

Estudios de caso de innovación digital

# Uso de la tecnología para proveer información, conexión y apoyo a las personas migrantes

## Ubicación

América Latina y el Caribe

## Temas

Migración, incidencia, movilización de la iglesia y la comunidad

## Antecedentes

América Latina está viviendo el mayor éxodo de su historia, donde casi 8 millones de personas se encuentran en un viaje migratorio. En particular, millones de venezolanos se han visto obligados a abandonar su tierra natal debido a la turbulenta situación política y económica y a la actual crisis humanitaria. La mayoría de los 8 millones de personas se han quedado en la región latinoamericana, pero muchas de ellas han enfrentado discriminación, racismo e incluso el cierre de fronteras.

En junio de 2019, Tearfund financió la campaña de incidencia «Como nacido entre nosotros», que toma su nombre del llamado de Dios, en Levítico 19:33-34, para que los extranjeros sean tratados como nativos. Esta campaña hace un llamado a la iglesia para que responda a las personas migrantes con un espíritu de aceptación, inclusión, acogida y amor. Más de 70 iglesias y organizaciones cristianas regionales hacen parte de la campaña actualmente.

A través de esta campaña, el trabajo conjunto de Tearfund con las comunidades de fe, las autoridades gubernamentales y la sociedad civil ha permitido que las personas migrantes reciban asistencia práctica y coordinada. Parte de este trabajo incluye el desarrollo de una aplicación digital (app) innovadora y gratuita.

## Acerca de la aplicación

La aplicación proporciona:

- información para las personas migrantes sobre sus derechos legales en cada país;
- un directorio de diversos servicios, incluido apoyo humanitario; y
- apoyo espiritual a través de reflexiones bíblicas y clips de audio.

Vea la aplicación en funcionamiento en este breve video: [Español](#) | [Portugués](#) | [Inglés](#)

## Proceso de desarrollo:

### Conceptualización

La idea surgió durante un encuentro regional de iglesias y organizaciones cristianas que apoyan y defienden los derechos de las personas migrantes en Chile, Brasil y los cinco países de la región Andina y abogan por ellas<sup>1</sup>. El concepto de «corredor humanitario» fue la base de esta innovación digital, en la que las personas migrantes podrían encontrar apoyo práctico y espiritual para su viaje, al alcance de su mano.

### Descubrimiento

La investigación inicial se llevó a cabo con el fin de investigar si había otras aplicaciones o fuentes de información disponibles que cumplieran con las necesidades identificadas. Tres requisitos básicos harían que esta aplicación fuera distinta de otras en el mercado:

- proporcionar contenido para el recorrido migratorio completo al trabajar con todos los países de la región.
- dar acceso a la rica fuente de apoyo proporcionada por las iglesias, junto con la de la sociedad civil y las organizaciones públicas.
- abordar las necesidades prácticas y espirituales de las personas que están en este viaje migratorio.

### Desarrollo

La etapa más difícil y crítica del proceso fue la recopilación de contenido, ya que, sin información precisa, la aplicación no se utilizaría. Se contrató a una consultora por un período de dos meses para recopilar y verificar el contenido. En general, el proceso de desarrollo tardó seis meses en completarse y la aplicación se lanzó el Día Internacional del Migrante (18 de diciembre de 2020).

### Especificación técnica:

- La aplicación fue creada a través de [Mobincube](#), un creador de aplicaciones multiplataforma.
- Aplicación nativa de Android: Si bien la plataforma de creación de aplicaciones ofrecía la funcionalidad para crear aplicaciones nativas de Android y iPhone, la investigación mostró que Android es el sistema operativo móvil más utilizado y accesible en América Latina. Por lo tanto, se tomó la decisión de lanzar la aplicación solo en Android en esta etapa.
- Requiere de poca memoria: Muchos usuarios migrantes informaron tener una capacidad de almacenamiento limitada en sus dispositivos. Esta aplicación requiere solo 7 MB de almacenamiento local.
- Contenido con y sin conexión: La información principal está disponible sin necesidad de conexión con más información disponible a través de enlaces en la aplicación a sitios web de organizaciones o iglesias.

