



La encrucijada de los servicios comunitarios

por Jeff Crisp

Director, Unidad de Evaluación y Análisis de Políticas

“**L**a tendencia a la baja en el financiamiento y contratación de personal para el funcionamiento de servicios comunitarios, ha llegado hasta el punto de volverse incapaz de satisfacer su mandato o propósito dentro de la organización... Sin una fuerte inversión financiera e intelectual en servicios comunitarios como corresponde a una función vital de ACNUR, apenas si hay razón para continuar trabajando en ésta.” Esta es la severa conclusión de una evaluación independiente de la función de servicios comunitarios de ACNUR, realizada por un equipo multidisciplinario de cinco personas, contratadas por la Consultora CASA de Montreal, Canadá.

Basándose en entrevistas exhaustivas con empleados de ACNUR en Ginebra, un cuestionario global y visitas a numerosas localidades de campo en África, Asia y Europa del Este, la eva-

luación argumenta que la función de servicios comunitarios tiene un papel significativo que jugar en relación con el mandato central de protección de ACNUR, particularmente con los niños y mujeres refugiadas.

Los servicios comunitarios también son claves en la identificación y atención de problemas a nivel de campo, antes de que se vuelvan escándalos internacionales tales como los que se suscitaron en relación con la explotación sexual de refugiados por parte de personal humanitario y de otros tipos en África Occidental. Aún así, esta función se ha visto seriamente debilitada durante la década pasada.

“Cuando hablamos de debilidad,” dice la Consultora CASA, “nos referimos a la reducción de personal de servicios comunitarios en el campo, el amplio rango de responsabilidades que se les asigna, y el bajo nivel de autoridad y estatus del personal de servicios comunitarios actual.” “Una buena parte del personal de servicio comunitario,” continúa diciendo, “tiene poco control sobre sus programas de trabajo diario y no tienen el perfil, las destrezas o recursos requeridos para realizar monitoreos independientes de las contrapartes de ACNUR.”

Para atender esta inquietante situación, la evaluación presenta una amplia gama de recomendaciones. De acuerdo con la Consultora CASA, el personal directivo de ACNUR debe reconsiderar el descuido y declinación de la función de servicios comunitarios. Se debe dar una mayor consideración al papel que los servicios comunitarios juegan en la atención de aspectos sociales y comunitarios de la protección al refugiado. Y los esfuerzos de ACNUR en favor de los niños y mujeres refugiados deberían ser mejor coordinados con -- y aún integrados en -- sus actividades de servicios comunitarios.

Finalmente, la evaluación sugiere que con regularidad ACNUR realice ‘análi-

sis de situaciones’ en el campo, de manera que la organización pueda identificar y atender cualquier amenaza al bienestar de los refugiados. “El personal profesional de servicio comunitario con preparación en ciencias sociales y entrenamiento en técnicas de investigación social y participativas, son los más indicados para facilitar el análisis de situaciones... Ya que la lógica de los análisis de situaciones está relacionada directamente con la de la función de servicios comunitarios para asegurar que todos los grupos y segmentos de la población de refugiados tengan acceso a la protección, asistencia y servicios adecuados.”

Fuentes actuales sobre servicios comunitarios

Los siguientes informes pueden encontrarse en línea en www.unhcr.ch/epau

La función de servicios comunitarios en ACNUR: una evaluación independiente por Consultora CASA.

Revisión de los servicios comunitarios de COD para refugiados congoleños en la región de Kigoma, Tanzania por Shelly Dick.

Revisión de los servicios comunitarios COD para refugiados angoleños en Zambia por Oliver Bakewell.

Servicios comunitarios en programas de ayuda a refugiados: un análisis crítico, ‘Nuevos Temas en Investigación sobre Refugiados’, monografía no. 82, por Oliver Bakewell.

Esta es una página regular de noticias y debate elaborada por la Unidad de Evaluación y Análisis de Políticas de ACNUR (EPAU). Para mayor información o sugerencias sobre esta sección, contacte a Jeff Crisp, Director de EPAU. Email CRISP@unhcr.ch

Refugiados que regresan de México al Norte de Guatemala.

