

HERRAMIENTA DE ACNUR PARA EL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

GUÍA PRÁCTICA



AGOSTO 2024 – PUBLICACIÓN PROVISORIA

Índice

Parte I: Guía práctica para realizar diagnósticos participativos	3
Introducción	3
Objetivo de esta guía	4
Para quién es esta guía y qué incluye	5
Qué es un diagnóstico participativo	5
Cómo realizar un diagnóstico participativo	6
Definición de objetivos	6
Revisión de la información existente	7
Cartografía de la diversidad	8
Selección de los métodos de indagación de los diagnósticos participativos	10
Selección de las temáticas/los asuntos primordiales y elaboración de las preguntas guía para el diagnóstico participativo	12
Preparación para el ejercicio de los diagnósticos participativos y grupos focales de discusión	13
Facilitación de los grupos focales de discusión	15
Sistematización de la información recopilada durante las discusiones grupales mediante soluciones digitales: el formulario Kobo de sistematización para diagnóstico participativo	18
Análisis integral	21
Uso de los resultados del diagnóstico participativo para fundamentar las estrategias e intervenciones	23
Cierre del círculo con las comunidades	24
Parte II: Uso de las herramientas de Kobo para sistematizar datos, estandarizar visualizaciones y análisis	25
Guía de uso del formulario de sistematización para diagnóstico participativo	25
¿Cuántos formularios de Kobo se deben enviar?	25
¿Cuáles son los campos obligatorios?	25
Estructura del formulario de Kobo	26
¿Cómo se debe enviar el formulario luego de agregar toda la información?	29
Marco analítico/taxonomía del diagnóstico participativo en línea y glosario	29
Marco analítico/taxonomía: árbol	29
Marco analítico/taxonomía: definiciones	30
Glosario del formulario de sistematización	30
Plantilla de Power BI del diagnóstico participativo	31
Anexo I: Referencias	32

FOTOGRAFÍA DE LA PORTADA:

Myanmar. Familias internamente desplazadas en Hsipaw comparten opiniones en un grupo focal de discusión.

© ACNUR 18 de mayo de 2021



Muhammad Riaz, miembro del personal de ACNUR, funcionario asociado de Subsistencia de ACNUR, interactúa con socios y con la comunidad para mejorar las oportunidades de subsistencia en la aldea para personas refugiadas de Turkmenistán, Khyber Pakhtunkhwa. Pakistán. © ACNUR/Mercury Transformations. 04 de agosto de 2022.

Parte I: Guía práctica para realizar diagnósticos participativos

Introducción

Las personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, retornadas y apátridas deben estar en el centro de la toma de decisiones en todos los aspectos relacionados con su protección y bienestar. Las personas y organismos que brindan respuestas humanitarias deben lograr un profundo entendimiento de la situación general para definir estrategias de intervención. Por lo tanto, es esencial consultar a las personas directamente sobre sus riesgos, necesidades y capacidades para enfrentar la situación y obtener sugerencias de soluciones para abordar sus preocupaciones. El derecho de las personas desplazadas y apátridas a participar directamente en las decisiones sobre asuntos que afectan su vida están contemplados en los principios de derechos humanos y figuran desde hace mucho tiempo en la política y las directrices de ACNUR. En particular, la Política de ACNUR sobre edad, género y diversidad (2018) exige que “mujeres, hombres, niñas y niños de diversos orígenes puedan participar de manera significativa y sean consultados sobre protección, asistencia y soluciones”.¹ Del mismo modo, las Direcciones estratégicas del ACNUR (2022-2026) nos comprometen a que “nuestros programas e

¹ Acción fundamental 2 de la Política de ACNUR sobre edad, género y diversidad (AGD, por sus siglas en inglés): “Como mínimo, las operaciones del país utilizarán metodologías participativas en cada etapa del ciclo de gestión de operaciones con el fin de incorporar las capacidades y prioridades de mujeres, hombres, niñas y niños de distintos orígenes en programas de solución, protección y asistencia”.

intervenciones se basarán en la defensa de los derechos de las personas para las que trabajamos, y buscaremos involucrarlas en las decisiones sobre su futuro y el desarrollo de sus comunidades”.

La participación de las personas desplazadas por la fuerza y apátridas de todas las edades, los géneros y de orígenes diversos en la determinación de los problemas, las capacidades y las soluciones y en el diseño de los programas de ACNUR de acuerdo con la información y las opiniones de las comunidades recopiladas mediante los diagnósticos participativos es parte de ser una organización responsable y garantiza una programación más efectiva y duradera.

Objetivo de esta guía

Por muchos años, ACNUR usó los diagnósticos participativos (en lo sucesivo DP) como un enfoque fundamental para consultar de forma efectiva a las personas desplazadas por la fuerza y las apátridas y para diseñar programas basados en las prioridades expresadas por personas de diferentes edades, géneros y características diversas.

Sobre la base de las modalidades y los principios fundamentales ya incluidos en la Herramienta de ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones (2006), esta nueva herramienta de DP tiene los siguientes objetivos:

- i. Revalidar el proceso de DP como una herramienta programática clave y apoyar a un equipo multifuncional (en lo sucesivo MFT, por sus siglas en inglés) en las operaciones de ACNUR en la planificación, aplicación, sistematización y visualización de la información recibida mediante el DP.
- ii. Agregar un enfoque digitalizado innovador a los DP, con instrucciones detalladas sobre el uso de las herramientas digitales destinadas a sistematizar los hallazgos del DP con mayor rapidez, coordinar el análisis de datos y almacenar y visibilizar los resultados del DP.
- iii. Mejorar, en última instancia, el uso eficaz de los resultados del DP en la planificación estratégica, en la adaptación de los programas de ACNUR en concordancia con los comentarios recibidos de las personas, los grupos y las comunidades participantes; en el reporte de indicadores específicos de resultados y productos básicos;² y en darle a las comunidades devoluciones sobre los resultados del DP y las acciones que ACNUR comenzará de acuerdo con esos resultados.

La nueva herramienta incluye:

- i. Esta guía práctica.
- ii. Un marco analítico/una taxonomía del DP con categorías de conceptos y temas que es coherente con las Áreas de resultados de COMPASS, un glosario adjunto de los términos y una plataforma para ver ambas herramientas.
- iii. Un formulario de Kobo para sistematizar y almacenar la información recopilada durante las consultas.
- iv. Una plantilla de Power BI que puede adaptarse y usarse para ver los hallazgos del DP.



La herramienta puede encontrarse en una página de SharePoint específica creada para facilitar el acceso.

<https://unhcr365.sharepoint.com/sites/DIP-PAT>

² Principalmente, *Core Outcome Indicator 7.1* y *Core Output Indicator 7.1.1* (disponibles en inglés).

Esta guía provisoria y la herramienta reemplazan a la “Herramienta de ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones” publicada en 2006. Aunque la nueva herramienta ya se probó en algunas operaciones, la publicación provisoria de la herramienta en 2024 permitirá hacer un análisis mayor y realizar los ajustes necesarios a la herramienta de acuerdo con las valoraciones obtenidas de las operaciones.

Para quién es esta guía y qué incluye

Esta guía está destinada al personal de ACNUR en cualquier operación y a los socios que reciben subvenciones de ACNUR y participan con la agencia en la preparación y realización de los DP. Esto incluye a las personas que coordinan la planificación, los MFT de ACNUR en operaciones, y el personal de protección, de programas y otros técnicos de ACNUR.

La guía está dividida en dos partes:

- La **parte I** es una guía práctica para realizar diagnósticos participativos e incluye nociones fundamentales sobre la naturaleza y el alcance del DP; cómo preparar y llevar a cabo las discusiones; las funciones y roles al realizar el DP; los nuevos elementos incluidos para la sistematización de la información, específicamente, la herramienta digital lanzada recientemente (formulario de sistematización para DP).
- La **parte II** es una guía técnica paso a paso sobre cómo usar el nuevo formulario de sistematización digitalizado.

La guía se complementa con una serie de herramientas en línea:

- Un marco analítico para DP, es decir, una taxonomía general de conceptos/temas (y definiciones relacionadas) pertenecientes a todas las áreas principales del trabajo de ACNUR junto con las Áreas de resultados de COMPASS, que respalda los ejercicios de sistematización y está incluido en la estructura del formulario de sistematización para DP.
- El formulario de sistematización digitalizado para DP (Kobo).
- Una plantilla de Power BI que puede adaptarse y usarse para ver los resultados del DP.

Qué es un diagnóstico participativo

Un DP es un proceso de interacción con personas desplazadas y apátridas de todas las edades, géneros y de características y orígenes diversos mediante la organización de una serie de consultas estructuradas en una o más de las áreas operativas y programáticas de ACNUR.

Por lo general, el DP implica organizar discusiones independientes con grupos de poblaciones diferentes, idealmente con mujeres; hombres; niñas; niños; personas mayores y con discapacidad; personas con orientación sexual, identidad de género, expresiones de género y características sexuales (SOGIESC, por sus siglas en inglés) diversas; como también personas que pertenecen a grupos minoritarios y pueblos indígenas.

El principal objetivo de un ejercicio de DP es identificar de forma colaborativa los riesgos de protección que enfrentan los distintos grupos en una comunidad, entender las causas subyacentes, las capacidades existentes en la comunidad para mitigar esos riesgos y las soluciones propuestas por las comunidades, con el fin de informar la toma de decisiones de ACNUR sobre el diseño y la aplicación de programas y actividades.

Los ejercicios de DP pueden realizarse de dos maneras diferentes:

1. **Como un diagnóstico participativo específico a nivel comunitario** centrado en facilitar el diálogo a través de métodos como los grupos focales de discusión (FGD, por sus siglas en

inglés) y las entrevistas a informantes clave (KII, por sus siglas en inglés). Este enfoque se centra en la información cualitativa recopilada a través de la participación directa de distintos miembros de la comunidad, lo que muestra las diversas visiones y experiencias.

2. **Como un ejercicio a nivel comunitario, que puede realizarse junto con otros métodos de diagnóstico a nivel familiar**, como las encuestas en el núcleo familiar, para integrar las percepciones cualitativas de las discusiones comunitarias con la información cuantitativa de las encuestas en el núcleo familiar. Este enfoque con métodos mixtos permite adquirir una comprensión integral del contexto combinando las perspectivas a nivel comunitario con información minuciosa a nivel familiar.

Si bien los ejercicios de DP suelen realizarse antes del análisis de situación³ en la fase de PLANIFICACIÓN del ciclo programático, también pueden llevarse a cabo varias veces en un año en diferentes fases del ciclo programático, para diferentes objetivos, incluso para evaluar la efectividad de las intervenciones de ACNUR.

Cómo realizar un diagnóstico participativo

Un MFT planifica y lleva a cabo el ejercicio de DP bajo la coordinación general de la persona encargada de coordinar la planificación, o sus delegados. Si bien, por lo general, lo facilita el equipo de protección o protección de base comunitaria en una operación, implica la participación de puntos focales técnicos, en consonancia con los temas de discusión seleccionados para el ejercicio. Generalmente, también implica que los socios que reciben subvenciones de ACNUR garanticen el apoyo en el contacto con las comunidades y para lograr una buena cobertura. Por el alcance integral del ejercicio y los temas que se pueden elegir para la discusión con las comunidades, la participación del MFT es esencial y el ejercicio no debería realizarlo solo el personal de protección de ACNUR. En este nuevo formato, la contribución de la experiencia en gestión de información también es fundamental, en especial, para el soporte técnico que puede brindarse con la formación y el uso de las herramientas digitales recientemente incluidas.

