

¿Qué es el apoyo al transporte?

Los refugiados y migrantes que cruzan la frontera colombo-venezolana están muchas veces en tránsito a municipios fuera de la zona de frontera, particularmente a las grandes ciudades de Colombia, y algunas veces en tránsito hacia otros países. En la mayoría de los casos, tienen recursos limitados y tienen que priorizar entre cubrir sus necesidades de alojamiento temporal, comida o transporte – lo que lleva a muchos a caminar, exponiéndoles a riesgos en las vías. En otras ocasiones, el transporte sirve para ayudar a las personas que ya están asentadas en un municipio a acceder a servicios que no están disponibles allí pero sí en municipios aledaños, como citas de control médico con servicios especializados.

El apoyo al transporte, gestionado de forma adecuada y en coordinación con las autoridades y demás socios del GIFMM, es una herramienta de protección para asegurar la vida e integridad de esta población y reducir la presión en las comunidades aledañas a las vías.

¿Cuál es el objetivo de esta guía?

Ofrecer orientaciones técnicas para las agencias humanitarias que tienen actividades de transporte para refugiados y migrantes con el fin de asegurar un servicio de calidad, y facilitar que nuevas organizaciones puedan establecer programas de transporte.

Estos lineamientos aplican para las operaciones de transporte intermunicipal individual utilizando servicios de transporte público existentes.

¿Qué no cubre esta guía?

Esta guía no establece lineamientos para escenarios y modalidades particulares que requieren consideraciones especiales, incluyendo

- Transporte intramunicipal, el cual normalmente puede ser cubierto con servicios de taxi o transporte público colectivo.
- Transporte aéreo, fluvial, marítimo, ferroviario o animal.
- Transporte escolar.
- Operaciones de evacuación en zonas afectadas por desastres naturales o violencia armada, u otras operaciones de transporte a gran escala.
- Evacuaciones médicas, traslado de pacientes en ambulancia básica o medicalizada y otras modalidades similares de transporte que requieren apoyo médico especializado.

¿Por qué es importante establecer lineamientos en materia de transporte?

El transporte de pasajeros es una actividad inherentemente riesgosa, y los accidentes de tránsito son una de las principales causas de muertes violentas en muchos países del mundo, incluyendo Colombia. Al mismo tiempo, los refugiados y migrantes tienen necesidades particulares y se enfrentan a algunos riesgos específicos que requieren asistencia particular. Para poder expandir de forma responsable y sostenible el apoyo de transporte a refugiados y migrantes es necesario establecer, garantizar y monitorear estándares básicos frente a la

calidad del servicio, el manejo de casos y el seguimiento una vez en la ubicación de destino, con la seguridad y la dignidad de los beneficiarios como objetivo principal.

Estándar 1: Transporte seguro y de calidad

La modalidad de apoyo y el proveedor de transporte garantizan que el transporte es seguro para todos los beneficiarios.

1.1 Modalidades de asistencia e implementación

- ✓ El uso de vehículos propios o el establecimiento de flotas para el transporte de beneficiarios no es recomendable. En general, es administrativa y logísticamente más complejo, y da lugar también a consideraciones sobre la responsabilidad legal de la organización durante el trayecto.

En Colombia, el mercado y la regulación del sector hacen innecesaria la implementación directa en la mayoría de las rutas terrestres utilizadas por los refugiados y migrantes, por lo que el uso de proveedores especializados y debidamente seleccionados permite contar con una oferta estable, habilitada por las autoridades y con pólizas y apoyo logístico durante la ruta, entre otros beneficios. Por lo mismo, y excepto en casos urgentes en los cuales la oferta comercial de transporte no cubra la necesidad, evite la implementación directa.

