

FICHA TÉCNICA

**APOYO A LA PARTICIPACIÓN
DE PERSONAS
VOLUNTARIAS EN EL
PATROCINIO Y LAS VÍAS
COMPLEMENTARIAS PARA
PERSONAS REFUGIADAS
Y OTRAS EN NECESIDAD
DE PROTECCIÓN
INTERNACIONAL**

RESUMEN DE PUNTOS CLAVE

- La sostenibilidad de programas de patrocinio y otras vías complementarias depende de la participación de una amplia gama de actores involucrados, incluidas agencias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y, fundamentalmente, miembros individuales de las comunidades de acogida que actúan como personal voluntario. Las personas voluntarias involucradas en estos programas desempeñan un papel clave a la hora de ayudar a las personas recién llegadas a construir conexiones sociales y navegar el mercado laboral e inmobiliario. En términos más generales, este tipo de participación comunitaria puede ayudar a promover narrativas positivas sobre las personas usuarias (sean personas refugiadas u otras en necesidad protección internacional) y reducir las actitudes xenófobas.
- La participación de personas voluntarias en el proceso de establecimiento y la inclusión de personas usuarias no está exenta de riesgos. Las personas voluntarias a menudo se enfrentan a desafíos sociales e institucionales que pueden hacer que el cumplimiento de tareas sea difícil y requiera mucho tiempo, como ayudar a las personas usuarias a obtener sus permisos de residencia o encontrar alojamiento. Por lo tanto, brindar a las personas voluntarias orientación y capacitación específica sobre cómo realizar con éxito sus tareas es una parte esencial para maximizar el impacto de su participación, garantizar un apoyo de alta calidad para las personas usuarias y evitar la frustración tanto por parte de las personas voluntarias como de las usuarias.
- Los programas y recursos de capacitación deben tener como objetivo proporcionar a las personas voluntarias información sobre el proceso de establecimiento y la gama de servicios y apoyo disponibles para las personas usuarias en sus comunidades de acogida. Adicionalmente, se debe proporcionar orientación específica a las personas voluntarias sobre cómo ayudar a las personas usuarias en la transición desde el apoyo inicial del programa hacia la autonomía en su nueva comunidad (por ejemplo, guiándolas hacia el acceso autónomo a los servicios públicos y estableciendo conexiones significativas con actores locales relevantes).
- Desarrollar iniciativas para ampliar la base de personas voluntarias de un programa puede ayudar a evitar sobrecargar a las personas voluntarias actuales. Esto puede implicar una divulgación dirigida a un perfil más amplio de personas voluntarias, más allá de los miembros de organizaciones religiosas y humanitarias que hasta ahora han desempeñado un papel de liderazgo (incluyendo, por ejemplo, a organizaciones de la diáspora, culturales o LGBTQ+). Además de aumentar el número de personas voluntarias involucradas, un grupo diversificado puede incrementar la probabilidad de que un programa tenga personas voluntarias con habilidades y experiencia adecuadas para ayudar de manera efectiva a grupos específicos de personas usuarias (por ejemplo, habilidades lingüísticas, experiencia previa trabajando con grupos vulnerables o familiaridad con los contextos culturales y religiosos de las personas usuarias).

¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS?

La expansión de los programas de patrocinio y vías complementarias en todo el mundo ha ido de la mano con una redefinición de los roles y responsabilidades de los actores públicos y privados involucrados en el apoyo a las personas.¹ Si bien difieren en su alcance, diseño y objetivos, una característica común de estos programas es la participación de actores dentro de las comunidades de acogida, en particular personas voluntarias que apoyan la acogida e inclusión de personas refugiadas y otras en necesidad protección internacional.

Los recursos que las personas voluntarias aportan a un programa – en términos de tiempo, experiencias, redes sociales y conocimiento de primera mano del contexto local – pueden permitir que estas iniciativas mejoren la magnitud y la calidad del apoyo ofrecido a las personas refugiadas recién llegadas. En particular, el apoyo del voluntariado puede complementar la asistencia brindada por trabajadores profesionales de agencias estatales u

¹ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), '[Community Sponsorship](#)', consultado el 27 de enero de 2024; ACNUR, '[Complementary Pathways for Admission to Third Countries](#)', consultado el 27 de enero de 2024.

organizaciones no gubernamentales involucradas en el proceso de establecimiento de refugiados y ayudar a aliviar limitaciones en su capacidad.²