Una aplicación eficaz de un DP requiere una serie de acciones por parte del MFT para preparar el diagnóstico, que abarcan seleccionar el alcance y las áreas temáticas objeto de la evaluación; llevar a cabo las consultas; sistematizar los resultados; y hacer un seguimiento de estos, inclusive hacer devoluciones sobre los principales hallazgos a las comunidades que participaron. En última instancia, el análisis de los hallazgos debería servir de base para realizar ejercicios de planificación estratégica que incluyan, más allá de ACNUR, a las comunidades de personas desplazadas por la fuerza y apátridas y a otras partes interesadas clave para fundamentar el desarrollo y la aplicación de estrategias plurianuales de protección y solución.

1. Definición de objetivos

Como metodología de evaluación cualitativa que involucra a las comunidades, un DP puede utilizarse con múltiples fines. El primer paso para llevar a cabo un DP es que el MFT se ponga de acuerdo sobre el propósito del mismo. Para ello, es necesario definir las necesidades de información más amplias en función de las prioridades operativas y estudiar cómo el DP puede complementar los datos existentes (incluida la articulación con las próximas actividades de recopilación de datos planificadas, si corresponde).

Para saber si el DP se centrará en unos pocos temas específicos o de forma más amplia en múltiples áreas, se debe basar en estas reflexiones sobre el alcance. Consultar la sección del Assessment and Monitoring Resource Centre (Centro de Recursos de Monitoreo y Evaluación) de ACNUR sobre plantear objetivos de evaluación: Setting assessment objectives (disponible en inglés).

³ Consultar *Programme Handbook 2023 (disponible en inglés)* de ACNUR para obtener más información sobre cómo se incluyen los DP al análisis de situación.

2. Revisión de la información existente

Con base en el propósito y alcance del DP, es necesario que el MFT revise la información existente y las actividades planificadas e identifique los vacíos en la información y los temas clave sobre los que centrar las discusiones con las comunidades. Como en todos los diagnósticos, los datos deben recopilarse de acuerdo con los principios de finalidad, necesidad y proporcionalidad. Solo debemos recopilar la información necesaria según el principio de no hacer daño. Los diagnósticos deben realizarse cuando se requiera información sobre una situación concreta o para la toma de decisiones.⁴

Antes de realizar un DP, el MFT debe hacer lo siguiente:

- Centrarse en la parte del marco analítico para DP correspondiente a los objetivos acordados para facilitar la estructuración de la revisión de datos secundarios en función de los temas y asuntos clave que deben evaluarse.
- Recopilar toda la información relevante y la documentación existente sobre la situación de las personas desplazadas por la fuerza y apátridas, y de las poblaciones de acogida, en relación con los temas y asuntos prioritarios.
- Revisar los diagnósticos, los análisis, los documentos y los informes anteriores relativos al entorno local socioeconómico, sociopolítico y de seguridad, así como todos los informes pertinentes de ACNUR.
- Mapear los próximos ejercicios de diagnóstico planificados que puedan cubrir ciertas brechas en la información.
- Identificar las brechas en la información clave que deben cerrarse a través del diálogo a nivel comunitario.

Para ver más herramientas y orientación, consultar la sección del Centro de Recursos de Monitoreo y Evaluación de ACNUR sobre realizar revisiones de información secundaria: [Secondary data review](#) (disponible en inglés).

Ejemplos de factores que se deben tener en cuenta durante la revisión de información:⁵

- La demografía general de la población (situación de desplazamiento, desglose por sexo y edad, grupo familiar promedio) influye en los riesgos, las necesidades y las capacidades.
- Las normas de género imperantes pueden llevar a la exclusión de mujeres y niñas de las oportunidades de tomar decisiones.
- Las actitudes sociales relacionadas con la edad pueden hacer que no se consideren las contribuciones de los niños, las niñas, los/las jóvenes y las personas mayores.
- Las discapacidades pueden ser un motivo para excluir a las personas de la toma de decisiones, de las oportunidades de generación de ingresos, de la prestación de asistencia (p. ej., dinero en efectivo, distribución de alimentos, etc.).⁶

⁴ *Needs Assessment Handbook (disponible en inglés)* de ACNUR, páginas 18, 29 y 30.

⁵ Otros factores podrían incluir el estado de salud, nivel educativo, entorno político, niveles de seguridad, etc.

⁶ Para obtener más información, consultar [Trabajando con personas con discapacidad en desplazamiento forzado](https://www.acnur.org/personas-con-discapacidad) y <https://www.acnur.org/personas-con-discapacidad>.

- La orientación sexual, la identidad de género y las características sexuales (SOGIESC, por sus siglas en inglés) pueden ser un motivo de discriminación, estigmatización, exclusión y criminalización de acuerdo con legislaciones nacionales regresivas.⁷
- La marginación por etnia y por religión puede colocar a los grupos más dominantes en una situación de ventaja frente a las minorías.
- La fase del ciclo de desplazamiento y el tipo de desplazamiento pueden influir de distintas maneras en la inclusión y los obstáculos que experimentan las personas recién llegadas, las personas en situaciones prolongadas y las personas que viven en asentamientos urbanos o rurales, o en campamentos.
- Los factores socioeconómicos pueden perjudicar a algunos grupos con menores ingresos.
- El marco jurídico nacional puede limitar el acceso de las personas desplazadas y apátridas a los servicios o puede discriminar a grupos específicos, como las personas LGBTIQ+.

3. Mapeo de la diversidad

Al planificar un DP, el MFT debe garantizar la cobertura de un rango amplio de grupos de población diversos dentro de la población desplazada por la fuerza y la apátrida. Este enfoque ayuda a obtener una imagen más completa de los diferentes riesgos de protección a los que se enfrentan las personas según sus características, capacidades diferentes y la variedad de soluciones propuestas a su situación. Aunque los FGD no pretenden ser estadísticamente representativos, es importante utilizar un enfoque de muestreo que identifique los diversos grupos y subgrupos sociodemográficos de la comunidad según la edad, el sexo y otras características diversas. Más allá de los factores de edad, género y diversidad (AGD), al planificar las consultas, los equipos también deben tener en cuenta factores como la ubicación (p. ej., zonas rurales, urbanas, asentamientos) y la situación de desplazamiento (p. ej., personas desplazadas recientemente, o en situación de desplazamiento prolongado) para garantizar que se capte un amplio abanico de perspectivas mediante las consultas.

- Se recomienda organizar ejercicios de DP separados para los diversos grupos de población que puedan estar presentes en el país (p. ej., personas refugiadas y solicitantes de asilo, personas desplazadas internas (PDI), retornadas, apátridas, y comunidades de acogida). Esto dependerá de la capacidad de la operación. Sin embargo, como mínimo, deberán organizarse FGD separados con diferentes categorías de personas desplazadas (personas refugiadas, desplazadas internas, retornadas, según el contexto de operación), comunidades de acogida, personas apátridas (si las hubiera). Para cada tipo de población habrá que organizar, como mínimo, discusiones independientes para la población femenina y masculina.
- Sin embargo, un DP debe hacer todo lo posible para dirigirse de forma independiente a diversos grupos de población según la edad, el género y las características de diversidad. Esto incluye a mujeres; hombres; niños; niñas; personas mayores; jóvenes y adolescentes; personas con discapacidad, de diversos SOGIESC; personas pertenecientes a grupos étnicos, lingüísticos, religiosos, culturales o raciales minoritarios y pueblos indígenas, si los hubiere.⁸

⁷ Para obtener más información, consultar [El trabajo con personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer \(LGBTIQ+\) durante el desplazamiento forzado](#) y <https://www.acnur.org/personas-lgbtq>.

⁸ Los niños y las niñas a partir de 6 años pueden participar en ejercicios de DP mediante metodologías apropiadas para niños y niñas adaptadas a las distintas edades. Consultar la orientación de ACNUR: *Participatory Assessment*

- Las consultas independientes con diversos grupos según la duración del desplazamiento (personas recién llegadas comparadas con personas en situación de desplazamiento prolongado) también pueden ser útiles para recopilar información más detallada, según la situación y capacidad de las operaciones.
- A veces, cuando no es posible realizar consultas específicas con todos los grupos AGD, se puede incluir a personas con características diversas en los FGD con grupos de edad/sexo diferentes, si así lo acuerdan los participantes de la discusión (p. ej., organizar grupos de discusión independientes con personas con discapacidad, pero también, incluirlas en discusiones más amplias dirigidos a las mujeres, o a las minorías, o en consultas comunitarias más abarcadoras)⁹.
- Siempre que sea posible, se debe consultar la base de datos proGres y otros productos de gestión de información (IM, por sus siglas en inglés), para visualizar el lugar e identificar posibles concentraciones de personas con características y perfiles específicos. Los socios y las comunidades también pueden ser un apoyo importante para identificar determinados aspectos sociodemográficos que deben considerarse al momento de mapear la diversidad para planificar adecuadamente un DP.
- Como en todos los diagnósticos, los DP deben fundarse en el principio de “no hacer daño” y en consideraciones éticas. Por lo tanto, en la organización de las consultas siempre deben tenerse en cuenta la seguridad y la protección para evitar exponer a las personas a riesgos innecesarios (p. ej., personas LGBTQ+, una minoría religiosa en situación de riesgo, etc.). Esto se facilita brindando espacios confidenciales de consulta y respetando permanentemente el consentimiento informado¹⁰ de los participantes.
- Los participantes en las consultas deben seleccionarse en función de diversas fuentes. A la selección de los participantes no solo la deben indicar los líderes de la comunidad. También deben proponerla otras estructuras comunitarias como organizaciones o comités de mujeres, grupos de jóvenes, personas mayores, educadores, etc.
- La participación de los niños y las niñas en los DP requiere la disponibilidad de asesores capacitados que dominen bien la comunicación apropiada para niños y niñas. Se recomienda que ACNUR se involucre con los socios que tengan experiencia en protección infantil cuando lleve a cabo DP con niños y niñas. En general, no será apropiado realizar FGD regulares con niños y niñas menores de 10 años. Cuando las consultas con niños y niñas no sean posibles o sean limitadas, el MFT deberá garantizar una segunda revisión de la información disponible de otras fuentes sobre los riesgos y las necesidades de los niños y las niñas.

with Children para ver ejemplos de métodos apropiados para niños y niñas. <https://www.unhcr.org/media/listen-learn-participatory-assessment-children-and-adolescents> (disponible en inglés).

⁹ El formulario de sistematización del DP recientemente incluido ayuda a captar los grupos particulares, así como la presencia de algunos perfiles específicos en un grupo consultado en un FGD.

¹⁰ Para ver una definición de consentimiento, consultar [Política sobre la protección de datos personales de las personas del interés del ACNUR](#), página 9.

Facilitación de la preparación de los DP mediante grillas de muestreo



Para facilitar la planificación de los DP, asegúrese de que los grupos y subgrupos poblacionales clave estén representados de manera adecuada para que se incluyan perspectivas diversas. El MFT puede utilizar una grilla de muestreo.