- ✓ En términos de la modalidad en sí, existen opciones de convenio con el proveedor, compra de vouchers o de entrega de efectivo incondicional para la compra del ticket. Si su organización utiliza o planea utilizar servicios de transporte para un número considerable de beneficiarios, priorice la modalidad de convenio directo con una empresa de transporte, pues esto permite trabajar conjuntamente con la empresa para asegurar la calidad del servicio y su idoneidad como asistencia humanitaria (*ver estándar 1.3*).

Los vouchers pueden ser una forma de control de un convenio preexistente, o pueden ser vouchers que son adquiridos de forma libre y para personas indeterminadas. En este último caso, al igual que con la entrega de efectivo, esta modalidad no permite tener un control adecuado de la calidad del transporte como servicio humanitario y debe ser evitada.

1.2 Preparación interna de la organización

- ✓ Al momento de formular una posible intervención en apoyo al transporte, coordine grupos focales o encuestas individuales con los posibles beneficiarios sobre sus expectativas y posibles destinos con el fin de identificar la demanda.
- ✓ Asegure desde el inicio la coordinación de sus actividades de apoyo al transporte con las autoridades locales, aprovechando las Mesas de Gestión Migratoria o Puestos de Mando Unificado donde existan, y con el GIFMM local relevante. En caso de necesitar apoyo a nivel nacional, contacte al Subgrupo Multisector del GIFMM (*datos de contacto al final de este documento*).
- ✓ Establezca o utilice un sistema de gestión de casos que le permita mantener actualizada la lista de beneficiarios de transporte, incluyendo sus datos personales y de contacto y registrando cada paso desde el inicio del proceso de apoyo al transporte hasta la verificación de su llegada al lugar de destino.

- ✓ Tenga a la mano los datos de contacto de la policía de carreteras y los concesionarios de los distintos tramos de las rutas que va a operar para poder hacer seguimiento al beneficiario en caso de perder el contacto o accidente.
- ✓ En coordinación con sus oficinas en el resto del país, y de ser necesario con el apoyo del GIFMM local correspondiente, desarrolle guías con información básica de las ciudades de destino, incluyendo contactos clave e información sobre servicios esenciales.
- ✓ Tenga en cuenta que el apoyo en transporte implica no solamente el costo de los tiquetes, sino también cubrir necesidades básicas según el trayecto y las necesidades particulares de los refugiados y migrantes (*ver estándar 3*), así como gastos logísticos, e incluya estas provisiones en su planeación logística, programática y financiera.

1.3 Selección del proveedor

- ✓ El principal factor en la provisión de transporte seguro y de calidad es la selección de un transportador confiable. En este sentido, tenga en cuenta el cumplimiento de los requisitos del Ministerio de Transporte y la aplicación de los estándares y principios humanitarios a esta actividad, según lo explicado en esta guía.
- ✓ Al verificar las condiciones de la empresa, revise que
 - El proveedor esté habilitado por el Ministerio de Transporte para prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera. Esta habilitación implica la verificación de los requisitos empresariales, de vehículos y de conductores para prestar el servicio.
 - Las rutas y los horarios relevantes hayan sido adjudicados a la empresa, o haber sido autorizada para el viaje ocasional.
 - El proveedor cuente con una póliza de responsabilidad civil contractual con cobertura para muerte, incapacidad permanente, incapacidad temporal, gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios, con un monto asegurable por cada riesgo igual o mayor a 60 salarios mínimos por persona.
 - El proveedor cuente con una póliza de responsabilidad civil extracontractual con cobertura para muerte o lesiones a una persona, daños a bienes de terceros y muerte a lesiones a dos o más personas, con un monto asegurable por cada riesgo igual o mayor a 60 salarios mínimos.
 - No haya sanciones ejecutoriadas contra la empresa en los últimos dos años.
 - Aunque no es una verificación obligatoria, las referencias locales de otras organizaciones humanitarias que hayan trabajado anteriormente con el proveedor es una buena referencia sobre su confiabilidad y familiaridad con los estándares humanitarios.
 - Haya la posibilidad de discutir la accesibilidad de algunos de los vehículos para personas en condición de discapacidad, particularmente discapacidad motora. Esta población es, al mismo tiempo, una de las que tiene más necesidad de apoyo en transporte y que encuentra más barreras para acceder a este servicio.

