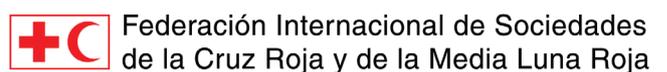


Versión piloto

Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

para la Participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad (CEA)

Mejorando la comunicación, la participación y la rendición de cuentas en todo lo que hacemos



© CICR y Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja 2016.

Todos los mapas en este documento han sido producidos por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Los límites y nombres que se muestran, y las designaciones utilizadas en estos mapas no suponen la expresión de ninguna opinión por parte de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con respecto a la condición jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona o de sus autoridades, o relativo a la delimitación de sus fronteras o límites.

El CICR y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja han tomado todas las precauciones para verificar la información contenida en esta publicación. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expreso o implícito. La responsabilidad por la interpretación y uso del material recae en el lector. En ningún caso el CICR o la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja serán responsables de los daños derivados de su uso.

Esta publicación no representa necesariamente las decisiones o la política del CICR o de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Todas las fotos utilizadas en este estudio son propiedad intelectual de la Federación Internacional, salvo indicación en contrario.

Comité Internacional de la Cruz Roja

19 avenue de la Paix
CH-1202 Ginebra
Suiza
Teléfono: +41 22 733 20 57
Correo electrónico: webmaster.gva@icrc.org
Sitio web: www.icrc.org

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Apartado postal 372
CH-1211 Ginebra 19
Suiza
Teléfono: +41 22 730 4222
Correo electrónico: secretariat@ifrc.org
Sitio web: www.ifrc.org

Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

para la Participación comunitaria
y la rendición de cuentas a
la comunidad (CEA)

**Mejorando la comunicación, la participación
y la rendición de cuentas en todo lo que hacemos**

Tabla de contenido

Siglas y acrónimos	3
Prólogo	4
Introducción	5
¿Qué es la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA)?	6
¿Por qué es importante la comunicación y participación comunitaria?	9
¿Cómo nos puede ayudar esta guía?	11
¿Qué sucede con los recursos adicionales?	13
Integrar la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en el ciclo del programa	16
Acciones mínimas para integrar CEA en programas y operaciones.....	18
Fase 1 del programa: Análisis	21
Paso 1: Buscar la información existente (revisión de datos secundarios)....	22
Paso 2: Involucrar a la comunidad	24
Paso 3: Decidir qué información se debe recabar.....	27
Paso 4: Analizar los datos del Análisis CEA	30
Paso 5: Compartir las conclusiones.....	32
Herramientas CEA para apoyar la fase de análisis (ver Anexo 1).....	32
La biblioteca CEA.....	32
Fase 2 del programa: Diseño y planificación	33
Paso 1: Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación	34
Paso 2: Definir los objetivos y el público CEA.....	37
Paso 3: Planificar actividades y abordajes CEA	40
Paso 4: Desarrollar mensajes y preguntas frecuentes.....	43
Paso 5: Plan para la retroalimentación comunitaria	48
Paso 6: Cronograma y presupuesto	52
Herramientas CEA para apoyar la fase de diseño y planificación (ver Anexo 1).....	52
Fase 3 del programa: Implementación y monitoreo	53
Paso 1: ¿Es necesaria una línea de base?	54
Paso 2: Realizar la capacitación.....	57
Paso 3: Implementar actividades	58
Paso 4: Ajustar las actividades en base al monitoreo, la retroalimentación y el aprendizaje.....	61

Paso 5: Desarrollar una estrategia de salida.....	67
Herramientas CEA para apoyar la fase de implementación y monitoreo	68
Fase 4 del programa: Evaluación y aprendizaje	69
Paso 1: Decidir qué evaluar.....	70
Paso 2: Cómo involucrar a la comunidad en la evaluación.....	72
Paso 3: Compartir las conclusiones de las evaluaciones y aprender de ellas.....	73
Herramientas CEA para apoyar la fase de evaluación y aprendizaje (ver Anexo 1).....	73
Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en la respuesta inmediata a emergencias	75
Paso 1: CEA en evaluaciones de emergencia	78
Paso 2: Información como ayuda.....	80
Paso 3: Participación y retroalimentación	84
Paso 4: Trabajar con otras organizaciones.....	86
Herramientas CEA para apoyar la respuesta inmediata a emergencias	86
Institucionalizar el CEA	88
Herramientas para institucionalizar el CEA (ver Anexo 1).....	90
Anexo 1: Matriz de herramientas CEA.....	92
Anexo 2: Recursos útiles.....	95
Anexo 3: Compromisos del Movimiento con el CEA	99
Reconocimientos.....	103

Siglas y acrónimos

AAP	Rendición de cuentas a las poblaciones afectadas (<i>Accountability to affected populations</i>)	FICR	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja
ALNAP	Red de aprendizaje activo para la rendición de cuentas y el logro de resultados en la asistencia humanitaria (<i>Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action</i>)	CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
AtC	Rendición de cuentas a las comunidades (<i>Accountability to communities</i>)	CAPC	Conocimientos, actitudes, prácticas y creencias (<i>Knowledge, Attitudes, Practices and Beliefs</i> o KAPB)
BSCC	Comunicación para el cambio social y de comportamiento (<i>Behavioural and social change communication</i>)	Movimiento	Movimiento de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja
CBDRR	Reducción del riesgo de desastres basada en la comunidad (<i>Community-based disaster risk reduction</i>)	ONG	Organización no gubernamental
SPAC	Salud y primeros auxilios comunitarios en acción (<i>Community-based health and first aid in action</i> o CBHFA)	SN	Sociedad Nacional
CDAC	Red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres (<i>Communicating with Disaster Affected Communities network</i>)	PASSA	Enfoque participativo para la sensibilización sobre albergues seguros (<i>Participatory approach to safe shelter awareness</i>)
CEA	Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (<i>Community engagement and accountability</i>)	PHAST	Enfoque participativo para el cambio de comportamiento en la higiene y el saneamiento (<i>Participatory approach to hygiene and sanitation behavioural change</i>)
CHS	Norma Humanitaria Esencial (<i>Core humanitarian standard</i>)	PMER	Planificación, seguimiento, evaluación y presentación de informes (<i>Planning, monitoring, evaluation and reporting</i>)
CwC	Comunicación con las comunidades (<i>Communicating with communities</i>)	RIT	Equipo Regional de Respuesta a Desastres (<i>Regional Disaster Response Team</i>)
CDP	Comunicación para el desarrollo (<i>Communication for development</i> o C4D)	SMS	Mensaje de texto
DFID	Departamento para el Desarrollo Internacional - Reino Unido (<i>Department for International Development - UK</i>)	UN	Organización de Naciones Unidas
ENI	Equipo nacional de respuesta a desastres (<i>National Disaster Response Team</i> or NDRT)	ACNUR	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ERT	Equipo de Respuesta a Emergencias (<i>Emergency Response Team</i>)	UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
		UNOCHA	Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios
		AVC	Análisis de Vulnerabilidad y Capacidad (<i>Vulnerability and capacity assessment</i> o VCA)
		WHO	Organización Mundial de la Salud

Prólogo

Trabajar conjuntamente con las comunidades es una parte fundamental del trabajo del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Sabemos que involucrar a las comunidades nos lleva a elaborar programas de mejor calidad, lo cual fundamenta nuestra meta de reducir la vulnerabilidad y contribuir a crear comunidades más seguras y resilientes.

Este enfoque se enmarca en el [Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja](#) y en los [Principios y normas de la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y la Media Luna Roja](#). Y más importante aún, es un enfoque que cada día ponen en práctica cientos de miles de voluntarios que trabajan incansablemente en sus comunidades.

Pero es posible hacerlo mejor. En nuestra premura por ofrecer asistencia a menudo pasamos por alto las capacidades de las comunidades y de las personas afectadas y, sin quererlo, las subestimamos. Si bien los enfoques participativos se han incorporado en muchos programas y operaciones, no siempre involucramos a las comunidades de manera sistemática y, cuando lo hacemos, no siempre logramos que sea de forma significativa. Mientras nos esforzamos por satisfacer las necesidades de las poblaciones vulnerables, debemos reflexionar constantemente sobre cómo podemos escuchar mejor a las comunidades para «no hacer daño» en nuestras intervenciones.

Esta guía no introduce una actividad nueva, sino más bien añade valor al ofrecer recomendaciones y apoyo para mejorar la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) en todos los programas y operaciones. Los beneficios de adoptar abordajes más sistemáticos con respecto a CEA dentro del Movimiento han sido resaltados en los últimos años a través de un gran número de operaciones de respuesta a desastres, desde el Tsunami del océano Índico de 2004 hasta la epidemia de Ébola de 2014–2015.

En cada una de estas operaciones, los abordajes y las actividades CEA (antiguamente conocidos como

“comunicación con los beneficiarios”) han ayudado a mejorar la calidad de los programas y a aumentar su alcance, impacto y niveles de rendición de cuentas a las comunidades.

Este enfoque incluye desde la distribución de información que salva vidas hasta la inclusión de la retroalimentación y los sistemas para recopilación y manejo de reclamos. También involucra la posibilidad de combinar el trabajo de intervención de los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con la innovación en tecnología de los medios de comunicación y las redes sociales, tales como los SMS, para fomentar el diálogo con las comunidades.

La necesidad de adaptarse y mejorar nuestro enfoque CEA se debe también a los cambios significativos en el panorama humanitario. El boom del acceso a la telefonía móvil, a Internet y a las redes sociales está cambiando la forma de comunicación entre las personas. A través de las nuevas tecnologías, las comunidades locales pueden organizar su propia respuesta y comunicarse de forma más efectiva, tanto dentro de ellas como con otras comunidades, así como con los gobiernos, los medios de comunicación y las organizaciones humanitarias. Esta nueva conectividad también empodera a las comunidades para que demanden más transparencia y participación.

El desarrollo de esta guía nace del compromiso del Movimiento de cumplir con estos retos y lograr una mayor comprensión de las comunidades con las que trabajamos. Un enfoque CEA más consistente permitirá que podamos responder mejor a las necesidades de las comunidades a las que servimos, asegurando que nuestra asistencia no debilite las capacidades existentes y contribuya al desarrollo de la resiliencia a largo plazo.



Yves Daccord
Director General
Comité Internacional de
la Cruz Roja



Elhadj As Sy
Secretario General
Federación Internacional
de Sociedades de la Cruz
Roja y de la Media Luna
Roja



Introducción

.....

.....

¿Qué es la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA)?

La Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) es un enfoque para los programas y operaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Se apoya en una serie de actividades y abordajes que colocan a las comunidades en el centro de lo que hacemos, integrando la comunicación y la participación a través del ciclo de los programas y/o las operaciones.

CEA es el proceso de, y el compromiso con, proporcionar información a las comunidades que sea oportuna, relevante y que salvaguarde y mejore la vida de las personas. Consiste en utilizar los abordajes de comunicación más apropiados para escuchar las necesidades, los reclamos y la retroalimentación de las comunidades, asegurando que pueden participar activamente y guiar las acciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. CEA apoya a todos aquellos que trabajan en programas y operaciones para que adopten abordajes innovadores y logren que las personas y las comunidades participen para encontrar soluciones a las prácticas inseguras y poco saludables. CEA potencia además la relación única que existe entre la Cruz Roja y la Media Luna Roja con las comunidades, para incentivar a sus miembros a hablar sobre lo que les afecta y tener influencia sobre aquellos que se encargan de tomar decisiones y hacer las políticas.

Si bien CEA no es un programa nuevo ni autónomo, adoptar un enfoque CEA más sistemático dentro de los programas u operaciones contribuye a mejorar la rendición de cuentas a las comunidades, lo cual genera aceptación y confianza, y hace posible mejorar los resultados de los programas. CEA ayuda a los miembros de las comunidades a desempeñar un papel activo en el desarrollo de la resiliencia a largo plazo, permitiendo que adquieran más conocimientos, habilidades y conectividad para lograr los cambios sociales y de comportamiento necesarios y así afrontar los riesgos y las vulnerabilidades subyacentes.



Crédito: Christoph von Toggenburg

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad es:



Participación comunitaria y retroalimentación

CEA hace posible que todos aquellos involucrados en nuestros programas y operaciones compartan con las comunidades información honesta, oportuna y accesible sobre quiénes somos y qué estamos haciendo, encuentren maneras de involucrar a las comunidades en el diseño e implementación de los programas y establezcan sistemas para responder a, y actuar sobre, la retroalimentación, las preguntas y los reclamos.



Proporcionar información como ayuda

Durante un desastre o conflicto, la información es tan necesaria para las personas como el agua, los alimentos, las medicinas o el alojamiento. CEA ayuda a todos aquellos involucrados en nuestros programas y operaciones a compartir información oportuna con las comunidades de forma rápida, eficiente y a gran escala que sea capaz de generar acciones y salvar vidas, a través de sistemas como los SMS, las redes sociales o las transmisiones de radio.