- La grilla de muestreo incluye (a) la ubicación geográfica objetivo y los sitios en los que se llevarán a cabo las consultas/los FGD (columnas: zona urbana, zona rural, sitios, etc.) y (b) las diferentes categorías poblacionales de AGD que se pueden tener en cuenta para dichas consultas/FGD, según el contexto específico.
- Este proceso puede ser útil para identificar los grupos que han sido pasados por alto en la planificación del ejercicio de los DP.
- Se pueden elaborar varias tablas para los diferentes grupos poblacionales alcanzados por los DP, por ejemplo, para personas refugiadas y PDI.
- Al elegir los grupos y subgrupos que se incluirán, se deben considerar los objetivos de los diagnósticos participativos y las temáticas o los asuntos de la investigación.

Grupo de FGD/característica de AGD (ejemplos)	Ubicación geográfica 1 (urbana/rural/sitio)	Ubicación geográfica 2 (urbana/rural/sitio)	Ubicación geográfica 3 (urbana/rural/sitio)
Mujeres adultas (25 a 59 años)			
Hombres adultos (25 a 59 años)			
Mujeres jóvenes (15 a 24 años)			
Hombres jóvenes (15 a 24 años)			
Niñas (10 a 14 años)			
Niños (10 a 14 años)			
Personas mayores (mayores de 60 años)			
Personas con discapacidades			
Personas de la comunidad LGBTIQ+			
Minorías y grupos indígenas			

4. Selección de los métodos de consulta de los DP

Resulta esencial utilizar el método de consulta adecuado en un DP para poder recopilar información confiable y triangular la información recolectada. El método seleccionado puede estar determinado por diferentes factores, como el perfil del grupo (las niñas y los niños pequeños pueden requerir herramientas adaptadas para las consultas, como teatro, dibujos y juegos), el entorno (por ejemplo, si no se puede garantizar un entorno confidencial) o el tema de las discusiones (en algunos métodos podría no ser efectivo discutir sobre ciertos aspectos de casos individuales de violencia de género).

La selección de los métodos de consulta también deberían considerar los posibles riesgos que corren los participantes y el equipo de recopilación de datos (p. ej., resistencia de parte de la comunidad en

cuanto a la participación de mujeres, niñas y niños, o disponibilidad de lugares seguros, accesibles y confidenciales para llevar a cabo las consultas a los individuos de la comunidad LGBTQ+, entre otros).

- El número de consultas será diferente en función del tamaño y el perfil de la población evaluada (p. ej., si el DP incluye tanto a personas refugiadas como a PDI mediante consultas separadas), el método de consulta utilizado y el tiempo y la cantidad de miembros del equipo disponibles para participar en el DP. Por lo general, las oficinas deben **planificar un DP con dos o tres semanas de anticipación para garantizar una buena cobertura de los diferentes grupos poblacionales y ubicaciones.**¹¹
- Recurrir a diversos métodos de consulta en diferentes momentos podría permitirles a los equipos obtener diversas perspectivas sobre los riesgos de protección, cotejar datos y recopilar información complementaria.
- Es importante adaptarse a los grupos consultados y adecuarse a su diversidad. Esto incluye el uso de metodologías adecuadas para tratar con menores y de otras técnicas de comunicación inclusivas y accesibles para personas con discapacidades¹².

Métodos de consulta en los DP (ejemplos)

- Los **grupos focales de discusión (FGD)** son la metodología más utilizada en los DP. Los FGD crean grupos con características e intereses comunes (p. ej., edad, sexo, perfil poblacional, nacionalidad, vulnerabilidades específicas) que resultan útiles para explorar las respuestas de dichos grupos a una diversidad de temas e intereses comunes. Los FGD incluyen a un máximo de 10 personas por discusión y deben organizarse de la mejor manera posible en función de las características diversas del grupo consultado. Por lo general, esta metodología no es adecuada para niños y niñas menores de 10 años, que podrían requerir diferentes metodologías de participación.¹³ Un FGD requerirá, como mínimo, un facilitador, un encargado de la toma de notas y, si fuera necesario, un intérprete (véase la sección 5.8 sobre la toma de notas). Un FGD puede tomar entre 60 y 90 minutos.
- Las **entrevistas a informantes clave (KI)**, por lo general, son interacciones con un individuo que se desempeña como informante, ya que se ha considerado que es una fuente confiable que puede hablar en representación de la comunidad general. Los informantes clave (KI, por sus siglas en inglés) deberán tener los conocimientos necesarios para proporcionar información sobre la situación de protección general, las necesidades y los riesgos de la comunidad gracias a su experiencia profesional, rol de liderazgo o experiencia personal (p. ej., representantes comunitarios, incluidos los representantes de grupos de mujeres, docentes, parteras, líderes religiosos, trabajadores sociales, funcionarios públicos, jefes de organizaciones populares o lideradas por PDI/personas refugiadas).

¹¹ El DP debe considerarse un proceso continuo que se desarrolla a lo largo del año, en la que todas las interacciones con las comunidades son documentadas y los hallazgos son analizados con el fin de fundamentar el diseño y la adaptación de programas. En tales contextos, el ejercicio de DP podría llevarse a cabo a una escala menor para cerrar las brechas en la información.

¹² Consultar, por ejemplo, *AAP Toolkit – Accessible Communication for Persons with Disabilities* (disponible en inglés).

¹³ Los niños y las niñas menores de esta edad requieren métodos personalizados que se adapten a su habilidad para compartir información y responder preguntas. Consulte la herramienta de ACNUR: “Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents” <https://www.unhcr.org/media/listen-learn-participatory-assessment-children-and-adolescents> (disponible en inglés).

ACNUR o sus socios se encargarán de identificar a los KI dentro de la comunidad en función de las consideraciones con perspectiva de género. En el contexto de un DP, si bien las KII no bastan para dar un diagnóstico preciso de la situación en la comunidad, pueden resultar útiles para complementar información recopilada a través de los FGD.

- Las **discusiones no estructuradas o a nivel de la comunidad** son conversaciones no estructuradas más abiertas con miembros de la comunidad (de una a cinco personas), en las que surgen diversos temas y que, a menudo, carecen de gran preparación o estructura. A pesar de que la información se recopila de manera no estructurada, puede ser sistematizada (incluso mediante el uso de herramientas de DP) para complementar los datos recibidos de los FGD más formales.
- La **observación** es una manera de recopilar información complementaria para comprender mejor el contexto y los aportes de los participantes obtenidos por medio de alguno de los otros métodos. Las observaciones resultan útiles para confirmar o complementar información específica o para dar una idea del contexto con el fin de facilitar el análisis integral del DP. Sin embargo, la información recopilada por medio de la observación no es, en sí misma, representativa de las opiniones de las personas con las que trabaja ACNUR (o para las que trabaja) y, por ende, no será sistematizada mediante las herramientas presentadas en esta guía.

5. Selección de las temáticas/los asuntos primordiales y elaboración de las preguntas principales del DP

Según el alcance acordado y la revisión de la información secundaria existente, el DP se enfocará, principalmente, en algunas temáticas. Si se realiza una selección minuciosa de estas temáticas, el ejercicio será más viable y le proporcionará al MFT un marco de discusión que garantizará que el diálogo con las comunidades siga siendo enfocado y relevante.

Las temáticas deben ser coherentes con las Áreas de resultado reflejadas en el Marco de Resultados de ACNUR, según se incluyen en COMPASS. El marco analítico/la taxonomía desarrollados para el DP se organizan en torno a las **Áreas de resultados de ACNUR** (disponible en inglés) para facilitar la selección de temáticas así como la conexión de los hallazgos del DP con el proceso de planificación y el ciclo de programación general.

- El MFT acuerda las temáticas/los asuntos principales que se priorizarán en las consultas del DP según sus objetivos y los resultados de la revisión de la información existente.
- Una vez que las temáticas/los asuntos han sido identificados a partir del marco analítico para el DP, el MFT deberá llevar a cabo un análisis más exhaustivo de los datos o los informes existentes sobre dichas temáticas; es decir, hará la revisión de datos secundaria. Asimismo, identificará brechas en la información y elaborará un conjunto de preguntas abiertas para orientar las discusiones con los participantes. Al facilitar las discusiones, se deberán tener en cuenta los datos de fuentes secundarias y, si corresponde, deberán cotejarse con los participantes. (Consultar las fuentes de revisión de datos secundarios [aquí](#) [disponible en inglés]).

- Si el DP se realizará de manera conjunta con la recopilación de datos a nivel del núcleo familiar (como en una encuesta de núcleo familiar representativo), considere las temáticas y los asuntos del marco analítico para el DP que podrían complementar las temáticas y los asuntos cubiertos por la encuesta de núcleo familiar y viceversa.
- Si el DP se realizará de manera conjunta con la recopilación de datos a nivel del núcleo familiar (como en una encuesta de núcleo familiar), considere la programación de las KII del FGD. Estas pueden coordinarse de la siguiente manera:
 - Antes de la encuesta de núcleo familiar: para informar el diseño de la encuesta. Estas consultas iniciales pueden ayudar a identificar las áreas de interés o inquietudes clave y ajustar las preguntas de la encuesta de núcleo familiar para garantizar su pertinencia.
 - Luego de la encuesta de núcleo familiar: para hacer un seguimiento de los temas que surgieron a partir de los datos de la encuesta y para incluir a las voces no escuchadas. Esto permite una mayor exploración de hallazgos específicos y proporciona un marco que podría ser pasado por alto en una encuesta de núcleo familiar.
- Las preguntas orientadoras del DP deben formularse de manera tal que faciliten la recopilación de información sobre los riesgos de protección, las causas subyacentes, las capacidades de la comunidad para responder a dichos riesgos/problemas/asuntos y las soluciones propuestas por la comunidad para abordarlos.
- Asimismo, deben formularse de manera tal que no generen la divulgación de incidentes individuales en la discusión general (p. ej., personas sobrevivientes de la violencia de género).
- Se debe consultar el marco analítico/la taxonomía del DP en el proceso de elaboración de preguntas orientadoras de los FGD. El MFT debe familiarizarse con las principales categorías de conceptos, así como con el tipo y la minuciosidad de la información que deberá ingresarse en el proceso de sistematización. Esto podría ser útil en la elaboración de las preguntas del DP, que siempre tendrán que ajustarse al contexto específico.
- En las consultas con los grupos comunitarios, podrían emerger otros asuntos, expresados como riesgos/problemas relacionados con la capacidad o las soluciones propuestas, a partir de las discusiones, y que van más allá de las temáticas seleccionadas en primera instancia para ser abordadas en el DP. Por ejemplo, las discusiones con mujeres podrían, en un primer momento, enfocarse en temas relacionados con la educación de sus hijos e hijas, pero luego podrían plantear problemáticas relacionadas con el acceso de las mujeres a los medios de vida para evitar la deserción escolar, u otros asuntos relacionados con el trabajo infantil para generar ingresos. Estas temáticas/asuntos adicionales deben recolectarse en las discusiones mediante notas del FGD e incluirse en el proceso de sistematización como problemas/asuntos adicionales. El formulario de sistematización del DP permite informar sobre riesgos y problemas asociados.
- Si, durante la discusión, emergen diversos elementos por fuera de las temáticas originales, se procederá a organizar FGD de seguimiento especializados en dichas temáticas, si es viable.