- ✓ En términos de los vehículos, asegúrese que estos cuenten con
 - Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito ([SOAT](#)).
 - Ficha técnica de revisión técnico-mecánica y de mantenimiento preventivo. Aunque este control corresponde a las autoridades de transporte, es una buena práctica hacer adicionalmente una inspección visual de algunos de los vehículos para verificar que no tengan defectos que constituyan peligro para el vehículo y sus ocupantes. Muchos de estos defectos, como el hecho que las puertas no cierren adecuadamente, que no haya parachoques, que los vidrios no sean transparentes o que falten cinturones de seguridad o llantas de repuesto, son visibles y fácilmente verificables por cualquier persona sin necesidad de conocimiento o equipos especializados. La lista completa de defectos está disponible en la [Resolución 6184 de 2018](#).
 - Tarjeta vigente de operación del vehículo. La original debe ser portada por el conductor.
 - Kit de carretera.
 - Sistema de control y asistencia en la vía.

- ✓ De la misma forma, asegúrese de que los conductores
 - Hayan recibido las capacitaciones obligatorias de parte de la empresa.
 - Tengan licencia de conducción válida para el tipo de vehículo.
 - Reciban apoyo y capacitación de su organización. Los conductores son los responsables de la seguridad y bienestar de los refugiados y migrantes durante su trayecto, y por lo mismo, su integridad y capacidad es clave.

Trabaje con la empresa proveedora de transporte para entrenar a los conductores en temas clave como prevención del abuso y explotación sexual (PSEA) e identificación de casos de tráfico de personas, así como para ofrecerles oportunidades de aprendizaje en temas que puedan ser de su interés, como primeros auxilios. La importancia de respetar la normatividad vial, incluyendo los límites de velocidad y la prohibición de consumo de alcohol, también debe ser recalcada en toda capacitación.

- ✓ Por último, y con el fin de garantizar una coordinación y sostenibilidad adecuada de la relación comercial con el proveedor, infórmese sobre
 - Estatus financiero de la empresa.
 - Oficinas administrativas en los lugares de origen y destino de las principales rutas.

1.4 Selección de rutas

- ✓ Al considerar las rutas evalúe los posibles riesgos de los trayectos, particularmente en términos de desastres naturales, variaciones estacionales, presencia de actores armados o criminales y de minas antipersonales o municiones sin explotar (MAP/MUSE).

- ✓ A menos que no existan rutas alternativas o haya razones urgentes de protección para movilizar al beneficiario, asegure que el trayecto, o al menos la mayor parte, sea durante el día (6 AM a 6 PM).
- ✓ Al evaluar rutas poco utilizadas por el tránsito vehicular en el país, analice el estado de las carreteras y las posibilidades de socorro en caso de accidente.

1.5 Apoyo en las terminales

- ✓ Conozca las condiciones de las terminales de inicio y llegada del trayecto para poder anticipar necesidades adicionales, como transporte intraurbano, o riesgos, como delincuencia común (*ver estándar 3*).
- ✓ De la misma forma, identifique organizaciones o entidades que puedan brindar apoyo y orientación en la terminal de destino, con el fin de poder continuar el proceso de acompañamiento del caso (*ver estándar 4*).
- ✓ Al igual que los conductores del transporte público intermunicipal, el personal que trabaja en las terminales puede ser un aliado clave en materia de protección, en particular para detección de riesgos de protección como trata y tráfico y para brindar orientación frente a las condiciones y rutas de atención en el municipio. Establezca enlaces con estos actores, ofreciendo entrenamiento y apoyo.

Estándar 2: Manejo del caso

El apoyo al transporte hace parte de un proceso de acompañamiento cercano del caso, con el fin de facilitar el proceso para el beneficiario y evitar daños.