## Impactos esperados

- **Amplio alcance:** El uso de Mobincube nos permitió implementar una solución de bajo costo que es gratuita para el usuario y está fácilmente disponible en la tienda de Google Play. A pesar de que no se invirtió dinero en promoción o mercadeo, casi 500 usuarios entre Colombia, Ecuador, Brasil, México y Venezuela descargaron la aplicación en los primeros dos meses después de su

---

<sup>1</sup>Un total de 68 iglesias y organizaciones cristianas asistieron a este evento interconfesional convocado por Tearfund en Bogotá, Colombia, en febrero de 2020.

lanzamiento. Esto muestra el enorme potencial de la aplicación para llegar a un gran número de personas con un presupuesto limitado.

- **Mayor información:** Esta aplicación reúne varias fuentes de información y les brinda a las personas que están en un viaje migratorio acceso centralizado a toda la red de apoyo disponible para ellas, desde iglesias, la sociedad civil y organizaciones públicas. Esto les permite a los usuarios de la aplicación tomar decisiones más informadas sobre sus opciones de apoyo.
- **Aliento espiritual:** Ya sea que las personas migrantes profesen la fe cristiana o no, toda persona necesita ser alentada cuando está atravesando un momento difícil. Las reflexiones y las palabras habladas acompañan a la persona migrante asegurándole que no está sola.
- **Conexión y relación:** La aplicación sirve de puente entre la iglesia local (que puede brindar apoyo), y las personas en el camino (que necesitan ayuda durante su recorrido).

## Desafíos

- **Gestión de datos:** La aplicación es tan buena como la información que contenga, por lo que se requerirán recursos y procesos continuos para garantizar que la información sea actualizada y precisa. Durante la fase de exploración, quedó claro que hay más iglesias que apoyan y abogan por las personas migrantes de lo que previamente se imaginaba. Esto aumenta el costo de la gestión de datos, pero también plantea un desafío más amplio en cuanto a capacitar a las iglesias para que sean más eficaces dentro de sus capacidades.
- **Promoción:** El 60 % de las descargas de la aplicación provienen de referencias y el 40 % son el resultado de una búsqueda directa en Google Play Store. Para incrementar el uso de la aplicación, necesitamos que el compromiso por parte de las organizaciones cristianas aumente, de modo que promuevan más la aplicación en su región.
- **Seguridad:** Por razones de seguridad, no fue posible incluir los detalles de algunas agencias que trabajan en áreas de alto riesgo. Esto limita la red de apoyo en algunos lugares.
- **Tasa de respuesta insuficiente:** En la era digital, la expectativa del usuario es que la comunicación sea inmediata. Si bien la aplicación sirve de puente para las agencias de apoyo, la responsabilidad de esas agencias es brindar respuestas oportunas a las consultas. Sin embargo, debido a las exigencias de tiempo y la capacidad de las organizaciones de ayuda, es posible que los usuarios no reciban la información necesaria dentro del tiempo requerido. Esto puede provocar que las personas migrantes desinstalen la aplicación o no la utilicen más. Estamos buscando formas de mejorar la experiencia de los usuarios con la aplicación.

## Siguientes pasos

- Se planea realizar más actividades para aumentar la promoción entre las iglesias y mejorar el directorio en Centroamérica.
- Está previsto realizar una evaluación una vez que la aplicación haya superado los seis meses de funcionamiento.

## Más información

- Descargue la aplicación de la tienda de Google Play. Busque: «Como nacido entre nosotros». **Tenga en cuenta que la aplicación solo está disponible en América Latina y EE. UU.**

- Visita el sitio web: [www.comonacidoentrenosotros.org](http://www.comonacidoentrenosotros.org)
- En español:
  - Síganos en [Facebook](#).
  - Síganos en [Instagram](#).
  - Síganos en [Twitter](#).

---

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, United Kingdom.

☎ UK +44 (0)20 3906 3906 ✉ [publications@tearfund.org](mailto:publications@tearfund.org) [learn.tearfund.org](http://learn.tearfund.org)

Domicilio registrado: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido. Sociedad limitada por garantía registrada en Inglaterra n.º 994339. Entidad sin ánimo de lucro n.º 265464 (Inglaterra y Gales). Entidad sin ánimo de lucro n.º SC037624 (Escocia)