6. Preparación para el ejercicio de los DP y grupos focales de discusión

Resulta esencial prepararse de manera efectiva para los FGD con el fin de garantizar que las consultas propicien un entorno que conduzca a un diálogo significativo con los participantes. Esto contribuirá al alcance de los objetivos del DP con el fin de tener una idea clara de los problemas y las necesidades de diversos grupos dentro de las comunidades, así como de su capacidad y las soluciones propuestas. Además de la selección cuidadosa de los temas de discusión (consultar lo mencionado anteriormente), la preparación adecuada implica la identificación de participantes idóneos, una capacitación adecuada del personal de ACNUR y los socios que encabezarán las discusiones, y las disposiciones logísticas necesarias para facilitar un espacio seguro y conveniente para la participación comunitaria.

- Se debe hacer una selección minuciosa del personal de ACNUR y los socios que llevarán a cabo el DP. El perfil del equipo de diagnóstico dependerá del contexto y de la población específica que se consultará (p. ej., las mujeres y niñas podrían sentirse más cómodas hablando de ciertos asuntos con sus pares o las personas de la comunidad LGBTIQ+ podrían sentirse más confiadas si comparten alguna experiencia similar con alguno de los miembros del equipo).
- El equipo de facilitación debería, como mínimo, estar compuesto por un facilitador y un encargado de la toma de notas, pero también se pueden prever servicios de interpretación y apoyo de facilitación, en caso de ser necesario.
- En reuniones en las que participan mujeres y niñas, el facilitador y la persona encargada de la toma de notas deberían, en principio, ser mujeres. Esto es para garantizar el grado de confianza necesario para que el intercambio de información sea más fluido. En reuniones en las que participan personas con discapacidades auditivas, resultará esencial la presencia de un facilitador que esté familiarizado con el lenguaje de señas.
- Los facilitadores, los encargados de la toma de notas y los intérpretes deben recibir una capacitación exhaustiva con anticipación y contar con la información necesaria antes del DP. Además, deben conocer el proceso y las herramientas y deben facilitar una comunicación segura, efectiva y respetuosa. La preparación debe incluir la familiarización con las preguntas orientadoras elaboradas para los temas de selección del DP, con el marco analítico/la taxonomía del DP y con el formulario de sistematización; el conocimiento de técnicas para la comunicación respetuosa y ética, incluida la confidencialidad y el consentimiento informado; las nociones de las metodologías adecuadas para menores; los principios básicos de la protección contra la explotación y el abuso sexual; y el conocimiento de la identificación y la derivación seguras de niños y niñas en riesgo y la revelación y la derivación seguras de las personas sobrevivientes de la violencia de género.¹⁴
- Se debe identificar y preparar un espacio de reunión en un entorno seguro y accesible, en lo posible con una disposición de los asientos en círculo. Los facilitadores deben hacer el máximo esfuerzo posible para garantizar que las personas no participantes (líderes masculinos en un FGD para mujeres, transeúntes curiosos) no estén presentes ni se encuentren a una distancia desde la que puedan escuchar las conversaciones, ya que esto puede poner a las personas participantes en una situación incómoda y hasta podría impedir una discusión sincera o generar riesgos de protección posteriores.
- Las autoridades locales y los líderes comunitarios deben ser informados del propósito de las reuniones para evitar malentendidos y para evitar aumentar las preocupaciones o generar falsas esperanzas sobre el alcance del DP.
- Dependiendo de la metodología utilizada, el equipo debe asegurar que el número de participantes sea el adecuado como para propiciar una conversación valiosa. Por lo general, para los FGD, lo recomendado es que haya 10 participantes para cada discusión con perfiles de AGD seleccionados.
- Los representantes comunitarios, otros contactos de la comunidad, los socios de ACNUR o demás individuos con roles específicos en las comunidades (p. ej., docentes, trabajadores sociales, etc.) pueden ser esenciales en la identificación de los participantes del DP. Sin embargo, es fundamental recurrir a múltiples fuentes y garantizar que el alcance del DP sea comunicado de manera clara desde el principio, desde que se identifica a los individuos que serán consultados y se forman los grupos.

¹⁴ Consultar, por ejemplo, el paquete de aprendizaje [Safe Disclosure Package - Self-study material for all UNHCR and partner frontline workforce on how to safely handle disclosures of gender-based violence \(GBV\) incidents and refer survivors](#) (disponible en inglés).

- Siempre que fuera posible, se debe informar a los participantes con unos días de anticipación para que puedan estar disponibles para la discusión. Se debe coordinar la hora y el lugar de manera tal que se logre una buena asistencia de los participantes previstos.
- Cuando fuera apropiado, el equipo puede preparar materiales visuales, como dibujos, mapas, tablas, imágenes y fotografías, que podrán ser utilizados para potenciar la discusión.
- Si se prevén consultas con niños y niñas mayores de 10 años, como parte del trabajo preparatorio para un DP, podría ser necesario llevar a cabo algunas actividades específicas para ayudar, por ejemplo, a que desarrollen confianza en sí mismos o para que tomen conciencia sobre los derechos o algunas cuestiones específicas antes de realizar el DP.
- En los casos en que estén involucrados niños y niñas que no alcanzan la edad mínima legal para dar su consentimiento, se les pedirá autorización a sus padres/madres o cuidadores, en calidad de personas responsables de estos.
- Los miembros del equipo que realizarán la discusión siempre deben contar con información detallada sobre los servicios y las vías de derivación antes de comenzar con el ejercicio del DP. Esta información resultará crítica si surge la necesidad de derivar a un individuo durante el ejercicio (consultar el recuadro que aparece al final de la sección 5.7).
- Si se recurre a intérpretes, estos deben recibir instrucción específica sobre cómo traducir. Asimismo, se les deberá aconsejar que mantengan las traducciones lo más literales posibles para garantizar que la discusión se interprete correctamente, no se resuma de manera subjetiva, y que sea fiel al reflejar toda la información relevante o los detalles presentes en el diálogo del grupo.

7. Facilitación de los grupos focales de discusión

La facilitación efectiva de un FGD es fundamental para promover una participación significativa e igualitaria, generar confianza, mantener el enfoque de la conversación, manejar la dinámica grupal y contribuir a la recopilación valiosa de datos. Un facilitador experimentado es capaz de propiciar un entorno inclusivo en el que todos los participantes se sientan cómodos al compartir sus pensamientos y opiniones, al mismo tiempo que logra fomentar un diálogo abierto y contribuciones interesantes.

- La reunión debe comenzar con una breve introducción en la que los facilitadores y las personas encargadas de la toma de notas se presenten y expliquen lo siguiente:
 - El propósito de la reunión, el alcance general del DP y la manera en que se utilizará la información recopilada.
 - La razón por la cual es importante la participación de todas las personas asistentes y el derecho de cada participante de abandonar la discusión en cualquier momento, si así lo desea.
 - El carácter anónimo de la información que se recopilará en el DP, ya que no se citará a ningún individuo de manera directa en los informes.
 - La importancia de respetar la confidencialidad incluso luego del FGD.
 - La aclaración de que la participación en el DP no tendrá una influencia positiva o negativa en los derechos actuales o niveles de asistencia individual de cada participante y que la participación no será remunerada.
 - La explicación de que los participantes recibirán comentarios directos e indirectos luego del DP.
- Se debe presentar a la persona encargada de la toma de notas y se debe explicar su función. Se debe poner énfasis en cómo se hará la toma de notas escrita para el propósito exclusivo de

registrar los principales puntos de la discusión para luego poder resumir los hallazgos generales del DP. No se atribuirá ninguna información a individuos específicos.

- En caso de que haya intérpretes presentes, deberán ser presentados y los facilitadores deberán volver a hacer hincapié en su obligación de respetar el carácter anónimo de las conversaciones.
- Se invitará a los participantes a hablar libremente, pero también se les recordará que están hablando en nombre del grupo/perfil al que representan dentro de la comunidad y no a título individual.
- Luego de dichas aclaraciones, se deberá solicitar el consentimiento verbal de los participantes para continuar con la conversación.
- Se les pedirá a los participantes que se presenten y se establecerán las normas básicas, por ejemplo: respeto de los diferentes puntos de vista, una sola persona hablando por vez, derecho de todas las personas de hablar y ser escuchadas.
- Durante la discusión, los facilitadores y los encargados de la toma de notas deberán comportarse de manera respetuosa y con consideración por las culturas; se asegurarán de que todas las personas tengan la oportunidad de hablar sobre el tema abordado; fomentarán a los participantes a ampliar sobre ciertos puntos, en caso de ser necesario; evitarán pasar demasiado rápido de una pregunta a otra en la lista con el objetivo de brindarles a los participantes tiempo suficiente para la reflexión.
- Los facilitadores deberán hacer las preguntas abiertas preparadas de a una por vez, verificarán que se haya entendido, darán el tiempo necesario para que todas las personas reflexionen y hablen, y tratarán de recopilar información lo más clara posible sobre los temas abordados.
- Asimismo, se desempeñarán en un rol de escucha activa y evitarán emitir prejuicios.
- Los facilitadores deben prepararse adecuadamente para llevar adelante discusiones, de forma que se eviten al máximo los posibles relatos sobre información personal sensible sobre incidentes/violaciones.
- Los facilitadores deben guiar al grupo para que se mencionen las cuestiones y los problemas relacionados con el tema de discusión, se analicen las causas de esos problemas y cuestiones, se propongan soluciones prácticas, y se comparta información sobre la capacidad que las comunidades, representadas por los participantes, tienen y la función que pueden desempeñar en el desarrollo de soluciones de las cuestiones/los problemas identificados.
- Los facilitadores deben mantenerse atentos a los intentos del grupo de discutir cuestiones/temas que no sean los seleccionados, en un principio, para el DP. Si bien es importante abordar los temas del DP planificados en un principio, los facilitadores no deben desestimar ningún interés de los participantes en ampliar la conversación o mencionar cuestiones relacionadas con los principales temas que se discutirán. Los facilitadores deben garantizar que el grupo también tenga el tiempo de discutir todos los temas que consideren importantes, mientras intentan mantener la estructura y el flujo de la conversación.
- Hacia el final de la discusión, los facilitadores deben pedirles a los participantes que indiquen qué cuestiones surgidas en la discusión consideran las más apremiantes y deben intentar llegar a un consenso sobre las primeras tres prioridades.¹⁵
- Al final de las discusiones, los facilitadores y los encargados de la toma de notas deben agradecer a los participantes por su tiempo y deben explicar brevemente los próximos pasos y las medidas de seguimiento de ACNUR y sus socios.

¹⁵ Esto también se recopila en el formulario de sistematización para DP.

- Es esencial manejar correctamente las expectativas y establecer con claridad que, probablemente, ACNUR no sea capaz de abordar todos los problemas que surgieron en el grupo, aunque hará todo lo posible para garantizar que la información y las sugerencias que se desprendan de la discusión sirvan de base para las estrategias y actividades del ACNUR y la defensa de ACNUR ante las autoridades y otras partes interesadas.
- Además, se les preguntará a los participantes si quieren y cómo quieren conocer los resultados de ACNUR de todo el ejercicio de DP y las medidas planificadas por ACNUR para abordar algunas de las cuestiones que hayan surgido durante el DP.¹⁶



Si, durante las consultas, surgen cuestiones personales sensibles que afectan/afectaron a uno de los participantes (p. ej., sobre violencia de género, información personal sobre procesamiento de casos, problemas de seguridad y protección), después de la consulta, los miembros del equipo deben ser capaces de brindar información a la persona afectada sobre procedimientos, servicios y personas disponibles que puedan ayudar. Los facilitadores no deben intentar fomentar que se compartan incidentes personales y los detalles.