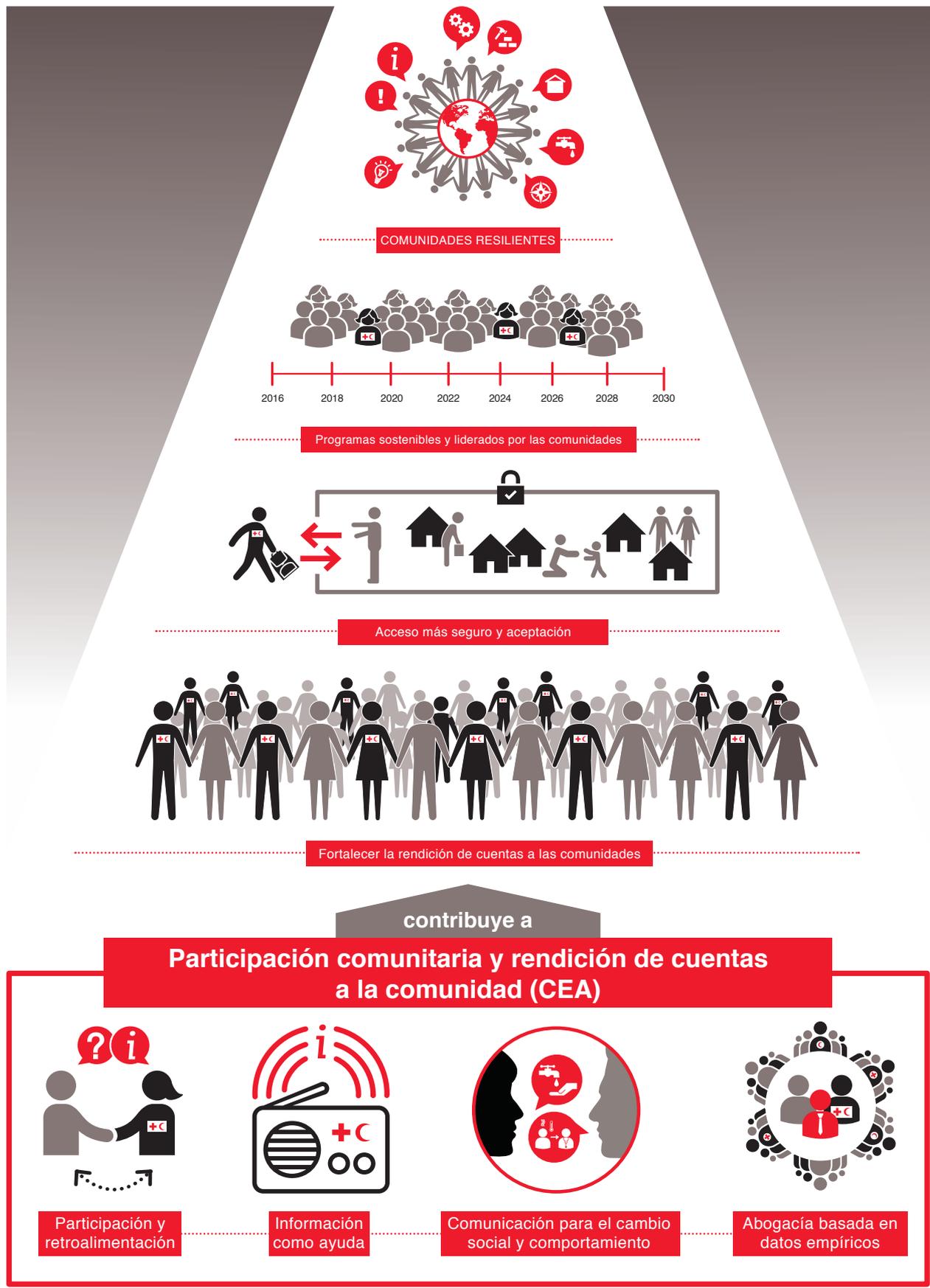
Comunicación para el cambio social y de comportamiento

CEA contribuye a que los programas para el cambio social y de comportamiento consigan profundizar en las percepciones y los comportamientos de los diferentes grupos y desarrollar mensajes a medida que capten la atención. CEA proporciona además abordajes de comunicación innovadores y participativos que incentivan a las comunidades a adoptar prácticas más seguras y saludables.



Abogacía basada en datos empíricos

Los miembros de las comunidades son expertos en los problemas que los afectan y en encontrar soluciones, sin embargo, no es fácil que se hagan oír por las autoridades u organizaciones pertinentes. CEA ayuda a crear espacios para que las comunidades opinen sobre los asuntos que las afectan y hagan escuchar sus voces para que los encargados de tomar decisiones pasen a la acción.



¿Por qué es importante la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad?

1. Conduce a elaborar programas mejores y más efectivos

Escuchar, y preguntar por, las necesidades y las opiniones de las personas, e involucrarlos en el diseño e implementación de los programas nos ayuda a entender correctamente la situación y las prioridades de esas personas, lo cual nos lleva a establecer programas más receptivos, relevantes y sostenibles.

2. Mejora la aceptación y la confianza

La comunicación honesta y abierta sobre quiénes somos y qué estamos haciendo es una señal de respeto y ayuda a generar confianza. También puede ayudar a mitigar rumores y prevenir riesgos potenciales de reputación y seguridad, mejorando la aceptación por parte de las comunidades.

3. La retroalimentación y los reclamos son positivos

La retroalimentación y los reclamos nos proporcionan información valiosa que podemos usar para mejorar nuestros programas y operaciones. Estos actúan como un sistema de alerta temprana para los problemas y casos de explotación sexual, abuso y corrupción, permitiéndonos abordarlos antes de que se intensifiquen. La retroalimentación también es fundamental para moldear iniciativas de comunicación e incentivar el cambio social y de comportamiento.

4. Ayuda a salvar vidas

La información –como aquella que ayuda a encontrar a familiares, indica qué hospitales están funcionando o cómo hacer que el agua sea potable– puede salvar vidas, medios de vida y recursos.

5. Empodera a las personas y genera resiliencia comunitaria

Las personas afectadas por crisis no son víctimas indefensas. Con la información adecuada, ellas pueden tomar decisiones informadas, encontrar respuestas a sus problemas y contactar a otras para organizar su propia respuesta, generando resiliencia comunitaria a largo plazo.

6. Contribuye al cambio social y de comportamiento

Proveer información sobre un asunto rara vez resulta suficiente para cambiar comportamientos afianzados. CEA brinda abordajes innovadores para que entendamos mejor a las comunidades y nos involucremos con ellas de mejor manera, con el fin de ayudarlas a adoptar prácticas más seguras y saludables.

7. Reconoce a los miembros de la comunidad como socios y expertos

Los habitantes de la comunidad son los que más conocen su situación y tienen derecho a ser socios activos en el desarrollo, auxilio y recuperación de sus comunidades. Recurrir a ese conocimiento y esa experiencia a través de la participación y la retroalimentación puede aumentar la resiliencia comunitaria, y mejorar la asistencia y la protección que brindamos.

8. Ayuda a las Sociedades Nacionales a cumplir su rol auxiliar

Como auxiliares de las autoridades del país en el que operan, las Sociedades Nacionales desempeñan un importante rol, tanto en facilitar la participación comunitaria en la toma de decisiones como en servir de vínculo entre las comunidades y las autoridades a nivel local y nacional. Es por ello que las Sociedades Nacionales deben ganarse la confianza y el respeto de las comunidades y las autoridades.

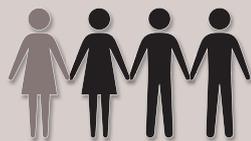
9. Contribuye con el principio de «no hacer daño» a través de los programas

Siempre existe el riesgo de que nuestra presencia y las actividades que llevamos a cabo puedan tener consecuencias negativas no intencionadas en las comunidades. La participación comunitaria efectiva nos ayuda a desarrollar una comprensión sólida del ambiente local y del rol que desempeñamos, tanto el real como el percibido, cuando operamos en contextos con altos niveles de inestabilidad social, violencia y conflicto, o dentro de contextos más estables y predecibles.

10. Ayuda a manejar las expectativas de las comunidades

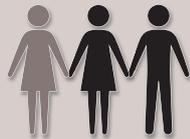
El diálogo con las comunidades es fundamental para anticipar sus necesidades, entender sus circunstancias y prioridades, y manejar sus expectativas en relación a lo que esperan de la Sociedad Nacional y de quiénes serán elegibles para recibir asistencia.

Estadísticas a partir de consultas comunitarias sobre la ayuda humanitaria:¹



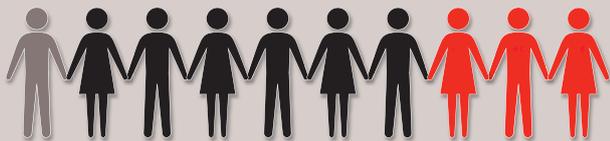
3/4

sirios en Jordania afirman que nunca se les preguntó si recibieron la ayuda que necesitaban.



2/3

personas afectadas en Sudán del Sur, Jordania y Afganistán sienten que no tienen o tienen muy poca influencia sobre la ayuda que reciben.



9/10

sirios en Jordania recibieron asistencia, pero sólo tres de diez opinan que la asistencia es útil.

3/10

opinan que la asistencia es útil.



1/2

ucranianos afectados por el conflicto no recibieron asistencia porque no sabían que estaba disponible.

1. Consultas comunitarias sobre la ayuda humanitaria. Resultados generales – Cumbre Mundial Humanitaria. Ipsos Public Affairs, 2016.

¿Cómo nos puede ayudar esta guía?

Esta guía está escrita por personal de las Sociedades Nacionales involucrado en la implementación de programas y operaciones, con el apoyo del personal de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna (FICR) y del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Está diseñada para ofrecer a los socios del Movimiento un enfoque común para desarrollar CEA de forma sistemática dentro de todas las áreas en las que trabajamos. Esta guía proporciona una perspectiva general de las actividades y los abordajes CEA que pueden ser aplicados a cualquier tipo de programa u operación y en cualquier momento del ciclo de los mismos. Se espera que los destinatarios adapten la guía al contexto, las necesidades y los recursos específicos.

Es importante acotar que CEA no es en sí misma un programa o una actividad. Ésta debe integrarse al trabajo que ya se viene realizando para mejorar su calidad e impacto.

La responsabilidad de asegurarse de que CEA sea incorporada a nuestra manera de trabajar es de todos nosotros, y más específicamente, es responsabilidad de aquellos a cargo de los programas y las operaciones. Sin embargo, un soporte técnico de especialistas en CEA estará disponible dentro de las Sociedades Nacionales, la FICR y el CICR. Para ver la lista de los contactos actualizados, ver la página Fednet de la FICR.

fednet.ifrc.org/en/resources/HD/CEA/

Esta guía incluye:



orientación paso a paso para integrar CEA dentro de cada fase del ciclo del programa;



un conjunto de herramientas CEA y plantillas para facilitar su implementación ([Anexo 1](#));



un paquete de capacitación y recursos CEA;



gran variedad de ejemplos reales de cómo las Sociedades Nacionales han puesto en práctica CEA;



temas diversos que pueden ser de interés para las Sociedades Nacionales.

¿Cómo nos puede ayudar esta guía?

Informando a los encargados de la gestión de desastres acerca de los canales existentes para difundir información sobre los riesgos de beber agua proveniente de las inundaciones, de manera rápida y al mayor número posible de personas.

Apoyando a los delegados internacionales para que trabajen conjuntamente con sus colegas de la Sociedad Nacional en la integración del CEA dentro de los programas y operaciones.

Apoyando a los equipos de derecho relativo a los desastres para que aboguen por la inclusión de sistemas de alerta temprana dentro de las leyes relacionadas con la gestión de riesgos de desastres.

Apoyando a las Sociedades Nacionales para que desarrollen sistemas de retroalimentación y manejo de reclamos dentro de sus programas u operaciones.

Ayudando a los equipos de salud y primeros auxilios comunitarios en acción (SPAC) a desarrollar mensajes que llamen la atención y a conocer los diferentes canales de comunicación que pueden utilizar, más allá del cara a cara, para fomentar el cambio social y de comportamiento.

¿Qué sucede con la «comunicación con los beneficiarios»?