La participación de las personas voluntarias en el apoyo a las personas refugiadas y otras en necesidad protección internacional puede adoptar diferentes formas. En el caso de programas de patrocinio privados o comunitarios, un grupo de personas voluntarias se compromete a brindar asistencia financiera, así como apoyo administrativo y social a las personas recién llegadas durante un período de tiempo específico (generalmente uno o dos años).³ Fuera de un compromiso de patrocinio formal, las personas voluntarias pueden apoyar a las personas usuarias admitidas a través de actividades personalizadas (a menudo en marcos de tiempo más cortos), cuya naturaleza exacta depende de los objetivos y requisitos del programa y del tiempo y los recursos disponibles por parte de las personas voluntarias. Estas actividades pueden incluir proporcionar información específica, facilitar el acceso a servicios públicos, brindar tutorías de idiomas o ayudar a las personas usuarias a elaborar currículums y prepararse para entrevistas de trabajo.⁴

BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR Y SOSTENER LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO

La evidencia de iniciativas existentes de patrocinio y vías complementarias apunta a un conjunto de prácticas prometedoras que las agencias de inclusión y las organizaciones de la sociedad civil involucradas en estos programas pueden adoptar para mejorar su participación y apoyo a las personas voluntarias, en beneficio de las personas usuarias y del programa en general.

Garantizar una fuerte coordinación y supervisión de las actividades de voluntariado

- Las personas voluntarias que participan en el apoyo a las personas usuarias a menudo se encuentran trabajando en un entorno complejo y teniendo que ayudar a personas o familias con necesidades de acogida complejas. Por tanto, es importante delinear claramente las responsabilidades de las personas voluntarias, establecer expectativas realistas para sus roles y nivel de compromiso, y supervisar su progreso.
- También es importante establecer una división clara de responsabilidades entre las personas voluntarias, las agencias gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil involucradas en el apoyo a las personas usuarias. Esto se puede hacer a través de convenios o guías que especifiquen los roles de las diferentes partes interesadas en el contexto de actividades conjuntas y que brinden a las personas voluntarias participantes una orientación clara sobre sus tareas.⁵
- Establecer canales de comunicación claros entre las organizaciones involucradas en el proceso de establecimiento y las personas voluntarias puede ampliar el conocimiento de las personas voluntarias sobre la gama de servicios disponibles dentro de una comunidad y mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades de las personas refugiadas. Entre los enfoques prometedores se incluyen la organización de reuniones previas y posteriores a la llegada entre trabajadores de acogida e inclusión, por un lado, y personas voluntarias, por el otro, para compartir información, evaluar las necesidades de las personas usuarias recién llegadas, y coordinar el apoyo, así como establecer puntos de información únicos que puedan apoyar tanto a las personas voluntarias como a las usuarias.⁶
- La asignación de recursos financieros dedicados y estables a agencias públicas u organizaciones de la sociedad civil responsables de coordinar las actividades de voluntariado fortalecería la infraestructura en torno a la

2 Susan Fratzke y Emma Dorst, *Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).

3 Para un ejemplo de programa de patrocinio consolidado, véase Gobierno de Canadá, '[Private Sponsorship of Refugees Program](#)', actualizado el 11 de enero de 2024.

4 Fratzke y Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 4.

5 Véase Allies for Refugee Integration, '[Intentional Connections for Welcoming Communities: Improving Settlement for Privately Sponsored Refugees in Ontario through Settlement-Sponsor Collaboration](#)' (Toronto: Ontario Council of Agencies Serving Immigrants and Refugee 613, 2021).

6 Share Network, '[Resettlement & Community Sponsorship across Europe](#)' (folleto, Share Quality Sponsorship Network, 2023).

participación de las personas voluntarias en el proceso de establecimiento de personas usuarias. Esto podría implicar la incorporación de prácticas que han demostrado ser exitosas en contextos específicos, como la contratación a tiempo completo de una persona voluntaria o una coordinadora de la participación comunitaria para que sirva como punto de contacto para los miembros de la comunidad.⁷

- El seguimiento y la evaluación periódicos de la participación de las personas voluntarias y el establecimiento de mecanismos de retroalimentación son cruciales para identificar y abordar de manera oportuna los obstáculos a los que se enfrentan las personas voluntarias. Además, establecer canales de comunicación fiables y accesibles que tanto las personas voluntarias como usuarias puedan utilizar para buscar asesoramiento o informar sobre los problemas que encuentren en sus interacciones es clave para prevenir o abordar malentendidos entre ellas, aumentar la transparencia y reunir pruebas que puedan utilizarse para mejorar la calidad del apoyo.⁸

Diseñar capacitaciones previas y posteriores a la llegada de alta calidad para personas voluntarias