Los facilitadores siempre deben tener fácil acceso a información sobre los servicios disponibles. Las situaciones individuales deben quedar a cargo de personal del servicio especializado y tratarse de forma independiente, en un ambiente confidencial. Si bien los facilitadores de las consultas/los FGD pueden brindar cierto grado de apoyo emocional, los trabajadores de primera línea que realizan el DP no deben investigar las cuestiones/las situaciones/los incidentes personales. Con base en el consentimiento informado de la persona afectada, cualquier situación personal debe abordarse solo a través de una remisión del caso al personal o socio adecuado que llevará a cabo la medida necesaria.

Toma de notas en los grupos focales de discusión

La toma de notas durante las discusiones es un proceso importante que puede determinar el resultado exitoso del DP, mediante la recopilación de información precisa que, posteriormente, se sistematizará y analizará. En este sentido, la función de la persona encargada de la toma de notas es esencial.

- Las personas encargadas de la toma de notas deben registrar con la mayor fidelidad posible toda la información de la discusión, según lo reportado por los participantes. Si bien hay información que inevitablemente se resumirá, las anotaciones sobre la discusión deben ser lo más fiel posible a la conversación.
- Es posible respaldar el ejercicio de toma de notas con el uso de dispositivos de grabación de audio. Sin embargo, esto puede desalentar a que los participantes hablen abiertamente y generar una pérdida de confianza por miedo a que las grabaciones se compartan y se identifique a las personas. Antes de usar dispositivos de grabación de audio, es fundamental pedir el consentimiento de TODOS los participantes de la discusión grupal (consultar a continuación).

¹⁶ Con este fin, el formulario de sistematización para DP permite registrar dos contactos de los participantes de la conversación.



Se puede considerar que el uso de dispositivos de grabación de audio para facilitar las anotaciones y, posteriormente, transcribir el contenido del FGD acelera el proceso y se pasa con mayor rapidez a la etapa de sistematización de la información recopilada en los FGD en el formulario de sistematización para DP. Sin embargo, se deben tener en cuenta algunas consideraciones importantes, también relacionadas con la protección de datos.

- Es posible que la grabación de audios en las reuniones cambie la actitud de los participantes y las dinámicas de la conversación.
 - Siempre se debe pedir permiso para usar cualquier dispositivo de grabación y se debe tener la aceptación de TODOS los participantes. Si esa aceptación NO está, la conversación no debe grabarse.
 - Los facilitadores/las personas encargadas de tomar nota deben explicar que el fin de la grabación de audio solo es facilitar la toma de notas y garantizar que no haya interpretaciones equivocadas de la información.
 - Los facilitadores/las personas encargadas de tomar nota deben explicar con claridad que la grabación de audio no se compartirá con nadie que no sea de ACNUR.
 - La grabación de audio no debe usarse en FGD donde puede surgir contenido sensible sobre protección (p. ej., en discusiones con personas LGBTIQ+ u otros perfiles en mayor riesgo), donde los riesgos potenciales de uso indebido, pérdida o acceso no autorizado pesen más que el fin de usar este recurso.
 - ACNUR borrará las grabaciones inmediatamente después de terminar las transcripciones.
 - Para transcribir la grabación, no deben usarse servicios de terceros y solo deben emplearse los sistemas autorizados de ACNUR, p. ej., actualmente MSWord con la cuenta de trabajo de ACNUR¹⁷.
- Es improbable que la persona encargada de la toma de notas pueda simultáneamente completar el formulario Kobo de sistematización para DP durante la discusión. Probablemente, solo la información general relacionada con la consulta (ubicación y tipo de consulta, nombre del facilitador y de la persona encargada de la toma de notas, cantidad y perfil de los participantes, etc.) pueda cargarse durante el FGD. El facilitador registrará la mayor parte de la conversación mediante anotaciones y, luego, la transcribirá y sistematizará con el nuevo formulario de sistematización digital (consultar abajo).

8. Sistematización de la información recopilada durante las discusiones grupales mediante soluciones digitales: el formulario Kobo de sistematización para DP

La sistematización de la información de las consultas con las comunidades es un paso esencial que permite el correcto análisis de la riqueza de la información cualitativa generada durante un DP; identifica tendencias comunes; comunica con claridad los riesgos, las necesidades, las capacidades y las soluciones presentadas por la población consultada; y facilita la comunicación de los resultados del DP a muchas partes interesadas, incluso durante las sesiones de planificación anual o en la revisión anual de la aplicación de la estrategia.¹⁸

¹⁷ MSWord tiene una función para transcribir audios: [Transcribir las grabaciones - Soporte técnico de Microsoft](#).

¹⁸ Consultar el Manual del programa, [PLAN - Section 3: Situation Analysis](#) y [SHOW - Section 1: Annual Strategy Implementation Review](#) (disponibles en inglés).

La sistematización de los resultados del DP aporta percepciones claras sobre los principales hallazgos del DP, que, a su vez, debe servir de base para el análisis, la priorización de intervenciones, los diseños/las adaptaciones del programa, y, en última instancia, debe garantizar la efectividad del proceso participativo.

Como parte de la reforma de la herramienta para DP, se diseñó un formulario digitalizado con la herramienta Kobo para ACNUR (UNHCR Participatory Assessments Systematization Form [formulario de sistematización para diagnósticos participativos para ACNUR, disponible en inglés]) para colaborar con la sistematización del contenido de cada discusión de DP. Con el formulario, se puede resumir y sintetizar el registro de cada FGD.

El formulario de sistematización registra información diversa de la discusión relacionada con el contexto y el tipo, la cantidad y los perfiles (edad, sexo, población, tipo) de los participantes, el lugar donde se realiza, los temas/tópicos seleccionados para la consulta.

Más importante aún, el formulario permite registrar y almacenar sistemáticamente información sobre los principales problemas/cuestiones reportados por quienes participan en la discusión; las causas relacionadas; la capacidad y las habilidades de la comunidad para abordarlos; las soluciones propuestas por la comunidad para mejorar la situación; las necesidades prioritarias críticas de las comunidades identificadas por los participantes, incluidas aquellas diferentes de los temas seleccionados en un principio para la discusión.

El formulario de sistematización permite categorizar los problemas/conceptos reportados por las comunidades durante las discusiones de DP, según un marco analítico/una taxonomía del DP que abarca múltiples conceptos/cuestiones y que se desarrolló con las personas de ACNUR expertas en el sector. Las principales categorías del marco analítico/la taxonomía se organizan según las Áreas de resultados de COMPASS de ACNUR, para promover la coordinación y la coherencia.



El formulario de sistematización para DP en Kobo no es una herramienta diseñada para tomar notas durante la discusión, sino que es una herramienta para resumir y sistematizar los hallazgos. Debe completarse DESPUÉS que termine la discusión de acuerdo con las notas y los registros.

Los equipos deben reunirse al final de cada día para revisar y hablar sobre la información recopilada en las discusiones con los participantes del DP y para completar el formulario de sistematización para diagnósticos participativos para ACNUR. Se debe completar un formulario por cada discusión. En la Parte B de esta guía se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo completar el formulario.

El formulario de sistematización para DP incluye los siguientes elementos:

- Información general sobre el ejercicio de DP, como oficina, país, localidad, fecha.
- Método de discusión (FGD, entrevista a un informante clave, otras discusiones comunitarias semiestructuradas).
- Objetivo del DP respecto a la fase del ciclo de programación (planificación, diseño de actividades específicas, obtención de comentarios sobre el progreso e informe).
- Información sobre el facilitador y la persona encargada de la toma de notas.
- Perfil de los participantes (cantidad, perfil de la población, nacionalidad, sexo y edad, información sobre grupos con características diversas).
- Referencia a los principales temas seleccionados en un principio por el MFT para la discusión del DP, normalmente, menos de 4 o 5.

- Los principales hallazgos/cuestiones reportados durante la discusión, según las categorías y subcategorías de los conceptos incluidos en el marco analítico/la taxonomía que están contenidos en el formulario:
 - **Problema y causa:** el formulario permite resumir, categorizar y “etiquetar” las cuestiones identificadas por los participantes como problemas que se deben resolver, riesgos o necesidades. Un problema puede ser un riesgo potencial o real a la protección o una amenaza a la seguridad, protección y ejercicio de los derechos del grupo consultado y la comunidad que representa, que deriva del miedo o las consecuencias de la violencia, la agresión, el abuso, la explotación, la discriminación o las carencias. Un problema también puede presentarse como una necesidad, en particular, en lo que respecta a la asistencia y los servicios. Una causa se refiere a la razón (o múltiples razones) detrás del problema/el riesgo/la necesidad.
 - De acuerdo con las notas de la discusión, el equipo también debe brindar una descripción concisa sobre el problema, las causas y las preocupaciones y los riesgos relacionados en el espacio del formulario reservado para la descripción.
 - En lo que respecta a la asistencia o los servicios necesarios, o a problemas relacionados con estas cuestiones, el formulario de sistematización permite ampliar la categorización con menciones a aspectos de un servicio o asistencia como la **disponibilidad**, la **accesibilidad**, la **aceptabilidad** y la **calidad (AAAQ)**, por sus siglas en inglés). El formulario brinda la posibilidad de calificar si el problema/la cuestión se refiere a una de esas dimensiones.

La AAAQ es un marco conceptual introducido por agencias humanitarias claves (la Organización Mundial de la Salud [OMS] y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]¹⁹) para identificar los posibles obstáculos del acceso a los servicios en contextos humanitarios. Se hizo una pequeña adaptación de la versión original para los DP de ACNUR. **Para ver cada categoría de AAAQ, consulte en línea el marco analítico/la taxonomía del DP con definiciones detalladas.**

Disponibilidad	Accesibilidad	Aceptabilidad	Calidad
Existencia y competencia	- Física - Económica - Social - Administrativa/legal - Información/concientización	Cultural/social	Estándares

- **Capacidad:** el formulario de sistematización permite registrar y resumir las capacidades de las comunidades que, probablemente, los participantes mencionen durante la discusión. Las capacidades se refieren a las habilidades y fortalezas existentes en una comunidad para mitigar, enfrentar o sobreponerse a los problemas, los riesgos y las necesidades. Están relacionadas con los bienes materiales y las competencias de las personas, sus estructuras sociales y organizativas, redes, habilidades, conocimiento e instituciones.

¹⁹ [Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#) (disponibles en inglés).

