicos sirios y africanos recargan sus teléfonos después del largo viaje por mar en el centro de recepción en el puerto siciliano de Augusta. © ACNUR/ Fabio Bucciarelli



Anexo: Hechos y cifras

Perfiles de usuarios de conectividad -

Figura 37: Ejemplo de perfil de usuario refugiado de Tanzania y perfil de trabajador del ACNUR en el terreno, de Jordania. N.B. estos perfiles son ficticios y la información proporcionada es sólo para fines ilustrativos.

Julián, 26 - Nyarugusu, Tanzania Refugiados sin conexión en zonas rurales

Julián huyó de Burundi en 2015, después de que su familia fue injustamente encarcelada por oponerse al gobierno, y ahora vive en el campamento de refugiados de Nyarugusu. Domina el francés y tiene un buen manejo del idioma inglés y estudió brevemente en una universidad en Francia. Julián les enseña a sus compañeros refugiados cómo permanecer conectados con sus seres queridos a través de Free Basics y es voluntario con Communicating with Communities (Comunicándose con Comunidades).

La conectividad le proporciona a Julián:

Empoderamiento económico	Comunicación e información	Acceso a servicios digitales	Bienestar y autosuficiencia

Julián antes de la conectividad:

- No puede continuar con sus **estudios universitarios** o trabajar.
- Sufre de **ansiedad** y se siente aislado ya que no puede mantenerse en contacto con su familia en Burundi.
- No sabía que había un **brote de cólera mortal** en su sección del campamento.

Julián con conectividad:

- Puede ver los programas de educación y **alfabetización móvil** de forma independiente, lo que le permite **generar más ingresos**.
- Puede mantener el vínculo con su familia y participar en el entretenimiento en línea; experimentando una **mejora en su bienestar**.
- Puede recibir **textos masivos** de sus compañeros, el gobierno y de ONG sobre temas claves.

- Tiene que **esperar medio día** para la **distribución de comida**.
- Camina más de 5 km** por el campamento para cumplir con sus responsabilidades de voluntario.
- Es **vulnerable** de ser influenciado negativamente por grupos que tratan de explotarlo.

- Puede aprovechar la **distribución móvil de dinero en efectivo**, **alertas móviles de salud** y el **aprendizaje en línea**.
- Puede cumplir con sus responsabilidades de voluntariado **de forma remota**.
- Experimenta mejor **autosuficiencia y seguridad** al estar **bien informado**.

Tali, 35 --Amman, Jordania Trabajadora del ACNUR en el terreno

Tali trabaja para el ACNUR en Jordania para satisfacer las necesidades de los refugiados afectados por el conflicto, la disparidad económica, la discriminación o una frágil base de recursos. Es una apasionada de los asuntos de la mujer y brinda orientación a mujeres jóvenes que han sido afectadas por la violencia sexual y aboga por un mayor acceso a los servicios para las mujeres. Actualmente dirige un taller diario cara-a-cara para mujeres en la ciudad que quieren ser autosuficientes en el centro comunitario.

La conectividad le brinda a Tali el acceso a los siguientes servicios digitales:

Servicios de protección	Protección comunitaria	Educación	Medios de vida y autosuficiencia

Tali antes de la conectividad:

- Bajas tasas de asistencia** para su clase debido a la dificultad de avisar a las mujeres sobre los cambios en los horarios, y debido a las grandes distancias que las mujeres tienen que caminar para llegar al centro comunitario.
- Experimenta **desafíos para comunicarse** con el grupo ya que algunas mujeres no quieren hablar de sus problemas en público.

Tali con conectividad:

- Usa **SMS para programar talleres** y notificar a las mujeres de cualquier cambio de horario. **Esto reduce el absentismo.**
- Potencia las **aplicaciones de autoaprendizaje** del ACNUR de modo que pueda impartir **cursos de capacitación en línea** que pueden ser desplegados **a gran escala y de forma remota**, reduciendo las **tasas de deserción**.
- Recomienda los **servicios en línea** de CARE para las mujeres que desean discutir asuntos de forma privada, o que desean apoyo adicional.