2.1 Apertura del caso

- ✓ Apoyar el transporte de refugiados y migrantes implica un alto nivel de responsabilidad, pues, si no es gestionado correctamente, el traslado puede generar separación familiar, exponerles a riesgos en la vía o facilitar casos de trata y tráfico. Por lo mismo, asegúrese de que en todos los casos el transporte sea parte de un proceso más amplio de gestión del caso, que responda a las características y necesidades particulares del beneficiario.
- ✓ El inicio del proceso debe ser una entrevista personal con el potencial beneficiario con el fin de identificar su necesidad general de transporte, además de necesidades específicas, como apoyo particular en razón de su perfil (como personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas o adultos mayores, por ejemplo).
- ✓ La entrevista debe permitir identificar si la persona tiene necesidades de salud o de protección que requieran seguimiento y apoyo o que hagan desaconsejable el viaje. Tenga en cuenta en particular:
 - En términos de salud,
 - Asegúrese que el transporte sea una acción sin daño:
 - El traslado no debe tener un impacto negativo en la salud.
 - La persona debe tener información básica sobre el acceso a servicios de salud en el lugar de destino.

- Las cuestiones de salud son consideradas y reciben la respuesta que requieren antes, durante y después del transporte.
- Tenga en cuenta en particular a personas con necesidades médicas, como
 - Personas con enfermedades crónicas que requieran tratamiento continuo, como tuberculosis, diabetes, fallas renales o cardiovasculares o pacientes psiquiátricos.
 - Personas en condición de discapacidad.
 - Mujeres embarazadas y lactantes.
- Trabaje con los actores de salud para
 - Revisar la tarjeta de vacunación y actualizar el [estatus de inmunización](#) del beneficiario, particularmente en menores de 5 años y mujeres de edad reproductiva.
 - Promover la medición de circunferencia del brazo superior (MUAC) a los niños y niñas de 6 a 60 meses y brindar información sobre programas de atención.
- Recomiende a las siguientes personas posponer su viaje hasta que su salud se haya estabilizado, y remítalos a los servicios relevantes:
 - Niños, niñas y adolescentes en programas de alimentación terapéutica que no hayan terminado su tratamiento o estén dentro de las dos semanas después del fin del tratamiento.
 - Niños, niñas y adolescentes con anemia severa.
 - Mujeres con embarazo de 28 o más semanas, o dentro de las seis semanas posteriores al parto.
 - Mujeres en programas de prevención de transmisión materno infantil de enfermedades si no hay perspectivas de continuar el programa en el lugar de destino.
 - Personas con fiebre mayor a 38 grados.
 - Personas con infecciones graves.
 - Pacientes de tuberculosis en los primeros dos meses de tratamiento.
 - Personas en los primeros tres meses de tratamiento antirretroviral o pacientes con VIH que se dirigen a zonas donde no hay acceso a antirretrovirales.
 - Personas con enfermedades de reporte obligatorio.
- Ofrezca información y apoyo para remisión médica, y no traslade a menos que cuente con el servicio especializado relevante, a
 - Personas en situaciones de urgencia médica.
 - Sobrevivientes de violencia sexual y/o de género.
- En términos de protección, identifique, priorice y remita a los socios y autoridades relevantes
 - Familias monoparentales, particularmente madres cabeza de familia y padres menores de edad.
 - Niños, niñas y adolescentes no acompañados (*ver el recuadro abajo*).

- Personas en condición de discapacidad que no estén acompañadas.
- Situaciones donde, en un aparente grupo familia, los vínculos afectivos no son claros y puede haber situaciones de trata, tráfico o explotación sexual, entre otros riesgos de protección.

¿Cómo se pueden categorizar los casos?