- **Solución:** el formulario de sistematización permite registrar las soluciones a problemas/riesgos/necesidades propuestas por los participantes de la discusión para dar respuesta al problema identificado en el contexto local. Esta puede referirse a las soluciones que implican la acción de la comunidad; las propuestas de acción de ACNUR, los socios y las autoridades; o las recomendaciones sobre cambios y mejoras en los servicios.
- El formulario de sistematización también permite registrar/“etiquetar” y resumir otros problemas/riesgos/cuestiones/necesidades relacionados con el problema principal, y que puede afectar no solo al grupo principal que participa de la discusión, sino también a otros grupos en la comunidad y puede no haberse presentado como uno de los temas de discusión originales en los que se centró el DP (p. ej., la falta de alimentos como el principal problema que surge de la discusión sobre necesidades básicas, lo que genera estrategias de afrontamiento negativas como el trabajo infantil como un problema/riesgo secundario).
- Al final, el formulario de sistematización también incluye las tres prioridades principales identificadas por el grupo consultado durante la discusión. Es posible que esto también abarque las prioridades expresadas por los participantes que, en un principio, no se incluyeron entre los temas seleccionados para el DP. Esto permitirá poner atención a las preocupaciones más críticas y apremiantes según la perspectiva de los participantes y, además, fundamentar la efectiva planificación y asignación de recursos.

9. Análisis integral

Este paso requiere organizar y analizar la información recopilada mediante todas las consultas de DP para identificar tendencias comunes en los problemas/riesgos, las capacidades y soluciones surgidas de las discusiones, para todas las comunidades o para grupos de AGD específicos. Todo el MFT debe realizar este análisis.

Para facilitar este análisis, la información registrada en los diversos formularios de sistematización para DP puede verse al usar la plantilla de Power BI, y también otras herramientas, según la capacidad de la operación (Microsoft Excel, R etc.).

La plantilla de Power BI puede ayudar a ver los datos generales del DP (demográficos, ubicaciones, perfil de los grupos consultados) y resumirá y mostrará la información categorizada y “etiquetada” en el formulario de sistematización en problemas/riesgos/necesidades principales y en capacidades y soluciones. El panel de Power BI también brinda la posibilidad de filtrar por categoría, edad y tipo de grupo de personas encuestadas, etc.

Como el formulario de sistematización no solo etiquetó las categorías de los problemas, sino que también incluye una descripción resumida de las anotaciones de las discusiones, la plataforma de análisis también permite una lectura más minuciosa de la información contextual, según la calidad y los detalles ingresados en la parte de la descripción del formulario de sistematización. El MFT también debe revisar los hallazgos relacionados con los aspectos de la AAAQ en lo que respecta a la asistencia y los servicios, según lo identificado en las consultas.

Mediante la herramienta de DP, para el MFT será más fácil ver, analizar, discutir y, eventualmente, reportar rápidamente los problemas/los riesgos/las necesidades, la capacidad de la comunidad y las soluciones propuestas. Esto permitirá al MFT presentar los hallazgos clave del DP de manera más rápida y, por ende, fundamentar directamente un ejercicio de planificación o una revisión de las intervenciones de ACNUR.

Análisis del problema/la causa:

- Revisar los datos agrupados por subgrupos de AGD, identificar las necesidades de las personas y cómo viven los riesgos de protección y las violaciones de los derechos según el entrecruzamiento de las características de AGD.
- Analizar información sobre problemas/riesgos de protección, considerar aquellos que los diferentes grupos mencionan con más frecuencia para priorizarlos en las intervenciones planificadas y en los que se puede necesitar la movilización de la comunidad para abordarlos.²⁰
- Revisar las causas de los riesgos de protección identificados por los, incluidos los actores que pueden ser responsables, el comportamiento interpersonal y las dinámicas grupales, así como también las deficiencias de los programas y las actividades sectoriales diseñadas de forma inadecuada.
- Identificar dónde pueden residir las causas en las prácticas comunitarias tradicionales discriminatorias.
- Identificar las necesidades de protección inmediata que requieren medidas urgentes.

Análisis de la capacidad:

- Identificar las capacidades que los participantes de todos las AGD indicaron para revisar cómo pueden mejorarse para abordar los riesgos de protección y sus causas.
- Considerar que, en algunos casos, es posible que los participantes tengan la capacidad de resolver el problema, pero que, probablemente, se las deba movilizar, respaldar mediante el desarrollo de capacidades, o deban recibir más recursos adicionales.
- Considerar cómo las operaciones pueden aprovechar las capacidades de las comunidades mediante la participación sistemática de los miembros de la comunidad (p. ej., líderes, grupos de mujeres, personas voluntarias en tareas de divulgación), mediante el apoyo flexible a las iniciativas comunitarias u organizaciones populares (p. ej., mediante los [Acuerdos de subvención](#) [disponible en inglés] de ACNUR).

Análisis de soluciones:

- Las soluciones propuestas por las personas participantes se deben examinar para ver cómo estas sugerencias podrían abordar los problemas y las causas reportadas. Siempre se deben destinar esfuerzos a trabajar con las comunidades y generar sus capacidades y soluciones propuestas.
- En algunos casos, es posible que los participantes ya estén movilizados para abordar las necesidades insatisfechas y los riesgos de protección, pero, probablemente, necesiten el apoyo complementario de ACNUR, los socios u organismos en el territorio.
- En otros casos, es posible que las comunidades consultadas indiquen un problema en la accesibilidad, la concientización, la calidad u otros obstáculos respecto a la asistencia y los servicios para toda la comunidad o para grupos particulares, lo que requiere una adaptación en la intervención por parte de ACNUR, los socios u otras partes interesadas.

De acuerdo con el análisis facilitado por el formulario de sistematización para DP y la herramienta de visualización, el MFT debe sintetizar los principales hallazgos en el informe del diagnóstico participativo. Las herramientas proporcionadas pueden facilitar la elaboración de la descripción y agilizar esta tarea.

²⁰ Consultar el [Enfoque comunitario en las operaciones de ACNUR](#).



Una forma posible de facilitar el análisis de la información consolidada podría ser exportar la parte de la descripción de los datos recopilados en el formulario de sistematización y usar inteligencia artificial generativa (Copilot in Edge [disponible en inglés]) para darle más forma al texto de la descripción o para extraer los hallazgos principales y la información clave que puede contribuir al informe general de DP.

Por ejemplo, usar las entradas de la descripción de las secciones “Problem/Cause” (Problema/Causa) de todos los formularios de sistematización para los temas seleccionados:

- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las mujeres y las niñas en las comunidades respecto a los medios de vida?
- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan las personas con discapacidad en el acceso a los servicios de salud?
- ¿Cuáles son las causas de la falta de documentación de niños y niñas?

Por ejemplo, usar las entradas de la descripción de las secciones “Solutions” (Soluciones) de todos los formularios de sistematización:

- ¿Cuáles son las soluciones que sugieren los y las adolescentes respecto a la calidad de la educación secundaria?
- ¿Cuáles son las soluciones que sugieren las mujeres en materia de seguridad en los asentamientos?

El grado en el que los formularios de sistematización incluyen un buen resumen descriptivo de las consultas para cada categoría de “problemas/soluciones/capacidades” determinará la posibilidad de elaborar buenos textos analíticos, incluso mediante el uso de la inteligencia artificial. Por ello, es importante incluir textos descriptivos precisos para cada categoría/etiqueta en el formulario de sistematización.

10. Uso de los resultados del diagnóstico participativo para fundamentar las estrategias e intervenciones

Los resultados del DP, junto con los datos recopilados de otras evaluaciones de necesidades, resultan elementos fundamentales en el análisis de situación que fundamentan las estrategias plurianuales de protección y soluciones y en el diseño de programas y actividades en el marco de las operaciones de ACNUR.

Más allá de la fase de PLANIFICACIÓN, los resultados del DP también pueden respaldar y fundamentar otras fases del ciclo de programación. El ejercicio de los DP puede respaldar el ajuste de actividades e intervenciones o fundamentar el momento estratégico de reflexión para evaluar la efectividad de los programas de ACNUR.

Teniendo en cuenta la importancia de las voces de las comunidades para fundamentar la labor de ACNUR, y en consonancia con los principios de rendición de cuentas a las personas afectadas, resulta imperativo que los DP estén organizados de manera eficaz y que los hallazgos se analicen correctamente y se utilicen de manera oportuna. Una operación debería tener en cuenta lo siguiente:

- Acordar las fases clave del ciclo de programación cuando la operación puede embarcarse en un ejercicio de DP y usar información de los DP.
- Convenir las temáticas del DP teniendo en cuenta el análisis de datos secundarios, la información disponible y el contexto de la operación.

- Considerar cómo la estructura del marco analítico/la taxonomía del DP y el uso del formulario de sistematización presentado en esta guía pueden facilitar la recopilación, el almacenamiento y el análisis de la información y la conexión directa con el Marco de Resultados y las Áreas de resultados relevantes de ACNUR.
- Pensar cómo la incorporación de una Herramienta de DP puede facilitar la agrupación y visualización oportunas de los hallazgos del DP, que pueden ser presentados incluso antes de que se elabore un informe descriptivo completo.
- Analizar la información y los hallazgos del DP dentro de la operación con el objetivo de garantizar la fundamentación del análisis situacional, en el marco del ejercicio de planificación plurianual, o el momento estratégico de reflexión, como parte de la fase de DEMOSTRACIÓN.
- Mostrar y compartir los hallazgos de los DP con socios y demás partes interesadas, con el objetivo de dar a conocer los riesgos, las necesidades, las problemáticas, las capacidades y las soluciones que informan las comunidades consultadas, según sus características de AGD; promover una discusión conjunta sobre dichos hallazgos; y desarrollar las recomendaciones para el diseño, el ajuste y la implementación del programa.
- Instar a los socios a que hagan referencia explícita a los hallazgos de los DP en sus planes de trabajo de proyectos.
- Garantizar que los elementos relevantes del DP sean considerados en las discusiones en materia de la orientación y priorización de la asistencia.
- Planificar, según lo solicitado, acciones de seguimiento dirigidas para abordar los obstáculos experimentados por grupos específicos.
- Identificar los aspectos relevantes que podrían constituir la base de ejercicios participativos adicionales durante la implementación de los programas.
- Utilizar los hallazgos del DP en los procesos interinstitucionales y en el desarrollo de estrategias (p. ej., en planes de respuesta para las personas refugiadas) y hacer referencia explícita a las prioridades identificadas durante los DP en los componentes dirigidos por ACNUR de los documentos interinstitucionales.
- Consultar los hallazgos de los DP en las propuestas sobre financiación por parte de donantes e informes de donantes para reflejar el compromiso de ACNUR con la rendición de cuentas a las personas afectadas.

11. Cierre del círculo con las comunidades

Luego de completar el ejercicio del DP y de haber recopilado los hallazgos generales, el MFT debe acordar cómo informar a los participantes los resultados generales del DP y cómo informaron las actividades y estrategias a corto y a largo plazo de ACNUR. Como parte de su rendición de cuentas a las personas afectadas, ACNUR debe también comunicar a las comunidades las limitaciones realistas en la consideración de todos los problemas y las soluciones propuestas que se remarcaron en el DP.

El MFT podría alentar a cada grupo que participa en las consultas separadas que nomine a uno o dos representantes para que asistan a una reunión local de restitución del DP, en la que se presentarán y analizarán los hallazgos y las acciones relacionadas. El formulario de sistematización facilita la inclusión voluntaria de dos puntos de contacto para cada FGD que pueden ser contactados con este fin.

ACNUR y sus socios pueden coordinar sesiones especiales en las principales ubicaciones en las que se hayan realizado las consultas.

También se puede invitar a representantes de diversas edades, géneros y características de las comunidades a participar en talleres de planificación de ACNUR o en la fase del momento estratégico de reflexión.