CEA es el nuevo nombre que se le ha dado a la comunicación con los beneficiarios (Ben Coms, por su acrónimo en inglés). Este cambio se produce al reconocer que las comunidades y las personas afectadas por desastres naturales y causados por el ser humano no son «beneficiarios» o «receptores» pasivos de la asistencia humanitaria, sino agentes activos de su propio desarrollo, preparación, auxilio y recuperación. Asimismo, CEA no es un asunto de «comunicaciones», sino que forma parte de un compromiso operativo que debe estar en el centro de cada programa y operación. En este sentido, el Movimiento considera que «participación» es un término más adecuado para reflejar la importancia de la comunicación bidireccional con las comunidades y el papel fundamental que ésta tiene en la implementación de programas y operaciones de calidad.

¿Qué sucede con los recursos adicionales?

Esta guía no pretende sustituir ninguna otra guía de abordajes participativos que ya exista dentro del Movimiento; la idea es utilizarla en línea con cualquier material existente. Reconocemos que no es posible incluir en una sola guía toda la orientación disponible sobre abordajes participativos, así como sobre temas transversales como género y diversidad. Por ello, el [Anexo 2](#) brinda recursos adicionales sobre áreas específicas que son clave para mejorar la implementación del CEA.

El compromiso del Movimiento de invertir en CEA está comprendido en una variedad de documentos, políticas y estrategias incluidas en el [Anexo 3](#).

Otras organizaciones como la ONU han aumentado los recursos para mejorar CEA, a través de iniciativas como la comunicación con las comunidades (CwC, por sus siglas en inglés), la comunicación para el desarrollo (CPD) y la rendición de cuentas a las comunidades afectadas (AtC, por sus siglas en inglés).

También ha habido un aumento de las redes entre organizaciones, como la Red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres (CDAC, por sus siglas en inglés) y la Red de aprendizaje activo para la rendición de cuentas y el logro de resultados en la asistencia humanitaria (ALNAP, por sus siglas en inglés). Más recientemente, el lanzamiento de la Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés) enfatiza de forma contundente CEA, destacando el reconocimiento y la importancia creciente de éste dentro del sector humanitario. El [Anexo 2](#) incluye vínculos a más información sobre el CHS.



CEA EN ACCIÓN: El uso de la radio para llegar a las comunidades en Bangladesh

«Existen ciertas semillas de arroz que pueden plantarse después de que las aguas de la inundación disminuyen. Nosotros aprendimos cómo conservar y plantar estas semillas a través del programa de radio Hola, Media Luna Roja».

Un oyente del programa

Debido a su ubicación geográfica, Bangladesh es vulnerable a los desastres naturales causados por fenómenos de origen natural, cuya intensidad y frecuencia aumentan debido al cambio climático. Las regiones costeras se ven afectadas por ciclones y aumentos de las mareas, y ocurren inundaciones cada año en la región norte del país. Para sensibilizar a las poblaciones de los distritos de Kurigram y Barguna en el tema de preparación para desastres, la Media Luna Roja de Bangladesh escogió la radio como medio de comunicación y desde julio de 2015, el programa «Hola, Media Luna Roja: ¡Los escuchamos!» ha sido difundido regularmente.

El tema de cada programa de radio se decide en sesiones de discusión para identificar los asuntos y la información que más importan a las comunidades. Se ha formado un club de oyentes en la comunidad para compartir información sobre preparación y respuesta ante situaciones de desastre. Antes de la transmisión de cada programa, un voluntario juvenil de la Media Luna Roja informa a los miembros del club de oyentes sobre el tema y el horario de la transmisión. Los voluntarios graban las opiniones de los miembros de la comunidad en una grabadora y luego las transmiten durante un segmento del programa llamado «Voces del pueblo». El programa incluye una sección de preguntas y respuestas, y se transmiten también mensajes clave sobre temas relacionados. Al final de cada programa, se selecciona la mejor pregunta y al ganador se le otorga una radio como premio. Se ofrece además una dirección para que las personas compartan sus

opiniones y retroalimentación sobre el programa. Proporcionar información vital como forma de asistencia a través de la radio otorga una nueva dimensión a las actividades de la Media Luna Roja de Bangladesh. Como resultado, las personas pueden tomar medidas para protegerse a sí mismas y a sus familias durante los desastres.

Acercándose a las comunidades

Esta serie, que comenzó con una discusión sobre «Cómo prepararse para el invierno y mantenerse sano», recibió tantas llamadas que la estación de radio comunitaria tuvo que agregar 30 minutos adicionales al programa. Muchos oyentes pidieron que la duración se alargara a una hora. Quedó claro que la información compartida con las comunidades era relevante para su contexto y que las personas comprendían perfectamente en qué consistían los servicios humanitarios de la Media Luna Roja.

Según Sayeeda Farhana, Oficial Senior de Gestión de Desastres de la delegación de la FICR en Bangladesh, «el interés en este tipo de programas fue mucho mayor del que esperábamos. Esto demostró la necesidad de mejorar la comunicación bidireccional con las comunidades afectadas por desastres. A través de la plataforma, las personas pueden compartir sus experiencias y discutir con la Media Luna Roja cómo pueden abordar las vulnerabilidades en sus comunidades. La respuesta de los oyentes a través de las llamadas a los programas demuestra que hay una demanda creciente por recibir información, ya sea sobre preparación para desastres o sobre otros temas asociados con la asistencia a la comunidad. Es también una manera de promover los esfuerzos para abordar los riesgos subyacentes que enfrentan las comunidades».

Ver el video de "[Hello Red Crescent: We Listen To You!](#)" (Hola, Media Luna Roja: ¡Los escuchamos!)

Ejemplos de actividades CEA



Participación y retroalimentación

Informar con claridad a las comunidades sobre quiénes somos y qué estamos haciendo. Brindar oportunidades de participación y escuchar, responder y actuar sobre la retroalimentación, las preguntas y los reclamos. Por ejemplo, explicar quiénes pueden recibir ayuda de dinero en efectivo y cómo pueden dar sus opiniones al respecto.

.....



Información como ayuda

Compartir información con las comunidades que sea oportuna, accionable y que tenga el potencial de salvar vidas de manera rápida, eficiente y a gran escala. Por ejemplo, dónde y cómo las personas afectadas por una emergencia pueden acceder a los servicios.

.....



Cambio social y de comportamiento

Entender los comportamientos de las personas y usar abordajes de comunicación innovadores y participativos para incentivar a las comunidades a que adopten prácticas más saludables y seguras. Por ejemplo, usar cines móviles para prevenir el cólera.

.....



Abogacía basada en datos empíricos

Apoyar a las comunidades para que planteen los temas que las afectan —o si esto no es posible, hablar en su nombre— para que los tomadores de decisiones emprendan acciones. Por ejemplo, organizar reuniones comunitarias para que se encuentren las comunidades y los miembros del gobierno.



Integrar la
participación
comunitaria y
rendición de cuentas
a la comunidad en
el ciclo del programa

Esta sección ofrece orientación sobre cómo incorporar CEA en el ciclo del programa, y se divide a su vez en cuatro secciones:



Análisis



Diseño y planificación



Implementación y Monitoreo



Evaluación y Aprendizaje

Cada sección incluye asimismo una lista de herramientas que ayudan a llevar a cabo las acciones descritas, incluidas también en el [Anexo 1](#).

Idealmente, CEA debería ser integrado desde la fase de análisis del programa. Sin embargo, si esto no ha sido posible, hay que dirigirse a la sección de la guía que corresponda a la fase del programa que se esté desarrollando en ese momento.

Si bien los pasos incluidos en cada una de las secciones pueden aplicarse en las operaciones de respuesta a desastres, también hay una sección breve de principios básicos de CEA para emergencias en la página 75.



para más información sobre los análisis de capacidades de la Sociedad Nacional, consultar la **herramienta 4** del [Anexo 1](#).



Antes de comenzar

Antes de decidir qué actividades CEA se van a implementar, es muy útil llevar a cabo un análisis interno de los conocimientos, habilidades y experiencias de la Sociedad Nacional relacionados con CEA. Esto ayudará a seleccionar los abordajes apropiados y las actividades que concuerdan con las habilidades y capacidades de las que dispone la SN. Por ejemplo, si los recursos humanos son limitados, significaría demasiado trabajo comenzar un programa de radio de transmisión diaria.

Acciones mínimas para integrar CEA en programas y operaciones



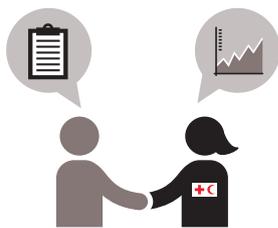
ANÁLISIS

1. Buscar la información existente (datos secundarios) sobre el panorama de los medios de comunicación locales y las telecomunicaciones.
2. Organizar una reunión de orientación inicial con las comunidades para discutir los planes para el análisis y explicarles quiénes somos, nuestros principios fundamentales, el código de conducta y los datos de contacto.
3. Capacitar a los voluntarios para que se comuniquen clara y honestamente con las comunidades.
4. Preguntar en el análisis sobre las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos.
5. Entender cómo funciona la comunidad y quién toma las decisiones, tomando en cuenta la cultura, las dinámicas sociales y las relaciones de poder entre los distintos grupos.
6. Disponer del tiempo suficiente para escuchar abiertamente las necesidades y prioridades antes de formular los objetivos del plan.
7. Verificar con la comunidad los resultados del análisis y consultar sobre medidas que puedan ser exitosas.



DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

1. Diseñar programas basados en los datos de los análisis y el aprendizaje previo.
2. Brindar las mismas oportunidades a todas las personas que participan en el proceso de planificación.
3. Elegir a los representantes de las personas afectadas conjuntamente con la comunidad; estos deben conformar un grupo transversal de mujeres, hombres, niñas, niños y grupos vulnerables. Acordar responsabilidades y roles claros con representantes, líderes comunitarios y comités.
4. Acordar con la comunidad los criterios de selección y comunicarlos con claridad.
5. Integrar las actividades y los indicadores CEA dentro de los planes y presupuestos generales, estableciendo lo que necesitamos comunicar, a quiénes, cómo y cuándo.
6. Establecer un sistema para escuchar, recolectar, analizar, responder y actuar ante la retroalimentación y los reclamos. Este debe estar diseñado con aportes de la comunidad, el personal y el voluntariado entrenados apropiadamente para gestionarlo.
7. Verificar los planes con la comunidad (asegurándose de que sean apropiados) y con otras organizaciones (para evitar los duplicados).



IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

1. Recolectar datos de línea de base para medir el desarrollo del programa.
2. Compartir y discutir con frecuencia la información oportuna, precisa y relevante con las comunidades —incluidos el desarrollo y las actividades del programa—, utilizando los mejores abordajes comunicacionales para involucrar a diferentes grupos.
3. Llevar a cabo verificaciones frecuentes como parte del monitoreo para asegurar la comprensión, relevancia y utilidad de la información compartida con las comunidades.
4. Promocionar y anunciar con claridad los sistemas para recoger reclamos y retroalimentación, y llevar a cabo verificaciones para asegurarse de que las comunidades están al tanto de cómo plantear problemas o hacer preguntas.
5. Revisar y ajustar las actividades con frecuencia, basándose en la retroalimentación y el monitoreo de la comunidad, e incluir el nivel de satisfacción de las personas con el programa.
6. Capacitar al personal y al voluntariado en los abordajes y actividades CEA
7. Desarrollar una estrategia de salida exitosa mucho antes del final del programa.



EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

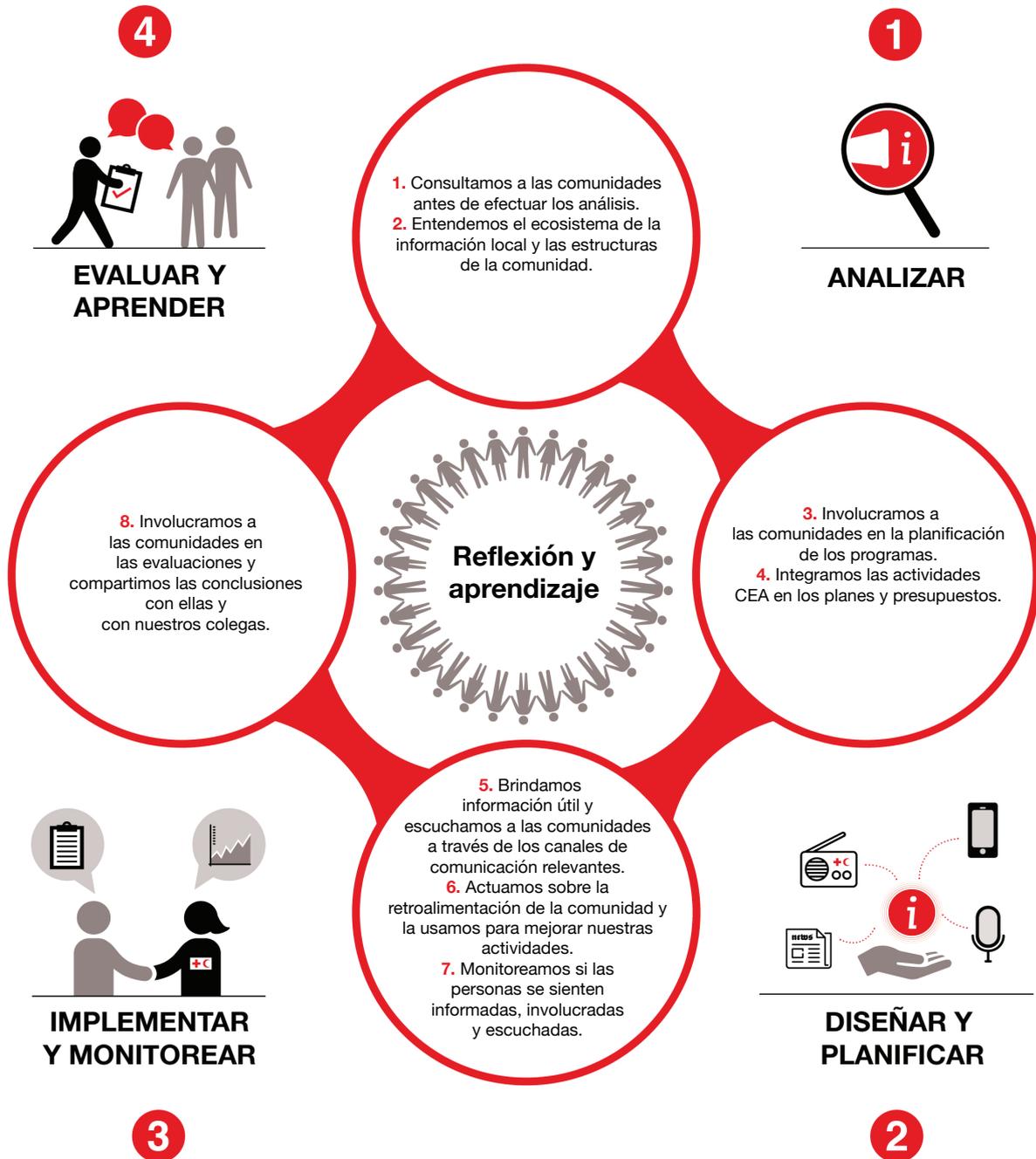
1. Permitir que la comunidad sea una fuente de información para la evaluación, tomando en cuenta los niveles de satisfacción con el programa y cómo se ha implementado.
2. Evaluar si el programa cumplió con las acciones mínimas de CEA enumeradas en esta guía.
3. Evaluar el impacto de las actividades CEA sobre el programa y la comunidad.
4. Compartir con las comunidades los resultados de las evaluaciones
5. Compartir las lecciones aprendidas con colegas y usarlas para documentar programas futuros.



INSTITUCIONALIZAR CEA

1. Integrar CEA en la declaración de la misión, los valores fundamentales y la estrategia de organización de la Sociedad Nacional. Establecer a partir de estos documentos cómo la organización enfocará el CEA, quién será la persona responsable y cómo se va a presupuestar.
2. Incluir CEA en los planes y procesos de la Sociedad Nacional, incluidos los procesos de planificación anual, las propuestas de financiamiento, los marcos, las políticas y el procedimiento operativo estándar.
3. Incluir CEA en las descripciones de los cargos.
4. Proporcionar capacitación en CEA al personal y al voluntariado.
5. Todo el personal y el voluntariado deben ser informados sobre el Código de Conducta y deben firmarlo.

Acciones mínimas para la Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA)





Fase 1 del programa: Análisis

.....

La dignidad humana depende de la autonomía de las personas para determinar sus propias necesidades y encontrar sus propias soluciones. Para que las personas puedan hacer esto, necesitamos saber de qué manera podemos escucharlas mejor e involucrarlas en un diálogo bidireccional. Por ello es vital llevar a cabo análisis de necesidades que sean participativos y respetuosos, así como comprender el ecosistema local de información.

Tradicionalmente, durante los análisis de necesidades se pregunta a las comunidades cuáles son sus necesidades, pero rara vez se pregunta qué es lo que necesitan saber, a qué canales de información y comunicación tienen acceso, cuáles de ellos utilizan y en cuáles confían. Esto ha dado como resultado importantes lagunas en la efectividad y la rendición de cuentas de los programas. Cuando CEA se integra desde el inicio en un programa, resulta más sencillo incorporar las actividades y abordajes CEA dentro de los planes y a través de todo el ciclo del programa.

Integrar CEA a la fase de análisis significa:

Abordaje CEA	Actividades CEA
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que el proceso de análisis se lleva a cabo de manera participativa y transparente, lo cual fundamenta la rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que se recopila la información necesaria para planificar las actividades CEA en línea con los objetivos y metas del programa y las necesidades de la comunidad, como por ejemplo, la necesidad de información de la población, los canales de comunicación confiables y las estructuras y dinámicas de la comunidad.

Los análisis de las necesidades y de los canales relacionados con el CEA deben formar parte del análisis general del programa y no deben llevarse a cabo de forma separada.



Paso 1: Buscar la información existente (revisión de datos secundarios)

La información existente que sea de dominio público puede ayudar a documentar los análisis y mejorar la comprensión de cómo se comunican las personas, qué canales de comunicación utilizan y cuáles consideran confiables. Esto se conoce como «datos secundarios». En la revisión de datos secundarios se identifica la información ya existente. Esta puede ser información que ha sido recolectada previamente por la Sociedad Nacional u otros componentes del Movimiento, o por otras organizaciones.

Entre los ejemplos de datos secundarios encontramos:

- encuestas de conocimientos, actitudes, prácticas y creencias (CAPC);
- estudios demográficos de salud (ver www.dhsprogram.com);
- análisis llevados a cabo por otras agencias, tales como organizaciones de la ONU, organismos gubernamentales u ONG;
- análisis de los sectores de los medios de comunicación y las telecomunicaciones (ver www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).

Los análisis consumen tiempo, especialmente las encuestas CAPC, por ello es importante verificar los datos existentes antes de iniciar una nueva encuesta. Esto puede ahorrar tiempo y fondos, y evitar el cansancio de las comunidades relacionado con las encuestas.



Protección de datos desde el diseño

La confiabilidad y, consecuentemente, la calidad de los datos recopilados puede depender de lo que las personas piensan que haremos con sus datos y de cómo los tratamos. Para el Movimiento, la protección de datos personales, especialmente durante los conflictos armados, es un aspecto fundamental para proteger la vida, la integridad mental y física, y la dignidad de las personas. Esto debe explicarse con claridad desde el inicio. El consentimiento y la comprensión de que la información aportada será tratada de manera confidencial son fundamentales para establecer relaciones de confianza.

Brindar servicios a las comunidades afectadas por conflictos armados, violencia, migraciones, desastres naturales y epidemias requiere la recolección y el procesamiento de gran cantidad de datos muy sensibles, así como de datos personales. A menudo estos datos se trasladan entre diferentes países.

Por ello es importante que el Movimiento tome medidas para proteger la información personal y evitar cualquier tipo de daño (digital). Esto tiene un impacto sobre todos los aspectos de nuestro trabajo, desde el realizado por el voluntariado hasta el que realiza el personal administrativo.

Este es un asunto de especial relevancia con la tecnología actual, que ofrece un enorme potencial para la recolección de datos al tiempo que aumenta el riesgo de la vigilancia digital y la violación de datos. Para mitigar estos riesgos, se están desarrollando nuevos estándares de protección de datos. Por ejemplo, el CICR, a través de su Oficina de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés) (www.icrc.org/en/document/data-protection), ha adoptado una serie de normas sobre la protección de datos que le permite mantenerse en la vanguardia de la acción humanitaria internacional al tiempo que protege los datos personales, incluso en las circunstancias más adversas.



Paso 2: Involucrar a la comunidad

Es importante que los análisis se lleven a cabo de una manera participativa y respetuosa para así establecer una relación de confianza con la comunidad y mejorar la calidad de la información recopilada.

Acciones requeridas:

- ✓ **Hablar con la comunidad antes de empezar.** Involucrar a la comunidad y a las partes interesadas (autoridades locales, en el caso de que sean relevantes) tan pronto como sea posible. Antes de comenzar el análisis, siempre se debe discutir los planes con la comunidad y explicar con claridad quiénes somos y qué vamos a hacer, incluidos los objetivos de la Sociedad Nacional y el comportamiento que la comunidad debe esperar por parte del personal y el voluntariado, así como la manera de contactar con la filial local y el uso que se le dará a la información proporcionada por la comunidad. Siempre hay que pedir orientación y consejos técnicos a los líderes comunitarios, compartir las muestras de los cuestionarios, si es posible, y convocar reuniones de consulta. Esta participación ayudará a que la comunidad sienta como propios el proceso y los resultados. También se puede aprovechar esta oportunidad para recolectar información básica sobre la comunidad, como cuáles son los líderes, qué otras organizaciones trabajan sobre el terreno, cuáles son los problemas principales y cuál es el mejor momento y cuáles los mejores medios para recolectar, compartir y discutir la información. Asimismo, es importante confirmar si las personas están dispuestas a participar en el análisis antes de iniciar el proceso y si se sienten cómodas y seguras hablando con nosotros. Es preciso recordarles que no están obligadas a formar parte del proceso y que eso no afectará la prestación de asistencia.
- ✓ **Preparar al personal y al voluntariado.** Si no se ha hecho con anterioridad, es necesario capacitar al personal y al voluntariado que efectuarán el análisis en técnicas de comunicación y facilitación y en cómo responder a preguntas de la comunidad de manera apropiada y consistente, incluidas las preguntas sobre la Sociedad Nacional, el proceso de análisis, la manera en que los datos serán utilizados y qué ocurrirá después. Hay que asegurarse de que las personas saben cómo ponerse en contacto con la filial local para que puedan comunicarse con la Sociedad Nacional cuando lo deseen y no sólo cuando el personal o el voluntariado estén presentes físicamente en la comunidad. Se debe manejar con cuidado las expectativas de las personas y tener claro que el análisis está destinado a entender mejor a la comunidad y sus necesidades. El análisis no garantiza que el programa será implementado, y es importante que la comunidad lo tenga presente.



Para elaborar la hoja de preguntas y respuestas sobre la Sociedad Nacional, utilizar la herramienta 6 del [Anexo 1](#).



Para elaborar la hoja de preguntas y respuestas, consultar la herramienta 6; o para ver los paquetes de capacitación del voluntariado, consultar la herramienta 14; ambas se encuentran en el [Anexo 1](#).



Para orientación sobre las discusiones de los grupos de focales, consultar la herramienta 5 del [Anexo 1](#).



Para orientación sobre cómo trabajar con comités comunitarios, ver las herramientas del manual de CBDRR en el [Anexo 2](#). El caso de estudio de la página 36 es un ejemplo de cómo se puede aumentar la participación de las mujeres a través del trabajo con los comités comunitarios.



Para orientación sobre la inclusión de grupos minoritarios y vulnerables, ver Aplicación de normas mínimas sobre género y diversidad en programas motivados por emergencias, e Iniciativas para elaborar mejores programas, en el [Anexo 2](#).



Para efectuar un análisis de las partes interesadas, consultar la herramienta 3 del [Anexo 1](#).



Para orientación sobre cómo entrevistar a grupos vulnerables y sobre ética en las entrevistas en general, ver *Aplicación de normas mínimas sobre género y diversidad en programas motivados por emergencias*, el *Marco para un Acceso más Seguro*, y las herramientas AVC, en el [Anexo 2](#). Para orientación sobre cómo elaborar una hoja de preguntas y respuestas para capacitar al voluntariado, usar la herramienta 6 del [Anexo 1](#). Ver [Anexo 2](#) para más información sobre el manual de *Análisis de Vulnerabilidades y Capacidades (AVC)* de la FICR, el cual ofrece orientación sobre abordajes participativos para los análisis.



Primero hay que escuchar y después preguntar. Disponer del tiempo suficiente para escuchar abiertamente las necesidades y prioridades antes de determinar los productos de un programa. Es buena idea organizar reuniones comunitarias y grupos focales para que las personas tengan la oportunidad de compartir información más allá de la requerida en el formulario de la encuesta. Esto también brinda la oportunidad de descubrir las capacidades de la comunidad y pedir sugerencias sobre cómo abordar los asuntos para que el programa se construya sobre el conocimiento y las prácticas locales existentes. Puede resultar incómodo para una comunidad tener que responder a una larga lista de preguntas formuladas por extraños; es probable que se obtenga información más relevante escuchando a las personas y conversando con ellas que a través de un cuestionario.