- Los programas de capacitación y los recursos informativos (por ejemplo, kits de herramientas y documentos de orientación) pueden desempeñar un papel importante para ayudar a las personas voluntarias a prepararse para sus tareas y mejorar su comprensión de los contextos y las necesidades de inclusión de las personas usuarias. La capacitación específica también es clave para garantizar que las personas voluntarias puedan colaborar con éxito con los actores gubernamentales y de la sociedad civil involucrados en un programa de patrocinio o vía complementaria, reduciendo las posibles tensiones sobre sus respectivos roles y previniendo el agotamiento de las personas voluntarias.⁹ Por lo tanto, se debería asignar financiación específica del gobierno o de actores privados para ampliar la capacidad de formación de las organizaciones locales responsables de la coordinación del voluntariado.
- La capacitación de las personas voluntarias debe apuntar a cubrir todas las dimensiones principales de la participación del voluntariado y brindarles información adecuada sobre la estructura del programa, los resultados esperados y la gama de servicios y apoyos disponibles para las personas usuarias a nivel local. La capacitación específica para personas voluntarias también debe brindar orientación sobre cómo ayudar a las personas usuarias en la transición hacia el final del apoyo del programa, por ejemplo alentándolos gradualmente a tomar decisiones más autónomas (por ejemplo, sobre cómo manejar el presupuesto familiar) y acceder de forma autónoma a la atención médica y otros servicios públicos.¹⁰
- Se pueden lograr economías de escala en la prestación de capacitación desarrollando y compartiendo recursos entre redes nacionales y transnacionales de actores, por ejemplo, en forma de kits de herramientas, guías para la gestión de voluntariado o programas de capacitación en línea.¹¹ Al mismo tiempo, las actividades de capacitación deben diseñarse de manera que tengan en cuenta la especificidad de los sistemas y recursos de servicios locales y aprovechen el conocimiento de los actores involucrados a nivel local y de las personas usuarias ya establecidas dentro de una comunidad.¹²

Tener en cuenta las capacidades y experiencias de las personas voluntarias en decisiones de emparejamiento

- La evidencia sugiere que los procedimientos de emparejamiento personalizados que toman en cuenta las capacidades de las personas voluntarias (por ejemplo, habilidades lingüísticas específicas, experiencia previa trabajando con grupos vulnerables o conocimiento de sus contextos culturales y religiosos) y que les dan a las personas voluntarias voz y voto en las decisiones de emparejamiento pueden mejorar el desempeño y sentido de pertinencia de las personas voluntarias en el proceso y ayudar a mantener su compromiso con

7 Fratzke y Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 12.

8 María Belén Zanzuchi, Nadja Dumann, Florian Tissot, y Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Bruselas: Migration Policy Institute Europe, 2023), 34; Hanne Beirens y Aliyyah Ahad, *Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship* (Bruselas: Migration Policy Institute Europe, 2020).

9 Zanzuchi, Dumann, Tissot, y Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 18.

10 María Belén Zanzuchi, *Supporting Self-Sufficiency: Considerations for Refugees' Transition out of Sponsorship and Complementary Pathways Programmes* (Brussels: Migration Policy Institute Europe, 2024).

11 For example, Immigration, Refugees, and Citizenship Canada (IRCC) funds the Refugee Sponsorship Training Program to address the ongoing information and training needs of organisations and individuals involved in sponsorship. See IRCC, '[Refugee Sponsorship Training Program](#)', accessed 27 January 2024. See also Share Network, 'Resettlement & Community Sponsorship across Europe'.

12 Lillie Hinkle, *The Unmet Potential of Community Consultations in U.S. Refugee Resettlement* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2023), 23.

este.¹³ Ejemplos de programas que han hecho esto incluyen el modelo de corredor humanitario de Italia (que considera las preferencias y características de patrocinadores) y los programas de patrocinio en Australia, Canadá y Estados Unidos (que permiten a patrocinadores proponer emparejamientos que luego son revisados por la organización implementadora del programa o agencia del gobierno).¹⁴

- Algunos programas de patrocinio han desarrollado enfoques innovadores para integrar las características y aportes de las personas voluntarias en el proceso de emparejamiento. Por ejemplo, algunos han creado plataformas en línea a través de las cuales los patrocinadores y las personas usuarias pueden asumir un papel activo y directo en el proceso de emparejamiento al hacer conexiones orgánicas, expresar sus preferencias y comentar expectativas. Otras iniciativas, como las secuencias de emparejamiento del Welcome Corps de EE. UU. y el piloto Re:Match de la Berlin Governance Platform, han utilizado algoritmos de emparejamiento de preferencias para sugerir emparejamientos basados en datos de encuestas demográficas y encuestas ránquines de preferencias completadas por patrocinadores y entrevistas con usuarios de los programas.¹⁵