- Tiene medios limitados para denunciar **la violencia e informar sobre los asuntos de salud** experimentados por las mujeres, junto a prolongados procedimientos para influir en el cambio.
- Comprueba que existen **pocas oportunidades** para que las mujeres sean autosuficientes o mantengan sus propios medios de vida, tanto por razones culturales como prácticas.

- Utiliza el sistema de **denuncias de incidentes en línea** para **monitorear incidentes de violencia** mientras que mejora la capacitación de las mujeres **para usar aplicaciones de protección comunitarias** de manera que puedan **llegar a ser autosuficientes**.
- Recomienda los **servicios de información de salud** a las mujeres embarazadas (por ejemplo, SMS recordatorios para el cuidado prenatal).
- Puede llevar a cabo sesiones de **oportunidades de medios de vida** al introducir **programas de trabajo remoto**.

Refugiados a nivel global - Disponibilidad de conectividad

El análisis presentado en este documento utiliza los datos disponibles más recientes sobre la situación mundial de los refugiados, que fueron de 2014. El número de refugiados ha aumentado de aproximadamente 13 millones en el 2014 a casi 21 millones en el 2016. Con respecto al análisis presentado en este documento, la dimensión relativa de acceso de los refugiados a la conectividad se mantiene igual.

Notas acerca de esta Tabla:

- La fuente para la geolocalización e información demográfica de refugiados es la Tabla 16 del Anuario Estadístico del ACNUR (2014) (ubicaciones principales y composición demográfica de los refugiados y las personas en situaciones similares a las de los refugiados a fines del 2014).
- Los refugiados sin información general sobre su ubicación no se incluyen en la Tabla 16 del Anuario estadístico ACNUR (2014) (y por lo tanto no se incluyen en esta tabla).

Tabla 1. Número y porcentaje de refugiados que viven en zonas con diferentes tipos de cobertura celular móvil por regiones mundiales

Regiones	Número de refugiados que viven en zonas con ...				Región total [A, B, C, D]	Región Total (excluyendo refugiados sin datos de geolocalización) [A, B, C]
	Sin cobertura [A]	Sólo 2G [B]	3G+ [C]	Sin datos de geolocalización [D]		
Asia oriental y el Pacífico	24.975	28.354	483.890	9.510	546.729	537.219
Europa y Asia central	-	-	2.375.635	654	2.376.289	2.375.635
América Latina y el Caribe	-	13.467	136.542	197.668	347.677	150.009
Oriente Medio y Norte de África	1.709	917.267	2.693.969	268.169	3.881.114	3.612.945
Norteamérica	-	-	9.869	-	9.869	9.869
Asia del Sur	37.439	1.094.320	1.124.620	16.402	2.272.781	2.256.379
África subsahariana	815.730	1.840.980	921.771	130.923	3.709.404	3.578.481
Mundo	879.853	3.894.388	7.746.296	623.326	13.143.863	12.520.537

Regiones	Porcentaje de refugiados que viven en zonas con... (excluyendo a refugiados sin geolocalización de datos)			Región total (Excluyendo refugiados sin geolocalización de datos)
	Sin cobertura [A/(A+B+C)]	Sólo 2G [B/(A+B+C)]	3G+ [C/(A+B+C)]	
Asia oriental y el Pacífico	4.6%	5.3%	90.1%	100.0%
Europa y Asia central	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
América Latina y el Caribe	0.0%	9.0%	91.0%	100.0%
Oriente Medio y Norte de África	0.0%	25.4%	74.6%	100.0%
Norteamérica	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
Asia del Sur	1.7%	48.5%	49.8%	100.0%
África subsahariana	22.8%	51.4%	25.8%	100.0%
Mundo	7.0%	31.1%	61.9%	100.0%

Desglose regional y Países - Disponibilidad de conectividad

Notas acerca de esta Tabla:

- La fuente para la geolocalización e información demográfica de refugiados es la Tabla 16 (ubicaciones principales y composición demográfica de los refugiados y las personas en situaciones similares a las de los refugiados a fines del 2014) del Anuario Estadístico del ACNUR (2014).
- Los refugiados sin información general sobre su ubicación no se incluyen en la Tabla 16 del Anuario estadístico del ACNUR (2014) (y por lo tanto no se incluyen en esta tabla).