Parte II: Uso de las herramientas de Kobo para sistematizar datos y estandarizar visualizaciones y análisis

Guía de uso del formulario de sistematización del DP

Esta parte de la guía práctica proporciona instrucciones detalladas sobre cómo usar el formulario de sistematización del DP. Los MFT deben familiarizarse con el formulario antes de las discusiones y trabajar en estrecha colaboración con los oficiales de IM en los análisis y la visualización de los datos.

¿Cuántos formularios de Kobo se deben enviar?

El formulario debe utilizarse para registrar los hallazgos principales de las discusiones realizadas con los diversos grupos y subgrupos de la comunidad.

- Debe enviarse un formulario para cada entrevista/FGD.
- Una entrevista/un FGD, por lo general, aborda una serie de temas y temáticas acordados por el MFT con antelación al DP. En este caso, todos estos temas diferentes pueden incluirse en el mismo formulario agregando secciones adicionales debajo de la categoría **“Issues Reported”** (Cuestiones reportadas) usando el botón “+” que se encuentra al final del bloque de preguntas.

Add additional outcome area
+

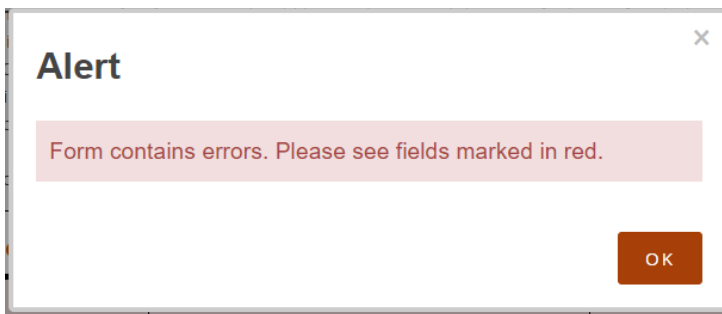
- El formulario de Kobo tiene una serie de campos obligatorios que deben completarse.

¿Cuáles son los campos obligatorios?

El formulario contiene ciertas preguntas que tienen un asterisco (*) en la esquina superior derecha de cada casillero. Esto significa que dicho campo es obligatorio.

Sex <input type="radio"/> Male <input type="radio"/> Female <input type="radio"/> Another designation <input type="radio"/> Prefer not to disclose	* Age * <input type="checkbox"/> 10-14 <input type="checkbox"/> 15-17 <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-59 <input type="checkbox"/> 60+
Type of group * <input type="radio"/> Dedicated discussions with groups with diverse characteristics <input type="radio"/> Not a dedicated discussion with groups with diverse characteristics, but individuals with diverse characteristics are present <input type="radio"/> Individuals with diverse characteristics are not present	

Para **enviar** el formulario, se deben haber respondido todas las preguntas obligatorias. Si hay un error, aparecerá la siguiente ventana de alerta cuando haga clic para enviar el formulario.



Estructura del formulario de Kobo

Discusión del diagnóstico participativo: información general

Esta sección incluye información general sobre los FGD o las discusiones con KI o discusiones semiestructuradas de la comunidad realizadas por el MFT como parte del ejercicio del DP. Parte de esta información recupera el mapeo de preparación realizado durante la grilla de muestreo. Los campos son los siguientes:

- **Oficina:** oficina regional de ACNUR a la que pertenece la operación que realiza el ejercicio.
- **País:** operación que realiza el ejercicio del diagnóstico participativo.
- **Ubicación (admin. 1):** nivel geográfico administrativo 1 correspondiente al país seleccionado.
- **Ubicación (admin. 2):** nivel geográfico administrativo 2 correspondiente al nivel administrativo 1 seleccionado.
- **Fecha:** fecha del FGD/de la entrevista (no es la fecha de envío del formulario).
- **Método:** tipo de consulta realizada (KII, FGD, otro tipo de discusión comunitaria).
- **Propósito del diagnóstico participativo:** campo de múltiple opción que incluye diversas categorías que describen el propósito del ejercicio.
- **Temas principales de la discusión:** campo de múltiple opción. Áreas de resultados utilizadas para identificar cuestiones y asuntos específicos que la operación pretende abordar y explorar durante el DP y que se seleccionan previamente antes del ejercicio del DP. Como se mencionó en la Parte 1, los temas/las temáticas principales recuperan las Áreas de resultados COMPASS de ACNUR.

Datos de los facilitadores y encargados de la toma de notas

- **Nombre:** nombre del facilitador o del encargado de la toma de notas que está involucrado en el FGD.
- **Organización:** se la utiliza para identificar si el enumerador trabaja para ACNUR o para una organización socia.
- **Correo electrónico:** dirección de correo electrónico del enumerador.

Datos de los participantes

A continuación, se detalla la información general de los participantes de las consultas:

- **Total de participantes:** número total de participantes involucrados en los FGD/las consultas.

- **Nacionalidad:** campo de múltiple opción que se utiliza para identificar la nacionalidad de los participantes involucrados en los FGD/las consultas (a menudo, el grupo estará conformado por una nacionalidad; en algunos FGD con personas refugiadas y solicitantes de asilo, es posible que haya varias nacionalidades).
- **Perfil:** campo de múltiple opción que se utiliza para identificar el perfil de participantes (por lo general, el grupo estará compuesto por una categoría/un perfil, tal como se describe en la Sección 5.3).
- **Entorno en el que vive la población:** campo de opción múltiple que se utiliza para indicar dónde vive la población participante (p. ej., zona urbana, zona rural, sitios u otro entorno).
- **Sexo:** se utiliza para identificar el sexo de los participantes. Se espera que los participantes estén representados por un grupo de sexo (consultar la Sección 5.3).
- **Edad:** campo de múltiple opción que se utiliza para seleccionar el rango etario de los participantes.
- **Tipo de grupo:** permite a los facilitadores elegir si el grupo de participantes incluye, no incluye o está dirigido específicamente a personas con diversas características (la opción preferida es la última, tal y como se remarca en la Sección 5.3).
- **Diversidad:** puede ser un campo de opción única u opción múltiple según cómo se respondió la pregunta “**type of group**” (tipo de grupo). Permite a los enumeradores especificar los tipos de diversidad en relación con las características de los participantes.

Cuestiones reportadas (consultar también la Sección 5.9)

Esta sección incluye los elementos del marco analítico/la taxonomía y contiene información detallada de los temas/las cuestiones seleccionadas para el DP y que surgen de la discusión, a saber:

- **Área de resultados:** se utiliza para identificar la temática/el tema abordado en la consulta/el FGD. Por lo general, se seleccionan varias temáticas/temas (áreas de resultados) para cada DP (consultar la Sección 5.5) y se pueden agregar secciones adicionales a cada temática utilizando el botón “+” que se encuentra al final de cada sección.
- **Categoría:** campo que corresponde al Área de resultados seleccionada coherente con la estructura del marco analítico/la taxonomía que se seleccionará/etiquetará, de acuerdo con los resultados de la discusión.
- **Subcategoría:** campo que corresponde a la categoría seleccionada coherente con la estructura del marco analítico/la taxonomía que se seleccionará/etiquetará, de acuerdo con los resultados de la discusión. Se pueden agregar subcategorías adicionales usando el botón “+” que se encuentra al final del bloque de preguntas.
- **Tipo de cuestión:** campo de múltiple opción en el que los enumeradores pueden especificar si la información que escriben es sobre **un problema/una causa**, una **solución** o una **capacidad**, según lo hayan indicado los participantes.
- **Tipo de AAAQ:** esta pregunta se aplica a ciertas categorías (no a todas), específicamente cuando se hace referencia a información relacionada con la asistencia o los servicios. Se relaciona específicamente con **una causa/un problema** reportado. Es un campo de múltiple opción que incluye **Availability** (Disponibilidad), **Accessibility** (Accesibilidad), **Acceptability** (Aceptabilidad) y **Quality** (Calidad) (consultar la Sección 5.9).
- **Tipo específico de cuestión AAAQ:** campo de múltiple opción que se relaciona con los tipos de AAAQ etiquetados en la pregunta “**Select AAAQ type**” (Seleccionar el tipo de AAAQ). Los enumeradores pueden usarlo para proporcionar más datos relacionados con el tipo de AAAQ seleccionado.

Type of issue *	
<input checked="" type="checkbox"/> Problem and cause <input type="checkbox"/> Solution <input type="checkbox"/> Capacity	
Select AAAQ Type related to the problem *	Specific type of availability issue *
<input checked="" type="checkbox"/> Availability <input type="checkbox"/> Accessibility <input type="checkbox"/> Acceptability <input type="checkbox"/> Quality	<input type="checkbox"/> Physical <input type="checkbox"/> Lack or loss <input type="checkbox"/> Confiscation

- **Descripción del problema y la causa:** campo que se utiliza para agregar la descripción necesaria que resume la discusión si el grupo consultado ha presentado la cuestión como un problema/una causa. Este campo descriptivo permitirá que el resumen de la discusión con los participantes esté disponible para su uso en el informe general del DP.
- **Descripción de la solución:** campo que se utiliza para agregar la descripción necesaria que resume la discusión si el grupo consultado ha compartido consideraciones sobre las posibles soluciones a la cuestión/el problema/el riesgo identificado. Este campo descriptivo permitirá que el resumen de la discusión con los participantes esté disponible para su uso en el informe general del DP.
- **Descripción de la capacidad:** campo que se utiliza para agregar la descripción necesaria que resume la discusión si la comunidad consultada ha compartido consideraciones respecto a su capacidad para dar respuesta a la cuestión/el problema/el riesgo identificado. Este campo descriptivo permitirá que el resumen de la discusión con los participantes esté disponible para su uso en el informe general del DP.
- **Posibles riesgos/correlaciones con otras temáticas/áreas de resultados:** campo de múltiple opción que se utiliza en casos en los que la cuestión/el problema/la causa que se reportó tiene una correlación o conexión con otras cuestiones (bajo Áreas de resultados relacionadas del marco analítico/la taxonomía) que no eran parte de la selección inicial de temáticas/temas incluidos en el DP. Una vez que los enumeradores seleccionan las cuestiones correlacionadas, podrán brindar información más descriptiva en el **campo de texto descriptivo sobre riesgos/correlaciones**.
- **¿Es el perfil de AGD de la población afectada el mismo que el de la sección de participantes?**
 En el formulario de sistematización, los facilitadores/compiladores del formulario de sistematización pueden especificar si la población afectada por un problema/riesgo identificado por los participantes es la misma que la población especificada en la sección “**Participants**” (Participantes). Si la respuesta es negativa, el facilitador podrá agregar información adicional relacionada con la población afectada (p. ej., si el tema de la discusión gira en torno a la documentación civil y la discusión es con un grupo de mujeres, y si el problema de la falta de documentación se relaciona con la falta de certificados de nacimiento de niños y niñas, se puede establecer una conexión).

Priorización

Esta sección se utiliza para identificar las tres inquietudes más apremiantes indicadas por los participantes de la consulta/el FGD. Los facilitadores deben indagar en la comunidad sobre la urgencia de las problemáticas identificadas y planteadas. La priorización opera en el nivel de la categoría del marco analítico/la taxonomía.