No se trata sólo de los líderes comunitarios. Se debe trabajar con los líderes formales y los comités comunitarios (incluidos los comités de mujeres si existen), pero no se debe hablar sólo con ellos, puesto que no podemos estar seguros de que representan verdaderamente a todos los miembros de la comunidad, y hay que verificar la precisión de la información que ofrecen. Debemos buscar la participación paritaria de mujeres, hombres, y de otros grupos como los adultos mayores y las personas con discapacidad, y hablar directamente con ellos, sin dejarlos en una posición incómoda después de marcharnos.



Seamos inclusivos. Es muy importante incluir a todos los miembros de la comunidad, no sólo a los llamados líderes o a la gente más visible y extrovertida, para asegurarnos de identificar necesidades, capacidades, habilidades y riesgos específicos de los diferentes grupos. Se debe estar al tanto de los distintos grupos de interés y relaciones de poder dentro de la comunidad seleccionada. ¿Cómo se organiza la comunidad? ¿Quién toma las decisiones y quiénes se quedan al margen? ¿Este análisis incluye la participación de mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores, niñas y niños o grupos minoritarios? Si no están incluidos en el análisis, puede que el programa no satisfaga sus necesidades. El objetivo es escuchar directamente a todos los grupos relevantes, incluidas aquellas personas reconocidas como líderes, para que así se pueda verificar la veracidad de lo que dicen.



Probablemente no seamos los únicos que vayamos a efectuar un análisis con la comunidad en este momento. Hay que tomarse el tiempo de investigar si otras organizaciones están trabajando con la comunidad, cuál es la estructura del gobierno local, y cualquier problema o asunto que la Sociedad Nacional deba tomar en cuenta. Hay que verificar si alguna organización está llevando a cabo un análisis. Dependiendo del contexto, debemos considerar si podemos o debemos sumar esfuerzos con otros, si se pueden compartir los resultados o utilizar los resultados de otros.



Tomar en cuenta las particularidades al hablar con ciertos grupos. Si vamos a hablar con niñas y niños, u otros grupos vulnerables, hay que tomar en cuenta los aspectos éticos o de confidencialidad que se deben considerar en el análisis.



Crédito: Alaa Badarneh / CICR



Involucrarse con las comunidades en situaciones de conflicto armado

En las comunidades afectadas por conflictos armados, al igual que por desastres originados por fenómenos naturales, las personas necesitan saber qué está pasando a su alrededor, cómo ponerse en contacto con sus seres queridos y dónde conseguir ayuda. Sin embargo, las zonas en conflicto plantean retos diferentes a los desastres naturales tanto para las comunidades como para las organizaciones que brindan asistencia humanitaria.

En una situación de conflicto, el entorno de la información local suele estar altamente politizado. No sólo los daños a las infraestructuras de telecomunicaciones o medios de comunicación pueden cortar el acceso a la información, sino además las organizaciones de noticias pueden estar en la mira o estar controladas por facciones opositoras que siguen sus agendas políticas. Asimismo, el suministro de información sobre servicios humanitarios de las organizaciones de socorro puede percibirse cómo que favorecen a un bando u a otro, creando un entorno de desconfianza o incluso poniendo en peligro a los trabajadores humanitarios y a las comunidades locales.

Es muy diferente cuando las comunidades tienen acceso a información confiable y segura a través del personal y el voluntariado sobre las actividades y los programas de la Sociedad Nacional; en este caso, las comunidades pueden restablecer mejor el contacto entre sus miembros, organizar su propia respuesta, pedir ayuda, entrar en contacto con las organizaciones humanitarias, tomar decisiones informadas y exigir rendición de cuentas.

Cuando se planifican programas CEA en situaciones de conflicto armado, es importante considerar cuál es la percepción de las comunidades y los grupos armados sobre la Sociedad Nacional y sus actividades de comunicación. La acción humanitaria imparcial,

independiente y neutral de la Sociedad Nacional y sus actividades de comunicación son fundamentales para promover la aceptación y el acceso a los servicios humanitarios, incluida la información.

El *Marco de Acceso más Seguro para las Sociedades Nacionales* ([saferaccess.icrc.org](https://www.saferaccess.icrc.org)) destaca una serie de elementos que pueden asegurar la percepción neutral sobre nuestro trabajo y el vínculo con las acciones mínimas del CEA. Entre los ejemplos encontramos:

- Llevar a cabo un estudio de percepción de la Sociedad Nacional con el fin de gestionar su reputación.
- Efectuar análisis contextuales continuos de las tendencias políticas, económicas y sociales, y también del entorno de los medios de comunicación y las telecomunicaciones para comprender las dinámicas de poder y cómo fluye la información dentro de la comunidad.
- Asegurar que todo el personal y el voluntariado han firmado y entendido el Código de Conducta y conocen el mandato del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para que así puedan explicarlo claramente a las comunidades.
- Asegurar que existen mecanismos para que las comunidades aporten su retroalimentación a la organización y puedan hacer reclamos.
- Usar correctamente los emblemas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para identificarse.

Recordar que, en medio de la violencia, la comunicación puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. Por ello, no importa qué tan difíciles sean las circunstancias, dialogar con la comunidad y cubrir sus necesidades de información sobre el programa no es una opción, es nuestra responsabilidad colectiva.



La herramienta 1 del Anexo 1 proporciona una lista de verificación muy útil para el análisis y un resumen de los diferentes métodos.



Paso 3: Decidir qué información se debe recabar

Una vez que sabemos cómo está avanzando el análisis, podemos decidir qué información sobre la comunidad es necesaria para planificar las actividades y los abordajes CEA. Esto dependerá de cuáles son los componentes de CEA que el equipo del programa desea implementar (ver la siguiente tabla). Los datos para el análisis deben ser desagregados por sexo, edad y discapacidad, para permitir que el programa satisfaga las necesidades de cada grupo.

Si no tenemos tiempo suficiente para llevar a cabo un análisis formal, la observación de la comunidad y las entrevistas a sus miembros y a los voluntarios pueden ayudarnos a recolectar la información que necesitamos.



CEA EN ACCIÓN: Decidir qué y a quiénes analizar e involucrar

Cuando la Cruz Roja de Ghana realizó un análisis para un programa destinado a aumentar el número de mujeres que da a luz en los hospitales, no sólo incluyeron a las mujeres embarazadas, sino también a sus familias y a la población en general. Descubrieron que tener el parto en un hospital es una decisión compartida por toda la familia y que uno de los obstáculos era el transporte al hospital. Como resultado, las actividades de sensibilización también incluyeron a los hombres, y se firmó un acuerdo con las asociaciones de taxi locales para garantizar el transporte gratuito al hospital para las mujeres que estuvieran en trabajo de parto.

Necesidad del programa	Información requerida
<p>Mejorar la participación y la retroalimentación de la comunidad</p> 	<p>Comprensión de las estructuras comunitarias y las dinámicas de poder, de cómo los distintos grupos perciben a la Sociedad Nacional y de cómo estos acceden a la información. Esto incluye conocer qué canales de comunicación utilizan y en cuáles confían. Esto es fundamental para evitar causar daño a través de las consecuencias no planeadas de nuestras actividades y para desafiar nuestras propias suposiciones preconcebidas.</p>
<p>Brindar información como ayuda</p> 	<p>Las necesidades de información de los distintos miembros de la comunidad incluyen los riesgos que estos enfrentan, a qué canales de comunicación tienen acceso y en cuáles confían. Recordemos que los diferentes grupos -mujeres, hombres, niñas, niños y grupos minoritarios, como las personas con discapacidades- pueden tener diferentes necesidades de información y utilizar diferentes canales para obtenerla.</p>
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<p>El entorno sociocultural, los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas, la manera de acceder a la información, las capacidades actuales dentro de los diferentes grupos y, muy importante, los canales que utilizan y en cuáles de ellos confían. Es fundamental entender quiénes son las personas que inspiran más confianza en la comunidad (influenciadores/as) puesto que pueden tener más influencia que ningún otro canal, siempre teniendo en cuenta que los diferentes grupos pueden tener diferentes capacidades y necesidades.</p>
<p>Planear actividades de abogacía basada en datos empíricos</p> 	<p>Información sobre los asuntos que afectan a la comunidad, las relaciones de poder entre sus miembros y quiénes son las partes interesadas.</p>



Para elaborar una plantilla de las preguntas CEA que se incluirán en el análisis, usar la **herramienta 2A** del **Anexo 1**. Para ver ideas de cómo recolectar la información sobre la estructura y las dinámicas de la comunidad, ver la **herramienta 1** del **Anexo 1**. Para más información sobre «no hacer daño», ver el documento sobre Iniciativas para elaborar mejores programas en el **'Anexo 2**.



Para elaborar una plantilla de las preguntas CEA que se incluirán en el análisis, usar la **herramienta 2A** del **Anexo 1**.



Para elaborar una plantilla de las preguntas CEA que se incluirán en las encuestas CAPC, usar la **herramienta 2E** del **Anexo 1**. La **herramienta 2F** también muestra un ejemplo de una encuesta CAPC utilizada para el virus del Zika.



Para orientación sobre cómo analizar las partes interesadas y las relaciones de poder en la comunidad, usar las **herramientas 1 y 3** del **Anexo 1**.



Incorporar el género y la diversidad al análisis

Un análisis de género y diversidad nos ayuda a entender y a responder a las necesidades específicas de las personas. Éste siempre debe estar integrado al análisis de necesidades, al análisis de los sectores y al análisis de la situación. Los siguientes puntos y preguntas ayudarán a este análisis:

1. ¿Cuál es el perfil del grupo afectado? (Número de hogares y miembros de los hogares desagregados por sexo y edad; número de madres y padres sin pareja que son cabeza de familia; número de mujeres embarazadas y en período de lactancia; y número de menores no acompañados, adultos mayores, personas con discapacidad o con enfermedades crónicas [mujeres/hombres]).
2. Aparte de los grupos mencionados arriba, ¿Existen otros grupos potencialmente vulnerables en la comunidad? Por ejemplo, minorías étnicas, personas migrantes o algún grupo diferenciado por casta o clase social.
3. ¿Las mujeres y los hombres de todas las edades (incluidos aquellos de grupos dejados al margen) han sido consultados e involucrados en el análisis para determinar sus necesidades, prioridades y preocupaciones específicas dentro del sector específico del programa, en términos de dignidad, acceso, participación y seguridad?
4. Los análisis deben efectuarse usando una combinación de observaciones y preguntas. Las preguntas específicas se deben hacer de forma separada a mujeres y hombres. ¿Existen mecanismos en marcha para asegurar la equidad de género y diversidad en la representación, así como la participación de diferentes grupos sociales, para un análisis de las necesidades que sea inclusiva y, por ende, que produzca respuestas más efectivas? Si es así, ¿cuáles son estos mecanismos?
5. El criterio de selección para la asistencia y la priorización deben basarse en un análisis de género y diversidad. ¿Se ha incluido dentro de los criterios de selección y priorización a las personas con necesidades específicas: ¿cabezas de familia sin pareja, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y en período de lactancia, niñas y niños, adultos mayores, personas con enfermedades crónicas, etc.?
6. ¿Cuáles son los roles que se esperan de las mujeres y los hombres en cada sector (por ejemplo, en la construcción de los alojamientos, el mantenimiento de fuentes de agua, las letrinas y zonas de baño, y la recolección de agua y combustible)?
7. ¿Los análisis y los equipos de respuesta cuentan con una representación equilibrada y justa de mujeres y hombres? ¿Se requieren acciones específicas para crear espacios para la participación de las mujeres y los grupos dejados al margen dentro de los equipos de respuesta? Si es así, ¿cuáles serían estas acciones?

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas anteriores es «no», o la información relevante no está disponible, esto debe apuntarse e incluir en el análisis los detalles sobre cómo este asunto será rectificado.

Ver Aplicación de normas mínimas sobre género y diversidad en programas motivados por emergencias, en el [Anexo 2](#) se encuentra el vínculo a este documento.



Paso 4: Analizar los datos del Análisis CEA

Una vez que los datos para el análisis han sido recogidos, hay que analizarlos detenidamente. El análisis involucra la combinación de la información disponible y la interpretación de ésta por el equipo. Este análisis ayudará a definir las actividades y los abordajes CEA más adecuados para ser incluidos en los planes del programa. Todo el equipo del programa debe analizar los datos, incluida la información sobre CEA, para que todas las personas involucradas puedan ver los vínculos entre los diferentes sectores.

En el siguiente cuadro se destacan las preguntas que se deben considerar al analizar los datos.