Tabla 2. Número y porcentaje de refugiados que viven en zonas con diferentes tipos de cobertura celular móvil por regiones globales y países

Región/Países	Número de refugiados que viven en zonas con...				País/Región Total [A+B+C+D]	País/Región Total (Excluyendo refugiados con Sin datos de geolocalización [A+B+C])	Porcentaje de refugiados que viven en zonas con... (excluyendo a refugiados sin datos de geolocalización)		
	Sin cobertura [A]	Por lo menos 2G [B]	Por lo menos 3G [C]	Sin datos de Ubicación Datos [D]			Sin Cobertura [A/(A+B+C)]	Al menos [B/(A+B+C)]	Al menos 3G [C/(A+B+C)]
Asia oriental y el Pacífico	24.975	28.354	483.890	9.510	546.729	537.219	4.6%	5.3%	90.1%
China			300.895		300.895	300.895	0.0%	0.0%	100.0%
Indonesia			3.083		3.083	3.083	0.0%	0.0%	100.0%
Japón			2.560		2.560	2.560	0.0%	0.0%	100.0%
Malasia			99.381		99.381	99.381	0.0%	0.0%	100.0%
Papúa Nueva Guinea				9.510	9.510	-	No se dispone de información de geolocalización		
República de Corea			1.062		1.062	1.062	0.0%	0.0%	100.0%
Tailandia	24.975	28.354	76.909		130.238	130.238	19.2%	21.8%	59.1%
Europa y Asia central			2.375.635	654	2.376.289	2.375.635	0.0%	0.0%	100.0%
Armenia			16.574		16.574	16.574	0.0%	0.0%	100.0%
Azerbaiyán			1.299		1.299	1.299	0.0%	0.0%	100.0%
Bosnia y Herzegovina			6.672		6.672	6.672	0.0%	0.0%	100.0%
Croacia			601		601	601	0.0%	0.0%	100.0%
República Checa			3.137		3.137	3.137	0.0%	0.0%	100.0%
Francia			192.264		192.264	192.264	0.0%	0.0%	100.0%
Alemania			216.973		216.973	216.973	0.0%	0.0%	100.0%
Hungría			2.867		2.867	2.867	0.0%	0.0%	100.0%
Luxemburgo			1.108		1.108	1.108	0.0%	0.0%	100.0%
Montenegro			4.161		4.161	4.161	0.0%	0.0%	100.0%
Rumanía			2.182		2.182	2.182	0.0%	0.0%	100.0%
Federación Rusa			235.750		235.750	235.750	0.0%	0.0%	100.0%
Serbia y Kosovo (S/RES/1244 (1999))			43.695		43.695	43.695	0.0%	0.0%	100.0%
Suiza			62.619		62.619	62.619	0.0%	0.0%	100.0%
Tayikistán			649	654	1.303	649	0.0%	0.0%	100.0%
La antigua República Yugoslava de Macedonia			800		800	800	0.0%	0.0%	100.0%
Turquía			1.581.065		1.581.065	1.581.065	0.0%	0.0%	100.0%
Ucrania			3.219		3.219	3.219	0.0%	0.0%	100.0%
Latinoamérica y el Caribe		13.467	136.542	197.668	347.677	150.009	0.0%	9.0%	91.0%
Argentina			3.498		3.498	3.498	0.0%	0.0%	100.0%
Bolivia (Estado Plurinacional de)		595			595	595	0.0%	100.0%	0.0%