Mantener la participación del voluntariado a través de un diseño de programa flexible y de amplio alcance

- Las estrategias de movilización focalizadas pueden aumentar el número y diversificar el grupo de personas voluntarias de un programa y así ayudar a abordar la escasez de capacidad y apoyar la sostenibilidad del programa, incluso disminuyendo el riesgo de sobrecargar a las personas voluntarias actuales. Algunos programas de patrocinio, incluidos los de Canadá, Irlanda y el Reino Unido, han adoptado enfoques estratégicos (como estudios de mercado, entrevistas o revisiones de evidencias existentes) para analizar los perfiles de las personas voluntarias potenciales y diseñar una estrategia de movilización específica.¹⁶
- Establecer un grupo más diverso de personas voluntarias también puede aumentar la probabilidad de que un programa cuente con personas voluntarias con las habilidades adecuadas para ayudar eficazmente a las personas usuarias con necesidades específicas, mejorando la calidad del apoyo y las experiencias del voluntariado. Muchos programas dependen de organizaciones religiosas o humanitarias al reclutar personas voluntarias, pero algunos han tratado de involucrar a otros segmentos de las comunidades de acogida. En Canadá, por ejemplo, iniciativas lideradas por la comunidad apoyadas con fondos gubernamentales han movilizado personas voluntarias con interés y capacidad para apoyar a personas usuarias con situaciones específicas, como personas perseguidas debido a su orientación sexual, identidad de género o estado serológico respecto al VIH.¹⁷
- Los patrocinadores y personas voluntarias que participan en el apoyo a las personas usuarias a menudo deben cumplir estrictos requisitos administrativos y financieros. Identificar y abordar las barreras a la participación de voluntariado incluidas en el diseño del programa podría ayudar a ampliar y sostener la participación. Los programas a través de los cuales particulares apoyan a personas refugiadas ucranianas en Europa, por ejemplo, han ilustrado cómo los procedimientos de solicitud simplificados y la flexibilidad en el enfoque y la duración de los compromisos de voluntariado pueden facilitar la participación de un mayor número de personas motivadas, en particular adultos jóvenes.¹⁸

13 Zanzuchi, Dumann, Tissot, and Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 30.

14 Craig Damian Smith with Emma Ugolini, *Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways* (Brussels: Migration Policy Institute Europe, 2023).

15 Smith with Ugolini, *Why Matching Matters*, 12.

16 Zanzuchi, Dumann, Tissot, and Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 21.

17 Véase Rainbow Refugee, '[About Us](#)', consultado el 27 de enero de 2024.

18 Zanzuchi, Dumann, Tissot, y Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 10.

RECURSOS

- Beirens, Hanne y Aliyyah Ahad, [*Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship*](#) (Bruselas: Migration Policy Institute Europe, 2020).
- Fratzke, Susan y Emma Dorst, [*Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?*](#) (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).
- Immigration, Refugees, and Citizenship Canada (IRCC), '[*Refugee Sponsorship Training Program*](#)', consultado el 27 de enero de 2024.
- Iniciativa Mundial para el Patrocinio de Refugiados, [*Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World*](#) (s.l./s.n.: Iniciativa Mundial para el Patrocinio de Refugiados, 2022).
- Reyes-Soto, Marisol, [*Recruiting, Developing, and Sustaining Sponsor Groups*](#) (Ottawa: University of Ottawa Refugee Hub, 2022).
- Share Network, '[*Resettlement & Community Sponsorship across Europe*](#)' (folleto, Share Quality Sponsorship Network, 2023).
- Smith, Craig Damian y Emma Ugolini, [*Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways*](#) (Bruselas: Migration Policy Institute Europe, 2023).
- Zanzuchi, María Belén, Nadja Dumann, Florian Tissot, y Admir Skodo, [*Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes*](#) (Bruselas: Migration Policy Institute Europe, 2023).

Esta ficha técnica ha sido preparada por el Migration Policy Institute Europe (MPI Europe) como parte del proyecto Complementary Pathways Network (COMET). Su autor es Roberto Cortinovis, Analista Asociado de Políticas de MPI Europe.

El proyecto COMET ha recibido financiación del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) de la Unión Europea. Todos los documentos del proyecto se pueden encontrar en el sitio web del proyecto COMET: www.cometnetwork.eu

El contenido de esta publicación representa únicamente las opiniones de su autor y es responsabilidad exclusiva del mismo. La Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad por el uso que pudiera hacerse de la información que contiene.

Para obtener más información sobre participación de personas voluntarias, póngase en contacto con MPI Europe en: europe@migrationpolicy.org.

© 2024 Migration Policy Institute Europe. Todos los derechos reservados.