Esta sección incluye una pregunta adicional: **“Is the group interested in follow up?”** (¿Está interesado el grupo en un seguimiento?). Si la respuesta es afirmativa, con el consentimiento de uno o dos participantes, los facilitadores pueden proceder a recopilar su **nombre completo** y sus **datos de contacto**. Esto será útil para proporcionar comentarios sobre el ejercicio general con las comunidades participantes (consultar la Sección 5.12).

Participación y satisfacción

Esta sección se utiliza para evaluar el nivel de **participación** del grupo consultado en la discusión y la **satisfacción** en la discusión general, según la observación de los facilitadores a lo largo de las discusiones.

¿Cómo se debe enviar el formulario luego de agregar toda la información?

Para finalizar y enviar el formulario, presione el botón **“ Submit”** (Enviar) que se encuentra al final del formulario. Tenga en cuenta que no podrá enviar el formulario mientras no haya completado todos los campos obligatorios.



Marco analítico/taxonomía del DP en línea y glosario

Antes de comenzar con la sistematización de los registros de las discusiones, es fundamental que el MFT se familiarice con el marco analítico/la taxonomía del DP en línea y con el glosario de términos relacionado.

La versión en línea del marco analítico/la taxonomía ha sido elaborada para facilitar la exploración de los conceptos utilizados en el “etiquetado” (Áreas de resultados, categorías, subcategorías), el glosario de términos relacionados con el marco analítico/la taxonomía, y demás campos del formulario Kobo de sistematización..

El marco analítico/la taxonomía y sus definiciones/glosario pueden descargarse también en formato Excel para que el MFT lo tenga a su disposición durante el ejercicio de sistematización. El glosario puede extraerse y consultarse para asegurarse de seleccionar los conceptos/las cuestiones adecuadamente. El glosario se ha elaborado haciendo referencia directa a fuentes de autoridades (se incluyen los enlaces) o consultando con expertos del sector pertenecientes a las divisiones o entes de ACNUR.

Se puede encontrar el enlace del marco analítico/la taxonomía en línea en la nota que aparece al comienzo del formulario.

Marco analítico/taxonomía: árbol

Esta pestaña muestra las áreas de resultado junto con sus correspondientes categorías y las subcategorías vinculadas a estas.

OUTCOME AREA

Select all	OA02 Status Determination	OA04 Gender-Based Violence	OA06 Safety and access to justice	OA08 Well Being and Basic Needs	OA10 Healthy Lives	OA12 Clean water, Sanitation and Hygiene	OA14 Return and Sustainable Reintegration	OA16 Local integration and other local solutions
OA01 Access to territory, documentation an...	OA03 Protection Policy and Law	OA05 Child Protection	OA07 Community engagement and women's empowe...	OA09 Sustainable Housing and Settlements	OA11 Education	OA13 Self-reliance, economic inclusion and livelihoods	OA15 Resettlement and complementary pathways	OA2 Status Determination

CATEGORY

All

SUB-CATEGORY

All

Outcome area	Category	Sub-category	AAAQ relevance
OA06 Safety and access to justice	Abuse of authority	Bribery/ corruption	
OA06 Safety and access to justice	Abuse of authority	Illegal taxation	
OA06 Safety and access to justice	Abuse of authority	Misconduct	

Marco analítico/taxonomía: definiciones

Todas las definiciones de los conceptos del marco analítico/la taxonomía (categorías y subcategorías) se encuentran detalladas en esta pestaña y se pueden filtrar por área de resultados. Se pueden seleccionar los conceptos y las definiciones de áreas de resultados específicas haciendo clic en ellas y usando los filtros para acotar la selección según las diferentes categorías y subcategorías. Para cada categoría/subcategoría, se proporciona una definición completa y se incluye la fuente de autoridad de dicha definición.

OUTCOME AREA

Select all	OA02 Status Determination	OA04 Gender-Based Violence	OA06 Safety and Access to Justice	OA08 Well-being and Basic Needs	OA10 Healthy lives	OA12 Clean Water, Sanitation and Hygiene	OA14 Return and sustainable reintegration	OA16 Local integration and other local solutions
OA01 Access to territory, registration and do...	OA03 Protection Policy and Law	OA05 Child Protection	OA07 Community Engagement and Women's Empowe...	OA09 Sustainable Housing and Settlements	OA11 Education	OA13 Self-reliance, economic inclusion and livelihoods	OA15 Resettlement and complementary pathways	

CATEGORY

All

SUB-CATEGORY

All

Outcome Area	Category	Sub-Category	Definition	Source
OA01 Access to territory, registration and documentation	Access to territory/admission		Access to territory to people fleeing war and persecution in their home countries is one of the essential rights laid down in the 1951 Convention Relating to the Status of Refugees and the relevant European legal instruments. The countries should not impose penalties on refugees for their illegal entry and presence on their territory, provided they present themselves to the authorities and show good cause for such illegal entry or presence. The countries are also to allow unimpeded access to asylum procedures. Under international law, States have the sovereign power to regulate the entry of nonnationals. However, international law also provides that measures to this effect may not prevent them from seeking asylum from persecution. Article 14 of the Universal Declaration of Human Rights provides that '[e]veryone has the right to seek and to enjoy in other countries asylum from persecution'	UNHCR Master Glossary of Terms and Universal Declaration of Human Rights
OA01 Access to territory, registration and documentation	Civil Status and Travel Documentation		Documentation: Identity and other documentation regularizing the stay of a person of concern to UNHCR i.e. birth certificates, refugee certificates, refugee IDs, asylum seeker certificates, residence permits, work permits, temporary stay permits, passports and travel documents or documents pertaining to the registration of an entity such as a business or organization.	UNHCR Master Glossary of terms

Glosario del formulario de sistematización

Esta pestaña del marco analítico/la taxonomía del DP en línea incluye algunas definiciones clave de diversos campos del formulario de sistematización del DP.

SYSTEMATIZATION FORM GLOSSARY

All			
Form section	Glossary	Explanation	Source
Heading	Affected groups by a risk (if different from the consulted group)	In case the risk identified affects another age/sex group different from the group consulted, a field will be marked with the age/sex group that is affected by the problem/ issue. Various age categories, sex, and diversity characteristics can be selected. (Multiple selections are possible).	
Heading	Affected population (by the problem/risk)	As soon as the risk is identified, this field needs to be marked (YES/NO) to signal if the affected population the same as in the participants section, i.e. the age/sex group of individuals targeted by the consultation. This may not be always the case (e.g. a discussion with women on education speaking about their children)	
Heading	Capacity	The tag indicates if the category is linked to any consideration on the capacity of the consulted community to address the type of issue/category, and leaves space for narrative	
Heading	Categorization	(1) Select the outcome area and category of the issues reported. These two levels of categorization are single-select. To record issues related to a different outcome area, or to a different category within the same outcome area press the + button at the end of this section. (2) Where available, select the sub-categories pertaining to your issue. This is multi-select i.e. you can choose multiple sub-categories relating to a certain category. Category of issue pertaining to the topic. Once tag/choice is possible. In case of more categories, an additional part of the form will be filled (+) (c) Select the sub-category. Here multiple tags/choices are possible. For selected tags, when they refer to services, the AAAQ tagging will automatically appear to indicate the causes of the problem/issue. (please refer to the definition of AAAQ).	
Heading	Level of engagement	The facilitator/ Note Taker will assess the level of engagement of the participants of the discussion (one option).	
Heading	Level of Satisfaction	The facilitator/ Note Taker will consider the level of satisfaction in the conversation shown by the participants (one option).	

Plantilla de Power BI del DP

La plantilla de Power BI del DP es un elemento de las herramientas del DP. Fue elaborada para facilitar la visualización de los resultados del DP luego de la sistematización de la información recopilada en todas las consultas/los FGD y sistematizada mediante el formulario especializado de sistematización de Kobo. La plantilla sigue la estructura del formulario de sistematización del DP e incluye sus elementos.

Además, muestra información general sobre todo el ejercicio del DP, incluido el número de consultas/FGD, las ubicaciones, el número de grupos consultados y sus perfiles.

Incluye las principales temáticas seleccionadas para el ejercicio del DP. Visualiza y clasifica las principales problemáticas que emergen como problemas/riesgos/necesidades, capacidades y soluciones. También permite visualizar las descripciones resumidas asociadas en los formularios de sistematización.

Asimismo, visualiza otros problemas/riesgos/necesidades, capacidades y soluciones que surgen en las discusiones en conexión con las temáticas principales seleccionadas para el DP (p. ej., cuestiones relacionadas con la documentación, que emergen durante la discusión primaria sobre educación; cuestiones relacionadas con la libertad de movimiento, que emergen de las discusiones primarias sobre los medios de vida, etc.).

Finalmente, la plantilla ayuda a visualizar las necesidades/cuestiones clave priorizadas por los grupos durante las consultas y el nivel de involucramiento y participación de las comunidades.

La plantilla puede ayudar a proporcionar un panorama preciso de los principales hallazgos del ejercicio de DP, antes del informe más detallado del DP. De esta manera, los hallazgos del DP pueden utilizarse de manera efectiva durante las sesiones de planificación u otras presentaciones a las operaciones de ACNUR y otras partes interesadas.

Anexo I: Referencias

Esta guía práctica sobre los DP y sus herramientas vinculadas tiene en cuenta diversas políticas y documentos estratégicos de ACNUR.

- [ACNUR, Policy on Age, Gender and Diversity \(2018\)](#) (disponible en inglés)
- [ACNUR, Documento de Políticas de Protección: Comprender la protección comunitaria](#)
- [La Herramienta del ACNUR para el Diagnóstico Participativo en las Operaciones \(2006\)](#) (orientación sustituida por la presente [Herramienta para el diagnóstico participativo provisoria](#))
- [ACNUR, Participatory Assessment with Children and Adolescents](#) (disponible en inglés)
- [Política del ACNUR para la prevención, mitigación de riesgos y respuesta a la violencia de género \(2020\)](#)
- [ACNUR, Política para la Protección de la Niñez y la Adolescencia \(2024\)](#)
- [ACNUR, Guía operativa sobre rendición de cuentas a las personas afectadas \(AAP\) \(2020\)](#) (y herramienta relacionada)
- [UNHCR Master Glossary of Terms](#) (glosario disponible en inglés)
- [ACNUR, Trabajando con personas con discapacidad en desplazamiento forzado \(2019\)](#)
- [ACNUR, El trabajo con personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer \(LGBTIQ+\) durante el desplazamiento forzado \(2021\)](#)
- [ACNUR, El trabajo con personas mayores en desplazamientos forzados \(2021\)](#)
- [ACNUR, COMPASS Result-Based Areas and Core Outcome Indicator Guidance](#) (disponible en inglés)
- [UNHCR Program Handbook \(2023\)](#) (disponible en inglés solo para colegas de ACNUR)
- [UNHCR Program Handbook for Partners \(2024\)](#) (disponible en inglés)
- [UNHCR Assessment and Monitoring Resource Centre](#) (sitio web en inglés)
- [UNHCR Safe Disclosure Facilitation Package - Self-study material for all UNHCR and partner frontline workforce on how to safely handle disclosures of gender-based violence \(GBV\) incidents and refer survivors](#) (disponible en inglés)
- [UNICEF, OMS, Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#) (disponible en inglés)



UNHCR
ACNUR
La Agencia de la ONU
para los Refugiados

ACNUR

hqts00@unhcr.org

Apartado postal 2500

1211 Ginebra 2

www.unhcr.org