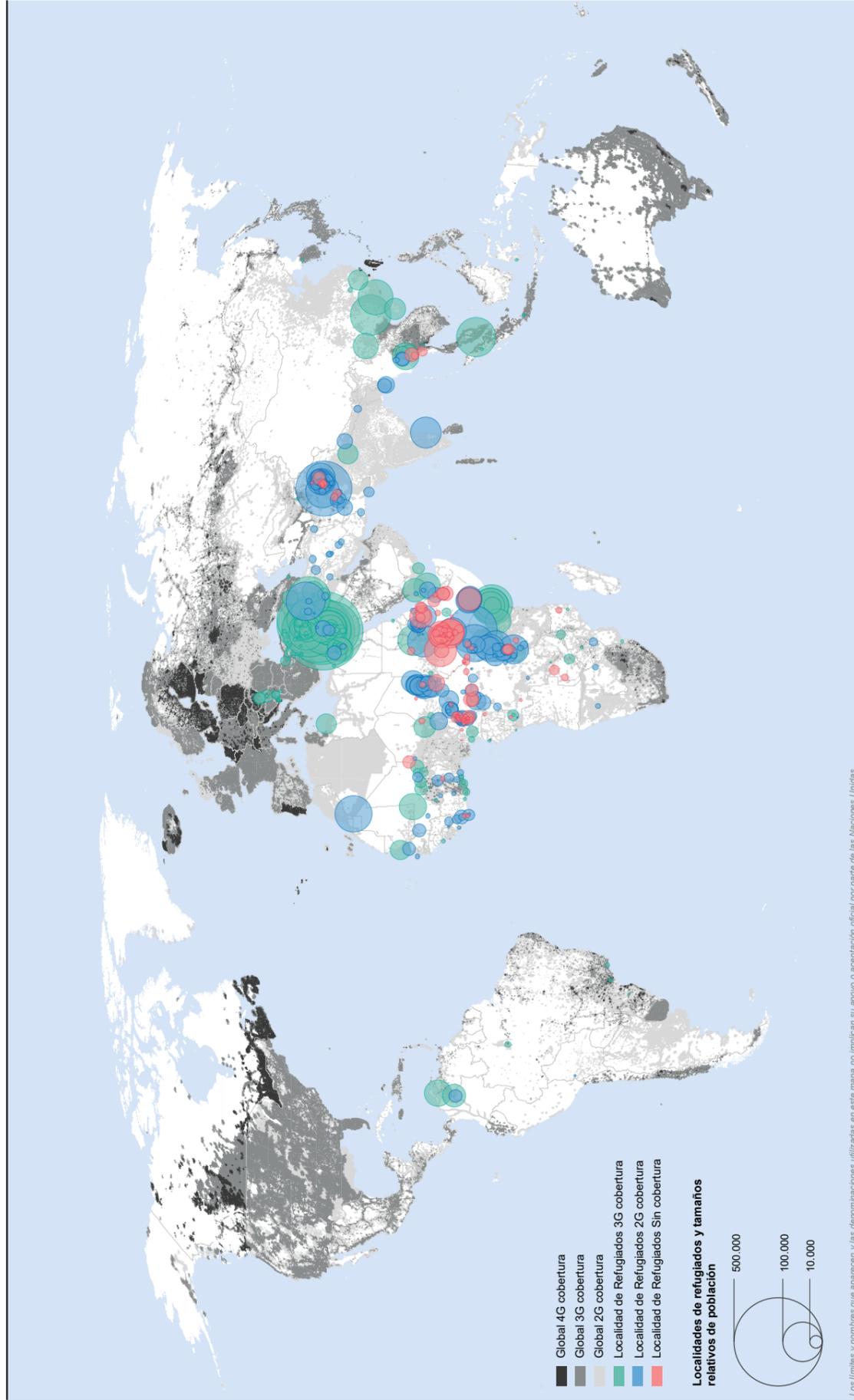
Región/Países	Número de refugiados que viven en zonas con...				País/Región Total [A+B+C+D]	País/Región Total (Excluyendo refugiados con Sin datos de geolocalización [A+B+C])	Porcentaje de refugiados que viven en zonas con... (excluyendo a refugiados sin datos de geolocalización)		
	Sin cobertura [A]	Por lo menos 2G [B]	Por lo menos 3G [C]	Sin datos de Ubicación Datos [D]			Sin Cobertura [A/(A+B+C)]	Al menos [B/(A+B+C)]	Al menos 3G [C/(A+B+C)]
Brasil			5.234		5.234	5.234	0.0%	0.0%	100.0%
Chile			1.773		1.773	1.773	0.0%	0.0%	100.0%
Costa Rica			20.744		20.744	20.744	0.0%	0.0%	100.0%
Rep. Dominicana				607	607	-	No se dispone de información de geolocalización		
Ecuador				122.161	122.161	-	No se dispone de información de geolocalización		
México			1.295		1.295	1.295	0.0%	0.0%	100.0%
Panamá			16.867		16.867	16.867	0.0%	0.0%	100.0%
Perú			1.303		1.303	1.303	0.0%	0.0%	100.0%
Venezuela (República Bolivariana de)		12.872	85.828	74.900	173.600	98.700	0.0%	13.0%	87.0%
Oriente Medio y Norte de África	1.709	917.267	2.693.969	268.169	3.881.114	3.612.945	0.0%	25.4%	74.6%
Argelia		90.000		4.005	94.005	90.000	0.0%	100.0%	0.0%
Djibouti	1.709	18.208	613		20.530	20.530	8.3%	88.7%	3.0%
Egipto		16.644	216.859	1.177	234.680	233.503	0.0%	7.1%	92.9%
Irak		111.283	159.091		270.374	270.374	0.0%	41.2%	58.8%