Una forma en la que algunas organizaciones humanitarias categorizan los casos es según su nivel de aptitud para el viaje. Establezca un sistema de clasificación que le permita catalogar los casos entre

1. Aquellos que están en buenas condiciones de salud y protección y no requieren ningún apoyo particular antes del viaje.
2. Aquellos que necesitan apoyo particular durante el viaje, como vehículos accesibles o medicinas.
3. Aquellos que necesitan apoyo constante durante el viaje, como ambulancias o personal médico, y que requieren ser remitidos a actores especializados.
4. Aquellos que, por su condición médica actual, no pueden ser transportados en este momento, porque su salud o vida o la de terceros estaría en riesgo.

¿Qué debo hacer frente a solicitudes de transporte hacia Venezuela?

El flujo de venezolanos en la región incluye a refugiados y a migrantes vulnerables, que son en ambos casos personas cuya vida, libertad o integridad podrían estar en riesgo en caso de retornar a Venezuela. En ese sentido, las solicitudes de transporte hacia ese país o desde el interior de Colombia hacia la frontera colombo-venezolana deben ser analizadas con especial cuidado. Por esta misma razón, muchas organizaciones humanitarias tienen una posición institucional de no facilitar este tipo de traslados.

En el caso de que su organización reciba una de estas solicitudes tenga en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ ¿La persona está tomando la decisión de retornar de forma libre o bajo presión o coerción?
- ✓ ¿Por qué decidió retornar a Venezuela?
- ✓ ¿La persona está informada adecuadamente acerca de las condiciones en su lugar de destino en Venezuela? ¿La información es relevante, actualizada y confiable?
- ✓ ¿La persona tiene redes de apoyo que puedan recibirle a su llegada a Venezuela, o capacidad de sostenerse por sí misma?
- ✓ ¿La persona tiene alguna necesidad o perfil particular que pueda ponerle en riesgo al llegar a Venezuela?
- ✓ En todos los casos en los que la solicitud de apoyo de transporte a Venezuela incluya a refugiados reconocidos o solicitantes de la condición de refugiado, o si requiere orientación sobre cualquier retorno a Venezuela, asegúrese de coordinar el caso con [la oficina de ACNUR más cercana](#).

2.2 Preparación para el viaje

- ✓ Averigüe si ha habido algún cambio en las condiciones de salud o protección de la persona, o de la situación en el lugar de destino, que hagan necesario que se evalúe de nuevo la conveniencia de su viaje, según lo descrito en la sección anterior.

- ✓ Informe a la persona con suficiente anticipación acerca de la fecha y hora de su viaje y las condiciones básicas del trayecto, incluyendo su duración y limitaciones de equipaje del proveedor de transporte, además de los artículos que no pueden ser portados en transporte público.
- ✓ Ofrezca orientaciones adicionales acerca de cómo protegerse en la ruta y contactar a la organización (*ver estándar 2.3*), especialmente a personas que pueden estar expuestas a riesgos particulares, como adultos mayores y mujeres no acompañadas, como viajar cerca del conductor y no alejarse del bus durante las paradas en la vía. Verifique los datos de contacto del beneficiario y considere ofrecer recargas telefónicas para facilitar la comunicación.
- ✓ En caso de entregar apoyo en especie o efectivo para las necesidades durante el trayecto y al momento de llegar al lugar de destino (*ver estándar 3*), asegúrese que la entrega sea en el momento más cercano posible a la salida, con el fin de reducir los riesgos de robo o pérdida.
- ✓ Adicionalmente a los criterios de selección de beneficiarios de su organización, priorice el transporte de las personas que puedan ser afectadas de forma más negativa por la espera, incluyendo
 - Personas en riesgo de separación familiar o que ya están separadas de sus familias.
 - Personas con documentación cerca de su fecha de expiración.
 - Personas en condición de discapacidad motora.

¿Qué consideraciones debo tener en el caso de niños, niñas y adolescentes?