Necesidad del programa	Consideraciones
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la información sobre el programa que las personas necesitan saber y cuándo necesitan saberla? • ¿Cómo se les puede ofrecer a los diferentes miembros de la comunidad (mujeres, hombres, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad) oportunidades para participar y orientar el diseño y la implementación del programa? • ¿Cuáles son canales de comunicación que prefieren las personas? • ¿Cuáles estrategias se pueden emplear para involucrar a más grupos marginalizados (los cuales generalmente están menos representados en las decisiones de la comunidad)? Es probable que se requieran medidas especiales para llegar a todas las personas e involucrarlas de manera exitosa.
<p>Información como ayuda</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es lo que las personas necesitan saber ahora mismo para protegerse? • ¿Cuáles son los canales de comunicación locales más relevantes que se pueden usar? ¿Estos canales son diferentes para mujeres, hombres, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad y grupos dejados al margen?
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los comportamientos saludables y poco saludables que más se destacan? • ¿Por qué las personas tienen estos comportamientos? • ¿Cuál es la información que la gente maneja? • ¿Dónde obtienen la información (personas y canales)? • ¿Cuáles son las fuentes en las que más confían? • ¿Qué otros canales de comunicación podrían funcionar bien para llegar a las personas y fomentar la discusión?
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los principales problemas de la comunidad? • ¿Cuáles son las partes interesadas y las organizaciones? • ¿Cuál es la mejor manera de llegar a los diferentes grupos de partes interesadas?

Cuestiones importantes en el análisis de los datos:

- ✓ **Tomar en cuenta los vacíos de información, las advertencias y las limitaciones.** Asegurarse de que hay información suficiente para tomar decisiones informadas sobre las aproximaciones y las actividades, y al mismo tiempo ser realista sobre los datos existentes y la calidad de los mismos. Ser honestos sobre los vacíos de información, y explicar en el análisis los motivos de esos vacíos (falta de acceso, recursos, etc.). Esto ayudará a las personas del equipo y a otras personas a planificar análisis futuros, construir escenarios y asignar recursos de forma eficaz.
- ✓ **Buscar tendencias emergentes.** Estar al tanto de las necesidades o los problemas comunes que aparezcan repetidamente en el análisis de los datos.
- ✓ **Prestar atención a las fuentes de información** para asegurar que son confiables.
- ✓ **Considerar si lo que se está solicitado está dentro de los parámetros del programa, el proyecto o la respuesta.** Sólo porque una comunidad haya pedido algo, no necesariamente significa que es relevante o que la Sociedad Nacional tiene la capacidad de ofrecerlo. No se debe prometer la implementación de actividades que están fuera de la capacidad de la SN y hay que explicar siempre por qué no se pueden llevar a cabo ciertas actividades: recordemos manejar las expectativas.
- ✓ **Verificar la información** del análisis con otros datos disponibles, tales como otros análisis existentes, propios o de otras organizaciones, e información gubernamental o de las redes sociales. Buscar cualquier diferencia o inconsistencia relevante en la información que necesite ser verificada.
- ✓ **No ignorar los resultados no planeados.** Al reunir información a menudo surgen asuntos importantes, imprevistos y relevantes que necesitan ser discutidos y abordados por el equipo del programa.
- ✓ **Puede haber inconsistencias** en los datos, específicamente en relación con las respuestas proporcionadas por grupos de diferente género y edad. Estas inconsistencias probablemente se deban a que la percepción de las necesidades es diferente entre las personas, algunas pueden tener mejor acceso a la información, y a veces las personas pueden proporcionar información engañosa de forma deliberada. Si hay inconsistencias que no se deben al género o la diversidad y que pueden afectar las actividades que se llevarán a cabo, entonces la información deberá ser verificada de nuevo con la comunidad para intentar llegar a un consenso.
- ✓ **Ser honestos con los donantes** donantes y comunicarles que los planes pudieran cambiar con la retroalimentación de la comunidad. Muchos donantes están de acuerdo con aprobar cambios en el programa si esto significa una mayor satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Se recomienda que los resultados del análisis se presenten en un informe claro y sencillo. Recordemos que los documentos cortos son más fáciles de leer. El informe debe incluir tres secciones: los resultados (que incluyan el contexto y los antecedentes); un análisis de los resultados para explicar lo que está pasando; y la metodología de cómo se recogieron los datos y se ejecutó el análisis (tomando en cuenta los vacíos de información y las limitaciones).



Paso 5: Compartir los resultados

La participación comunitaria no termina cuando los datos han sido recolectados. La participación significativa de las comunidades debe continuar a lo largo del ciclo del programa, e incluye compartir la información recolectada durante el análisis, así como el análisis y los próximos pasos con los miembros de la comunidad y con otras partes interesadas. Las personas necesitan tener la oportunidad de preguntar y pedir aclaraciones.

Compartir los resultados con los siguientes grupos:

- colegas dentro de la Sociedad Nacional y el Movimiento;
- coordinadores y personal que formen parte de clusters, departamentos gubernamentales y otras partes interesadas;
- autoridades locales y nacionales; y, por último, aunque no menos importante, ...
- las propias comunidades. Ellas han empleado tiempo en responder a nuestras preguntas y en participar. Debemos asegurarnos de tomarnos el tiempo para compartir los resultados con ellas.



Para orientación sobre cómo compartir y discutir los resultados del análisis con las comunidades, consultar la **herramienta 11** sobre reuniones comunitarias, y la **herramienta 17** sobre compartir evaluaciones; ambas en el [Anexo 1](#).



Herramientas CEA para apoyar la fase de análisis (ver [Anexo 1](#))

- Lista de verificación CEA y resumen de los métodos (**Herramienta 1**).
- Preguntas CEA para los análisis (**Herramienta 2**).
- Pasos para analizar la información del análisis CEA (**Herramienta 3**).
- Análisis de las capacidades de la Sociedad Nacional (**Herramienta 4**).
- Orientación sobre la organización de grupos focales (**Herramienta 5**).
- Preguntas y respuestas para el personal y el voluntariado (**Herramienta 6**).

Los recursos adicionales para utilizar en la fase de análisis pueden encontrarse en el [Anexo 2](#).

La biblioteca CEA

Esta biblioteca virtual incluye una amplia variedad de materiales y plantillas de programas CEA en todo el mundo. Estos son algunos de los recursos disponibles:

- plantillas de planes y materiales de capacitación para programas de radio en una variedad de temas, desde la prevención de la malaria, pasando por primeros auxilios, hasta la reducción de riesgos de desastres;
- materiales para organizar un ciclo de cine móvil, incluidos el orden de las funciones, las preguntas para la audiencia y los formularios para el monitoreo;
- guías detalladas y manuales de otras organizaciones sobre diversos temas como rendición de cuentas y comunicación en emergencias;
- muestras de afiches y gráficos.

Es recomendable añadir a la biblioteca los nuevos materiales que elaboremos. A esta biblioteca se puede acceder a través de este vínculo: fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx.



Fase 2 del programa: Diseño y planificación

Integrar CEA a la fase de diseño y planificación significa:

Abordaje CEA	Actividades CEA
<ul style="list-style-type: none">• Apoyar el proceso de planificación del programa para que se lleve a cabo de manera participativa y transparente.	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar que las actividades CEA se incorporen como parte de los planes, presupuestos e indicadores. Esto evitará que las actividades CEA se conviertan en un aspecto autónomo o separado del resto del programa.

Se puede desarrollar un plan más detallado o un marco lógico para las actividades CEA con el fin de mapear qué se necesita hacer, cómo y cuándo. Sin embargo, este debe ser desarrollado conjuntamente con el resto del equipo del programa para asegurar que sea relevante y esté alineado con los objetivos y las actividades generales del programa.



Para ver una plantilla de los planes, indicadores y presupuestos para CEA, consultar la herramienta 7 en el [Anexo 1](#).



Paso 1: : Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación

Los planes, las actividades y los cronogramas (e incluso los presupuestos, si es necesario) deben desarrollarse conjuntamente con la comunidad. Hay numerosos y bien establecidos procesos participativos de planificación dentro del Movimiento, tales como el SPAC, el Enfoque participativo para la sensibilización sobre albergues seguros (PASSA, por sus siglas en inglés) y el AVC, que proveen una orientación significativa sobre cómo llevarlos a cabo. En el [Anexo 2](#) se pueden encontrar recursos muy útiles para estos procesos.

La siguiente lista de verificación proporciona sugerencias para adoptar el enfoque CEA en el proceso de planificación y diseño del programa y así asegurar que este se adapte mejor a las necesidades de la comunidad e involucre a sus miembros en la toma de decisiones.

Lista de verificación para el enfoque CEA en el diseño y la planificación

- ✓ El diseño del programa está basado en los datos del análisis.
- ✓ El diseño del programa también toma en consideración el aprendizaje de los programas anteriores, los resultados de encuestas de satisfacción a la comunidad o los estudios de percepción realizados previamente y las mejores prácticas en el sector.
- ✓ Los indicadores CEA están incluidos en el marco lógico del programa o en los documentos de planificación.



Para ver ejemplos de indicadores CEA, consultar la herramienta 7 del [Anexo 1](#).



Ver el kit de herramientas de AtB en el [Anexo 2](#) y el próximo ejemplo de CEA en acción (en el recuadro de la página siguiente).



La próxima sección ofrece más información sobre estrategias de salida, y también la herramienta 16 del [Anexo 1](#).



Para sugerencias sobre cómo celebrar reuniones comunitarias, ver la herramienta 11 del [Anexo 1](#). Para ver una lista de verificación de la información que debe ser compartida con la comunidad, consultar la herramienta 9 del [Anexo 1](#).



Para ver una plantilla de términos de referencia para los comités comunitarios, consultar la herramienta 12 en el [Anexo 1](#). Asimismo, los documentos de SPAC y de Género y Diversidad listados en el [Anexo 2](#) contienen más información sobre la representación paritaria de los miembros de la comunidad.



Para ver una plantilla de términos de referencia para los comités comunitarios, consultar la herramienta 12 en el [Anexo 1](#).



Para información sobre cómo elaborar un afiche de criterios de selección, consultar la herramienta 13 del [Anexo 1](#).



Usar la guía *Iniciativas para elaborar mejores programas*, que incluye el análisis de contextos sensibles al conflicto, en el [Anexo 2](#).



Los indicadores han sido discutidos con las comunidades y están basados en percepciones de éxito provenientes de la comunidad.



Los planes del programa incluyen una estrategia de salida. Esto demuestra respeto a los miembros de la comunidad, asegura su participación, apoya una salida más fluida y aumenta las posibilidades de que los cambios implementados durante el programa sean sostenibles.



Las reuniones iniciales de orientación e información son organizadas con las comunidades locales y proporcionan información sobre el mandato de la Sociedad Nacional, la FICR y/o el CICR, nuestros Principios Fundamentales, el comportamiento que se espera del personal y el voluntariado y los datos de contacto.



Los representantes son escogidos conjuntamente con la comunidad y representan un grupo transversal de la población que incluye mujeres, hombres, niñas y niños, y grupos dejados al margen. Por ejemplo, debemos asegurarnos de que en la medida de lo posible los comités tengan el mismo número de mujeres que de hombres.



Se formaliza un acuerdo que subraya los roles y las responsabilidades de la Sociedad Nacional, la FICR y/o el CICR, y la comunidad. Siempre que sea posible y apropiado, debe ser un acuerdo escrito (términos de referencia), y puede incluir a otras partes interesadas si es necesario.



Los programas cuentan con criterios de selección claros de las personas que recibirán la asistencia. Estos deben ser discutidos y compartidos con la comunidad. Siempre que sea posible, los criterios deben ser desarrollados conjuntamente con la comunidad.



Pensar sobre cualquier consecuencia no deliberada que puedan tener las actividades que se están planificando. ¿Es posible que las actividades puedan exponer a alguien a algún riesgo o aumentar su vulnerabilidad, en términos de su seguridad o dignidad, de la discriminación que pueda sufrir, o de su acceso a los servicios y a la información?



CEA EN ACCIÓN: Involucrar a las comunidades en el proceso de planificación y diseño

Madagascar es la isla más grande del océano Índico, con una población de más de 21 millones de habitantes. Este país enfrenta a menudo grandes desastres naturales, como ciclones y tormentas tropicales, inundaciones, sequías e invasiones de langostas. Madagascar también es vulnerable a los efectos del cambio climático y ha experimentado un aumento de temperaturas extremas en los últimos años. En este país han ocurrido 46 desastres causados por fenómenos naturales en los últimos 35 años que han afectado a un total de más de 11 millones de personas.

A pesar de sus grandes esfuerzos por incluir a todos los miembros de las comunidades en sus programas, la Cruz Roja Malgache observaba que muchos grupos estaban infrarrepresentados en los procesos comunitarios de toma de decisiones. Para abordar este problema, se inició un proyecto piloto con el apoyo de la FICR, como parte de un programa que se estaba desarrollando en Fanamby, para crear un sistema más actualizado y equitativo de toma de decisiones.