Rep. Islámica de Irán		628.221	352.286		980.507	980.507	0.0%	64.1%	35.9%
Israel			39.716		39.716	39.716	0.0%	0.0%	100.0%
Jordania		9.727	644.414		654.141	654.141	0.0%	1.5%	98.5%
Kuwait			614		614	614	0.0%	0.0%	100.0%
Líbano			1.154.040		1.154.040	1.154.040	0.0%	0.0%	100.0%
Libia			27.964		27.964	27.964	0.0%	0.0%	100.0%
Marruecos				1.216	1.216	-	No se dispone de información de geolocalización		
Rep. Árabe Siria		22.706	1.135	123.764	147.605	23.841	0.0%	95.2%	4.8%
Yemen		20.478	97.237	138.007	255.722	117.715	0.0%	17.4%	82.6%
Norteamérica			9.869		9.869	9.869	0.0%	0.0%	100.0%
Canadá			9.869		9.869	9.869	0.0%	0.0%	100.0%
Asia del Sur	37.439	1.094.320	1.124.620	16.402	2.272.781	2.256.379	1.7%	48.5%	49.8%
Afganistán		300.334			300.334	300.334	0.0%	100.0%	0.0%
Bangladesh		86.635	145.720		232.355	232.355	0.0%	37.3%	62.7%
India		174.072	25.865		199.937	199.937	0.0%	87.1%	12.9%
Nepal		23.024		15.035	38.059	23.024	0.0%	100.0%	0.0%
Pakistán	37.439	510.255	953.035	1.367	1.502.096	1.500.729	2.5%	34.0%	63.5%
África subsahariana	815.730	1.840.980	921.771	130.923	3.709.404	3.578.481	22.8%	51.4%	25.8%
Angola				15.474	15.474	-	No se dispone de información de geolocalización		
Botsuana		2.645			2.645	2.645	0.0%	100.0%	0.0%
Burkina Faso		1.845	21.990	8.056	31.891	23.835	0.0%	7.7%	92.3%