- ✓ Enseñe a las familias métodos para reducir el riesgo de separación durante el viaje, tales como siempre cargar a los niños y niñas más pequeños y nunca encargarlos a otros pasajeros, así sea temporalmente, y para facilitar el reencuentro en caso de separación, como enseñarles a los niños y niñas sus datos de contacto y ponerles pulseras o collares con sus datos de identidad y de contacto, o adherirlos en la parte interior de sus camisetas o abrigos, y acordar puntos de reencuentro.
- ✓ Asegure la disponibilidad de objetos que faciliten el viaje de las familias con niños y niñas, como mantas, pañales y juguetes pequeños y fáciles de portar, y que no necesariamente se pueden adquirir en la vía (*ver estándar 3*).
- ✓ Gestione inmediatamente los casos de niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados con la autoridad administrativa correspondiente en el territorio, bien sea con el defensor de familia o la comisaría.

2.3 Seguimiento durante el viaje

- ✓ Instaure una línea telefónica – un número de celular – al cual las personas que están viajando puedan contactar a un punto focal de su organización en cualquier momento y cualquier día de la semana en caso de dudas o de necesitar apoyo. Si el transporte se está organizando durante las horas del día (*ver estándar 1.4*) esto no debería presentar cargas adicionales en términos administrativos o de recursos humanos.

Estándar 3: Necesidades básicas durante el transporte

El apoyo al transporte garantiza no solo el costo de los tiquetes, sino también la satisfacción de las necesidades básicas y específicas del refugiado o migrante durante el trayecto.

- ✓ Si el trayecto es de más de tres horas, o incluye a niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores o personas con necesidades médicas, es importante incluir agua y alimentación adecuada para el trayecto. En el caso de tránsito entre ciudades principales y en carreteras principales, este eje puede ser cubierto con un pequeño componente de apoyo en efectivo para compra de alimentos y agua en la ruta. Este componente de efectivo también puede ser útil para cubrir gastos como transporte intraurbano en el municipio de destino. En todos los casos, asegure que el monto sea suficientemente alto para cubrir estas necesidades, pero nunca tanto como para que se convierta en un incentivo para solicitar apoyo en transporte.
- ✓ En caso de ofrecer apoyo en efectivo para compra de comida y agua, ofrezca orientación sobre qué tipo de comida es recomendable a personas con necesidades nutricionales específicas, como niños y niñas pequeños y personas con condiciones médicas.
- ✓ En algunos casos la posibilidad de comprar otros elementos de primera necesidad durante el trayecto puede ser limitado. Evalúe la pertinencia de proporcionar directamente y en especie estos elementos, como pañales, mantas y kits de dignidad. Otros objetos, como pitos y linternas, también son útiles por motivos de protección, especialmente para niños, niñas, adolescentes y mujeres.

Estándar 4: Fin del apoyo y monitoreo

Al finalizar el traslado, el beneficiario tiene información y orientación suficiente para continuar en su proceso de movilidad, y la organización suficiente información para monitorear y mejorar el servicio.

- ✓ Utilice el contacto telefónico para verificar la llegada del beneficiario al municipio de destino (*ver estándar 2.2*). En otros casos, particularmente con personas en condición de vulnerabilidad, puede ser preferible verificar la llegada directamente con una organización humanitaria que le reciba.
- ✓ Establezca un procedimiento interno para que durante la llamada telefónica un porcentaje de los beneficiarios respondan a preguntas cortas y concisas sobre la calidad y pertinencia del servicio recibido, con el fin de monitorear la actividad y poder tomar acciones para mejorarla en caso de ser necesario.
- ✓ Establezca lineamiento interno para, en caso de que no sea posible contactar telefónicamente al beneficiario, haya formas alternativas de encontrarle o alertar a las autoridades (*ver estándar 1.2*).

Contacto:

<https://r4v.info/es/working-group/216>

Nicolás Rodríguez Serna
Facilitador
rodrigun@unhcr.org

Natalia Ramírez
Facilitadora
natalia.ramirez@cruzrojacolombiana.org

Hugo Sánchez
Facilitador
husanchez@iom.int