La Sociedad Nacional trabajó con los líderes y jefes tradicionales de cada pueblo para obtener un acuerdo sobre la ampliación de sus sistemas participativos y así brindar una representatividad más amplia y transversal a la población. Una de las áreas más sensibles era la participación de las mujeres en las comunidades. Si bien este tema fue mencionado, el equipo del programa descubrió que sugerir directamente la participación de las mujeres en la toma de decisiones a menudo producía una resistencia inicial, por lo que se llegó a la solución de negociar la representación de todos los segmentos de la comunidad, incluidas las mujeres.

El resultado de estas conversaciones fue el desarrollo de un nuevo sistema de comités en cada pueblo participante, llamado el 'KOIF'. El personal y el voluntariado de la Sociedad Nacional trabajaron

con la comunidad para construir un consenso sobre qué grupos debían estar representados en el KOIF y el resultado fue un amplio corte transversal de representantes comunitarios que incluía a campesinos y maestros, así como a representantes de las iglesias y autoridades locales. Se tomaron en cuenta además la edad, el género y las discapacidades.

Adicionalmente, al establecimiento del KOIF, se propuso un conjunto de «asociaciones de mujeres». Estas asociaciones estaban dirigidas a ayudar a las mujeres locales a reunirse, para que se organizaran y estuvieran mejor preparadas para asumir una mayor participación en los procesos de toma de decisiones.

Una evaluación de esta iniciativa llevada a cabo en diciembre de 2015 demostró que los nuevos sistemas están contribuyendo a la transformación de las dinámicas y las estructuras de poder de la comunidad, y están desarrollando un fuerte sentido de cohesión y resiliencia comunitaria. En una cita tomada de la consulta se afirma que: «Antes, sólo los líderes estaban involucrados en la toma de decisiones y ahora toda la comunidad está involucrada». A pesar de la resistencia inicial a la participación de las mujeres, las comunidades fueron capaces de negociar el acuerdo para establecer asociaciones de mujeres, y éstas ya han sido aceptadas y han tendido un impacto enormemente positivo en las mujeres. Las personas entrevistadas para la consulta afirmaron que ahora cuentan con más iniciativas gracias a las asociaciones de mujeres, y ya han comenzado un proyecto de medios de vida para conseguir ingresos. Otras mujeres resaltaron que ahora son más activas en la comunidad y que los hombres escuchan más sus opiniones. Una de las mujeres participantes comentó: «incorporar a las mujeres a la toma de decisiones ha cambiado la manera en la que sucede todo. A partir de este nuevo sistema, somos más activas y los hombres nos escuchan más».



Paso 2: Definir los objetivos y el público del CEA

Las actividades y los abordajes CEA deben siempre:

- ✓ contribuir a identificar las **necesidades o los riesgos de las comunidades**;
- ✓ **apoyar el programa** para el logro de los objetivos a través de la incorporación de la información como ayuda, el cambio de comportamiento y actividades de abogacía basada en datos empíricos;
- ✓ fortalecer la **transparencia y la participación comunitaria** del programa;
- ✓ **ser específicos** y centrarse en el cambio que se espera conseguir.

Al igual que con los planes generales de los programas, los objetivos y las actividades del CEA también deben desarrollarse involucrando a la comunidad.



Para orientación sobre cómo desarrollar los objetivos, consultar la plantilla para los planes, indicadores y presupuestos del CEA, en la **herramienta 7** del [Anexo 1](#).

Las siguientes dos preguntas pueden orientarnos para desarrollar los objetivos del CEA.

1. ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

¿Qué cambio o impacto se quiere conseguir como resultado de las actividades y los abordajes CEA? El cuadro siguiente muestra algunos ejemplos de posibles actividades CEA, vinculadas a distintos tipos de programas.

Programa	Necesidad	Ejemplo de actividad	Cambio deseado
Prevención de la malaria	Comunicación para el cambio de comportamiento 	Programa de radio con entrevistas	(1) Aumentar el conocimiento y la comprensión de las causas, la prevención y los síntomas de la malaria; (2) Analizar las creencias y prácticas de las personas en relación a la malaria para orientar las actividades del programa; (3) Incentivar a las personas a usar mosquiteros todas las noches.
Transferencia de dinero en efectivo	Participación y retroalimentación 	Línea telefónica de retroalimentación	Funcionamiento de un mecanismo efectivo de retroalimentación y reclamos. El programa logra altos niveles de retroalimentación de la comunidad al proporcionar un método anónimo y seguro (especialmente para las mujeres) para hacer sugerencias y reclamos.
Derecho relativo a los desastres y reducción de riesgos	Abogacía basada en datos empíricos 	Cine móvil	Convocar a la comunidad, la Sociedad Nacional y las autoridades para discutir sobre los riesgos de desastres en la comunidad y las soluciones potenciales para abordarlos, incluidos los cambios en las leyes.
Distribución en un campo de refugiados	Información como ayuda 	Enviar SMS y colgar información en carteleras	(1) Informar a las personas cómo y cuándo pueden tener acceso a los artículos y la asistencia, para (2) contribuir a la seguridad y al buen funcionamiento de la distribución al asegurarse de que la población sabe adónde necesita ir y cuándo, y de esta forma (3) gestionar las tensiones y frustraciones entre la población.

2. ¿CUÁL ES EL PÚBLICO OBJETIVO?

Debemos definir cuáles son los distintos grupos de personas que tendrán un **efecto sobre** o **serán afectadas** por nuestras actividades. ¿Cuáles son los diferentes grupos a los que necesitamos llegar para cumplir los objetivos? ¿Quiénes estarían dispuestos a ayudar y quiénes podrían intentar impedir las actividades? Un programa debe ir más allá del público objetivo principal para tener éxito. El siguiente cuadro muestra ejemplos de diferentes públicos objetivos en distintos niveles de la sociedad para un programa de salud maternal.



Para orientación sobre el mapeo de los diferentes públicos y partes interesadas, consultar la **herramienta 3 del Anexo 1**.

Grupo objetivo	Descripción	Quiénes
Público primario	Aquellas personas a quienes aspiramos cambiar el comportamiento.	Mujeres embarazadas.
Público secundario	Aquellas personas que tienen influencia sobre el comportamiento del público primario.	Maridos, madres, abuelas.
Público terciario	Instituciones locales con roles organizativos en la comunidad.	Líderes religiosos, comités de mujeres, líderes comunitarios o jefes comunitarios, medios de comunicación locales.
Nivel meso	Aquellos que brindan servicios (públicos y ONG).	Servicios de salud locales, gobierno local, otras ONG, medios de comunicación, proveedores de telecomunicaciones.
Nivel macro	Aquellos que hacen las políticas y asignan los recursos.	Ministerio de Salud, gobierno nacional, sistema jurídico, regulador de telecomunicaciones.



CEA EN ACCIÓN: Derecho relativo a los desastres: «No sobre nosotros, con nosotros»

La implicación de la comunidad se entiende cada vez más como una parte fundamental del éxito de las políticas y leyes relativas a la reducción y gestión del riesgo de desastres. Muchos países están adoptando un enfoque inclusivo de «toda la sociedad» para desarrollar e implementar leyes relacionadas con la gestión del riesgo de desastres. Las comunidades son las que más sienten los efectos de los desastres, y por ello desempeñan un papel fundamental no sólo en los aportes que puedan hacer a las leyes y políticas nacionales, sino también en la comprensión de sus derechos y responsabilidades, y de la importancia que estas leyes y políticas pueden tener para ellas.

El CEA puede ayudar a los programas de derecho relativo a los desastres a alcanzar sus objetivos:

- involucrando a las comunidades en el desarrollo de leyes y políticas relativas a la reducción y gestión del riesgo de desastres;
- asegurando que las personas conozcan sus derechos;
- haciendo abogacía para que las autoridades relevantes cumplan con esos derechos.

Por ejemplo, la ley de 2010 sobre Reducción y Gestión del Riesgo de Desastres en Filipinas se compromete a incorporar la participación de las comunidades locales en la identificación, el análisis, el tratamiento, el monitoreo y la evaluación del riesgo de desastres. La ley enfatiza la importancia de la reducción y gestión del riesgo de desastres basada en la comunidad para reducir la vulnerabilidad y aumentar las capacidades y la resiliencia de la comunidad.

Esta ley está siendo actualmente revisada por el Consejo Nacional de Reducción y Gestión del Riesgo de Desastres (NDRRMC, por sus siglas en inglés), y la Cruz Roja de Filipinas es una de las pocas organizaciones basadas en la comunidad que forma parte del Consejo, lo cual es una oportunidad única y privilegiada para servir de puente entre el nivel comunitario y el nivel de las leyes nacionales y los procesos de formulación de políticas.



Paso 3: Planificar actividades y abordajes CEA

Las actividades y abordajes CEA que se escojan dependerán de **qué** se quiere conseguir y a **quiénes** se necesita llegar. Los canales de comunicación funcionarán mejor según los diferentes objetivos, mientras que distintos públicos tendrán acceso a, y confiarán en, distintos canales de comunicación. La clave es seleccionar una variedad de actividades y canales que puedan funcionar juntos para lograr los objetivos del CEA y apoyar los objetivos más amplios del programa.

Escoger el canal apropiado según el **objetivo...**

- **La participación y la retroalimentación** requieren canales de comunicación abiertos que permitan la discusión y la participación, tales como reuniones comunitarias, líneas telefónicas directas o tableros de anuncios con buzones de sugerencias.
- **La información como ayuda** requiere un canal que pueda llegar rápidamente al mayor número posible de personas, como los SMS, la televisión, las redes sociales o la radio; sin embargo, no hay que olvidar que todas las personas de la comunidad tienen que tener acceso a estos servicios para poder recibir los mensajes.
- **El cambio social y de comportamiento** requiere un canal que permita una comunicación participativa con más profundidad y un diálogo continuo sobre el tema. Algunos ejemplos son los programas de radio con entrevistas, el teatro comunitario y el cine móvil.
- Los canales para la **abogacía basada en datos empíricos** dependerán de si la Sociedad Nacional apoya a la comunidad para que exprese lo que piensa o está haciendo abogacía en nombre de la misma. Algunas opciones son las reuniones o conferencias comunitarias y los talleres con partes interesadas.



Credito: Marko Kovic / ICRC



CEA EN ACCIÓN: Comunicación durante los conflictos

En Afganistán a los equipos de los programas les puede resultar difícil el acceso físico a las comunidades debido a problemas de seguridad. El CICR ha superado este reto proporcionando un número telefónico en las hojas informativas que se distribuyen con los kits de asistencia. Esto significa que, aunque el personal no pueda llegar en persona, igual puede responder a las preguntas y la retroalimentación de la comunidad.

Escoger el canal apropiado según el **público**.

- ✓ **Disponible localmente:** por ejemplo, sólo usar la televisión si las personas tienen acceso a este medio.
- ✓ **Confiable:** reflexionar sobre el uso de la televisión local en caso de que los ciudadanos desconfíen del gobierno.
- ✓ **Accesible:** considerar el grado de alfabetismo y evitar los materiales impresos si los niveles de alfabetización son bajos.
- ✓ **Usar múltiple canales:** las personas usan distintos canales para el acceso a la información, así que no existe un solo canal que vaya a llegar a toda la comunidad. Además, hay más probabilidades de que las personas comprendan la información y emprendan acciones si se enteran de ella por más de una fuente.
- ✓ **¿Quiénes están excluidos?** Las mujeres, las niñas y los niños, las personas con discapacidad o los grupos que hablan lenguas minoritarias pueden no tener acceso a los canales más comunes. Por ejemplo, en

una comunidad puede que sólo sea apropiado que los hombres asistan a las reuniones comunitarias; en ese caso, hay que encontrar otras maneras de involucrar a las mujeres y a las niñas y los niños.

- ✓ **Flexible:** las necesidades cambian a lo largo de los programas, por ello hay que estar listos para adaptar los abordajes comunicacionales a los nuevos retos y responder a la retroalimentación de la comunidad.
- ✓ **Reputación:** debemos estar al tanto de las implicaciones para la reputación y el impacto sobre la neutralidad que tienen los canales que se seleccionan. Por ejemplo, usar una estación de radio religiosa puede resultar nocivo para los miembros de la comunidad que no pertenecen a esa religión.

Finalmente, hay que tomar en cuenta que quizás haya otras organizaciones trabajando con las comunidades, por ello es recomendable verificar los planes con éstas para evitar la duplicación.



Para más información sobre canales de comunicación, consultar la herramienta 8 del [Anexo 1](#).