Región/Países	Número de refugiados que viven en zonas con...				País/Región Total [A+B+C+D]	País/Región Total (Excluyendo refugiados con Sin datos de geolocalización [A+B+C])	Porcentaje de refugiados que viven en zonas con... (excluyendo a refugiados sin datos de geolocalización)		
	Sin cobertura [A]	Por lo menos 2G [B]	Por lo menos 3G [C]	Sin datos de Ubicación Datos [D]			Sin Cobertura [A/(A+B+C)]	Al menos [B/(A+B+C)]	Al menos 3G [C/(A+B+C)]
Burundi	16.185	36.700			52.885	52.885	30.6%	69.4%	0.0%
Camerún	62.627	133.081	12.208	46.550	254.466	207.916	30.1%	64.0%	5.9%
República Centroafricana	3.978	1.801	1.769		7.548	7.548	52.7%	23.9%	23.4%
Chad	27.933	413.065	2.750	9.149	452.897	443.748	6.3%	93.1%	0.6%
Congo	1.888	41.383	10.137		53.408	53.408	3.5%	77.5%	19.0%
Costa de Marfil		906	858		1.764	1.764	0.0%	51.4%	48.6%
Rep. Dem. del Congo	41.119	62.884	6.766	5.540	116.309	110.769	37.1%	56.8%	6.1%
Eritrea		2.762			2.762	2.762	0.0%	100.0%	0.0%
Etiopía	382.850	251.979	5.508	18.870	659.207	640.337	59.8%	39.4%	0.9%
Gabón			712		712	712	0.0%	0.0%	100.0%
Gambia				11.608	11.608	-	No se dispone de información de geolocalización		
Gana		4.212	12.356	1.800	18.368	16.568	0.0%	25.4%	74.6%
Guinea		6.208	1.795		8.003	8.003	0.0%	77.6%	22.4%
Kenia		153.959	397.393		551.352	551.352	0.0%	27.9%	72.1%
Liberia	3.307	34.829			38.136	38.136	8.7%	91.3%	0.0%
Malawi			5.874		5.874	5.874	0.0%	0.0%	100.0%
Mali		14.675			14.675	14.675	0.0%	100.0%	0.0%
Mauritania			75.635		75.635	75.635	0.0%	0.0%	100.0%
Mozambique	2.446		1.534		3.980	3.980	61.5%	0.0%	38.5%
Namibia		1.555			1.555	1.555	0.0%	100.0%	0.0%
Níger	12.738	10.319	54.444		77.501	77.501	16.4%	13.3%	70.2%
Nigeria		869			869	869	0.0%	100.0%	0.0%
Ruanda		50.217	16.624	6.979	73.820	66.841	0.0%	75.1%	24.9%
Senegal		14.059			14.059	14.059	0.0%	100.0%	0.0%
Somalia		2.088			2.088	2.088	0.0%	100.0%	0.0%
Sudáfrica			112.192		112.192	112.192	0.0%	0.0%	100.0%
Sudán del Sur	231.778	14.879			246.657	246.657	94.0%	6.0%	0.0%
Sudán	11.520	196.129	64.846	1.297	273.792	272.495	4.2%	72.0%	23.8%
Togo	1.906	16.526	3.346		21.778	21.778	8.8%	75.9%	15.4%
Uganda		302.604	82.909		385.513	385.513	0.0%	78.5%	21.5%
Rep. Unida de Tanzania	2.272	63.825	22.227		88.324	88.324	2.6%	72.3%	25.2%
Zambia	13.183		6.795	5.600	25.578	19.978	66.0%	0.0%	34.0%
Zimbabue		4.976	1.103		6.079	6.079	0.0%	81.9%	18.1%
Mundo	879.853	3.894.388	7.746.296	623.326	13.143.863	12.520.537	7.0%	31.1%	61.9%

ANÁLISIS DE COBERTURA MÓVIL Y LOCALIDADES GLOBALES DE LOS REFUGIADOS

La población mundial de refugiados que vive en áreas con diferentes tipos de cobertura celular móvil

Según fuentes de datos de 2014/2015



Los límites y nombres que aparecen y las denominaciones utilizadas en este mapa no implican su apoyo o aceptación oficial por parte de las Naciones Unidas.
 Fecha de creación: 22 de agosto de 2016. Fuentes: Anuario Estadístico del ACNUR 2014, GSMS/Collins Bartholomew 2015 Producto explorador de cobertura, resultados de la encuesta (50 principales evaluaciones de conectividad en campamentos de refugiados, Encuesta Global de Conectividad del Personal del ACNUR), Conectividad de refugiados en las misiones de país (Grecia, Kenia, Jordania, República Unida de Tanzania), otros dominios públicos. Retroalimentación: elsethau@unhcr.org.

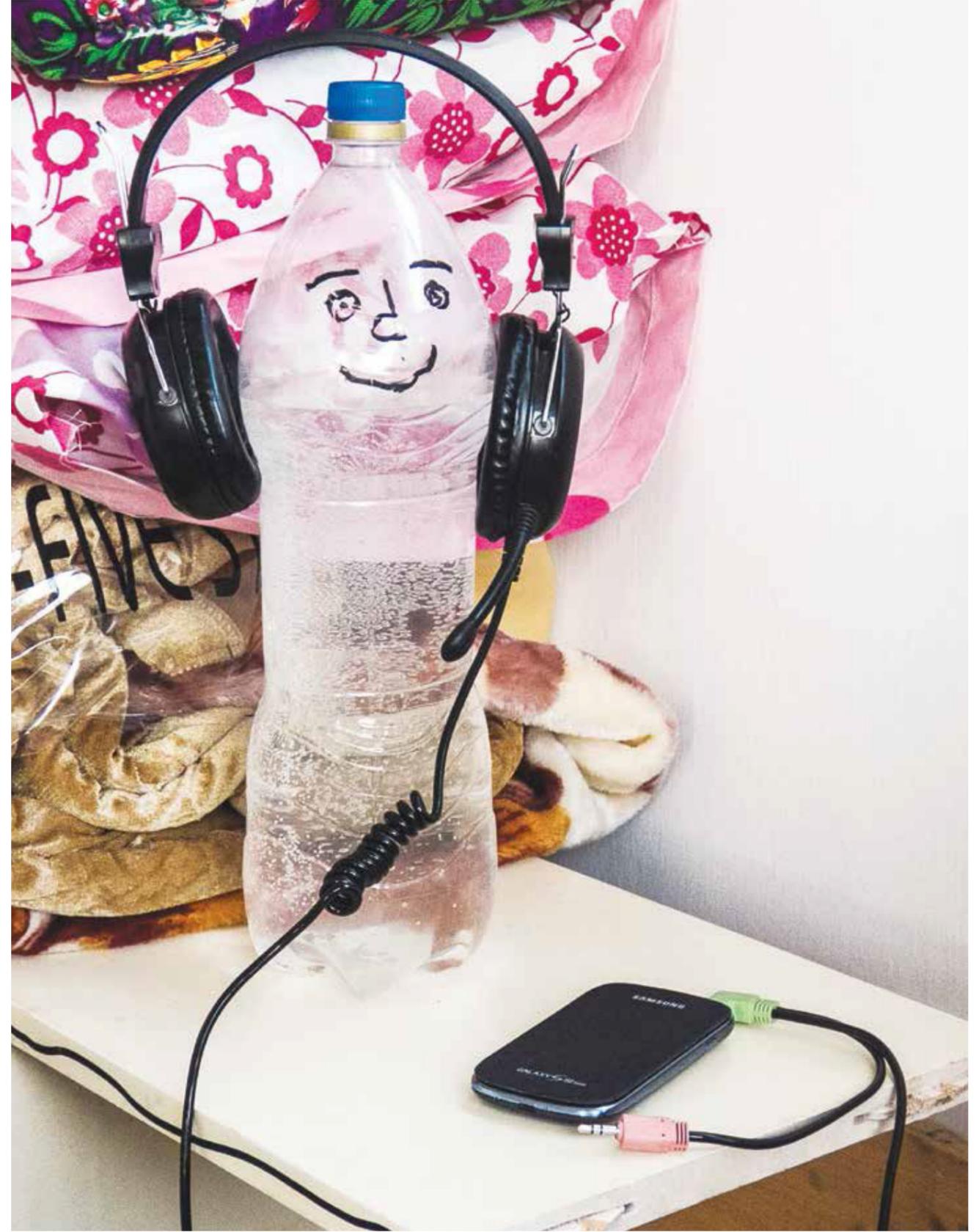


Figura 38: Líbano/ Mi nombre es Khalil. Tengo 14 años y soy de Dera'a en Siria. Me gustan los deportes y mi favorito es el fútbol. Quiero ser maestro. Khalil tomó una foto de esta botella por su sonrisa divertida mientras escucha música en el teléfono. Esa es su parte favorita de la vida: escuchar música y disfrutar.
 © ACNUR/Khalil



CONECTAR A LOS REFUGIADOS

Cómo el internet y la conectividad móvil pueden mejorar el bienestar de los refugiados y transformar la acción humanitaria.

Autores:

Alan Vernon, Jefe del proyecto de conectividad, vernon@unhcr.org

Kamel Deriche, Jefe adjunto del proyecto de conectividad, deriche@unhcr.org

Samantha Eisenhauer, Gerente del Proyecto de conectividad, eisenhau@unhcr.org