Crédito: Christoph von Toggenburg

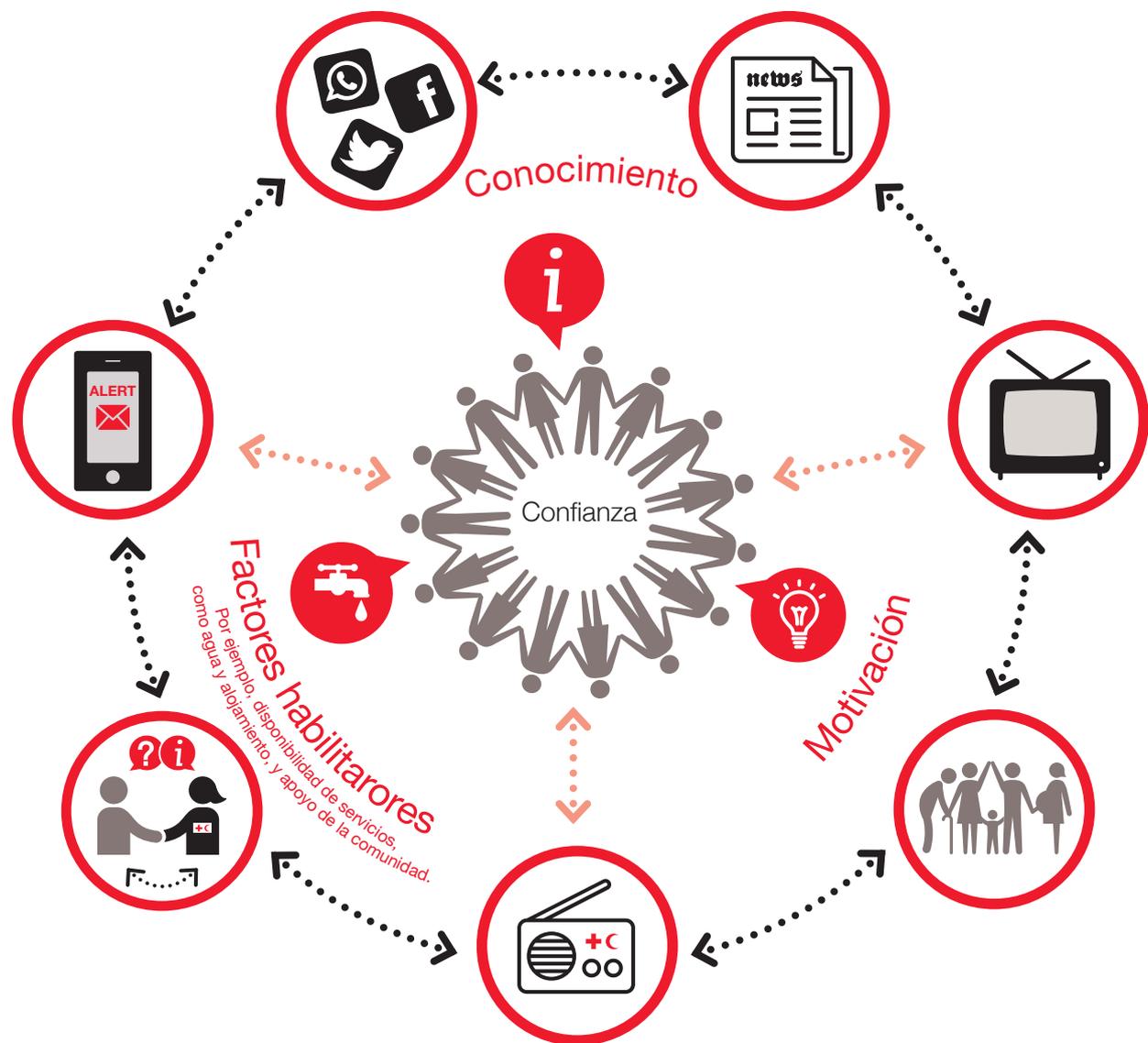


CEA EN ACCIÓN: ¡Pensar fuera de la caja!

Cuando el personal del CICR comenzó a trabajar con comunidades indígenas en Colombia en el tema de los explosivos sin detonar, encontró muchas dificultades para comunicarse. La información que se compartía sobre el CICR y sobre la contaminación por armas era malinterpretada o simplemente ignorada. Sin embargo, cuando los miembros del equipo del CICR se tomaron el tiempo de hablar con la comunidad sobre su vida diaria y sus creencias, se dieron cuenta de que la información más relevante de la comunidad se transmite contando cuentos. El equipo del CICR tradujo y adaptó la información en forma de relatos, e incluyeron símbolos de los cuentos y la cultura indígenas. Esta iniciativa fue muy exitosa ya que no sólo el equipo consiguió la total atención y aceptación de la comunidad, sino que además las personas comprendieron los principios y objetivos del CICR, y cómo un comportamiento apropiado por parte de los miembros de una comunidad que está expuesta a la contaminación por armas puede salvar vidas.

Abordaje de múltiples canales de comunicación

La Comunicación y participación Comunitaria (CEA) es un proceso dinámico y planificado que emplea una serie de abordajes de comunicación para mejorar el conocimiento de las personas, motivarlas a la acción, promover su participación y crear un ambiente para el cambio.





Paso 4: Desarrollar mensajes y preguntas y respuestas

Desarrollar mensajes clave significa mucho más que escribir mensajes para un afiche o folleto. Más bien tiene que ver con desarrollar el panorama completo que se quiere transmitir a la comunidad y debe estar vinculado con los objetivos generales del programa. Los mensajes pueden brindar información acerca del programa en sí mismo, los criterios de selección, o información que apoye los objetivos del programa, cómo manejar los rumores sobre una enfermedad transmisible, entre otros.

La información compartida con las comunidades tiene más relevancia cuando es oportuna, relevante, precisa y adaptada al público objetivo. Es importante compartir la información con el personal y el voluntariado antes de hacerla pública, para que los mensajes sean consistentes. Asimismo, se debe hacer una prueba con algunos miembros de la comunidad, o como mínimo, con algunos voluntarios locales, para asegurarnos de que la información se entenderá correctamente.



CEA EN ACCIÓN: Comprobando mensajes en Sudán del Sur

La Cruz Roja de Sudán del Sur (CRSS) y el CICR comprueban todos los mensajes antes de usarlos en afiches y en la radio. El personal de comunicación del CICR, apoyado por voluntarios, desarrolló una guía de comprobación, así como sesiones de una hora con algunos miembros seleccionados del personal de la Cruz Roja y de la comunidad, para asegurar que los mensajes pudieran ser entendidos con facilidad por públicos diferentes y se interpretaran correctamente. Este rápido proceso permite hacer pequeños cambios a los mensajes, lo cual conlleva a grandes mejoras en la comprensión de los mensajes y el impacto en la comunidad. Por ejemplo, al comprobar los mensajes, el CICR y la CRSS se dieron cuenta de que necesitaban cambiar la manera en la que explicaban la duración de una tarea para que pudiera ser comprendida correctamente. En lugar de decir cuántos minutos duraba una tarea completa, los mensajes debían usar el concepto de las tareas del hogar, tales como hervir agua, limpiar la casa o moler el sorgo, para explicar cuánto tiempo se debía cocinar el súper cereal.

Preparar un documento con preguntas frecuentes y respuestas ayudará a planificar cómo responder posibles preguntas de la comunidad. Posteriormente se puede compartir el documento con todo el personal y el voluntariado, y actualizarlo con regularidad para abordar asuntos y preocupaciones que vayan surgiendo.



Para orientación sobre desarrollo de mensajes, consultar la herramienta 10 del Anexo 1. El Anexo 2 contiene una gran variedad de recursos con mensajes estándar y apoyo adicional, como la biblioteca CEA y la guía *Sensibilización Pública y Educación Pública*.

Resumen de diferentes tipos de mensajes

Necesidad del programa	Características del mensaje	Ejemplo
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es claro. ✓ Usa un lenguaje simple que pueda ser entendido por la comunidad. ✓ Solicita retroalimentación e información. ✓ Informa sobre un programa o servicio. 	<p>El programa de alojamiento comienza el 10 de abril. Se celebrará una reunión comunitaria el 5 de abril para ofrecer más información, escuchar sus opiniones y responder a sus preguntas. Si no puede asistir a la reunión, pero le gustaría hablar con nosotros, puede llamar a nuestra línea directa al 1111. Queremos conocer su opinión, por favor, contáctenos o asista a la reunión.</p>
<p>Información como ayuda</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brinda información que salva vidas. ✓ Aborda riesgos y vulnerabilidades. ✓ Comparte información que la comunidad necesita y desea. ✓ Es corto y sencillo. ✓ Brinda consejos que se pueden poner en práctica. 	<p>La siguiente es una lista de hospitales y clínicas que están abiertas y disponibles para mujeres embarazadas.</p>
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es más complejo. ✓ Aborda los motivos subyacentes de las prácticas inseguras. ✓ Aborda los obstáculos para implementar prácticas más seguras. ✓ Explica los beneficios del cambio de comportamiento. ✓ Va más allá de proveer información (aunque también lo hace). 	<p>Los centros de tratamiento del Ébola pueden causar temor, pero son la mejor manera de sobrevivir al Ébola y evitar el contagio de la familia y las amistades. Vaya al centro de tratamiento del Ébola apenas aparezca el primer síntoma de la enfermedad. Es la mejor oportunidad que tiene de sobrevivir.</p>
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presenta un asunto y explica su importancia. ✓ Incluye posibles soluciones. ✓ Está cuidadosamente adaptado al público objetivo (un mensaje para un departamento gubernamental será muy distinto al dirigido a una ONG). 	<p>El pueblo X no tiene acceso al agua potable. Esto está causando muchos casos de diarrea y, como consecuencia, los adultos faltan al trabajo y los niños a la escuela. Esto podría tener un impacto a largo plazo en el desarrollo del pueblo y de la economía regional. Pensamos que es posible conectar al pueblo con el suministro principal de agua potable y nos gustaría discutirlo con usted.</p>



¿Qué es el cambio social y de comportamiento y cómo puede apoyarlo el CEA?

La comunicación para el cambio de comportamiento consiste en usar técnicas y herramientas de comunicación participativa para informar, influenciar e involucrar a las personas, los hogares y los líderes de opinión en la adopción de nuevas actitudes, prácticas y comportamientos. La comunicación para el cambio de comportamiento se centra en el individuo como unidad de cambio.

En la comunicación para el cambio social el foco está en la comunidad o el grupo como unidad de cambio. Es un proceso para abordar y cambiar las prácticas o creencias vinculadas con prácticas culturales, normas sociales dañinas o desigualdades entre los grupos.

Por este motivo, la comunicación para el cambio social y de comportamiento es mucho más amplia que la elaboración de mensajes. Proveer información sobre un asunto rara vez resulta suficiente para cambiar creencias y comportamientos afianzados. Se trata más bien de identificar las barreras sociales y culturales que se interponen a las buenas prácticas, modificar las normas sociales, dar a entender los beneficios del cambio y proporcionar recursos materiales o hacer posible que las comunidades consigan sus propios recursos.

Dentro del Movimiento, existen abordajes como el SPAC, el Enfoque participativo para el cambio

de comportamiento en la higiene y el saneamiento (PHAST, por sus siglas en inglés), la reducción del riesgo de desastres basada en la comunidad (CBDRR, por sus siglas en inglés) y la educación sobre el riesgo de minas, los cuales están destinados al trabajo participativo con las comunidades para promover prácticas saludables y seguras e incentivar cambios positivos.

El CEA puede contribuir a que los programas para el cambio social y de comportamiento consigan profundizar en las percepciones y los comportamientos de las personas, desarrollando mensajes a medida que capten la atención, y promoviendo abordajes comunicacionales innovadores y participativos que aborden las prácticas poco saludables e inseguras.

No obstante, las actividades CEA siempre tienen que estar diseñadas por personal técnico relevante y específico (ej. personal de salud) y deben implementarse como complemento de las actividades de movilización social tradicionales usando mensajes clave comunes, en los tiempos establecidos y por el mismo personal encargado de la movilización comunitaria. También es importante que las actividades CEA sean lo suficientemente flexibles como para responder a la retroalimentación de la comunidad y a circunstancias cambiantes.



CEA EN ACCIÓN: Prevención del cólera en Sierra Leona

«Es la segunda vez que me da cólera, creía que se contagiaba por el aire y no sabía cómo protegerme. Ahora sé que tengo que lavarme las manos y tomar solo agua potable. ¡Ya no me va a dar cólera por tercera vez!»

(Annie Kamara, habitante de Kissy town, Sierra Leona)

Cuando el Ministro de Sanidad y Saneamiento de Sierra Leona confirmó el brote de cólera en tres distritos del país en marzo de 2012, ya la enfermedad se había cobrado 34 vidas y había afectado a 2.137 personas. La propagación del cólera a los distritos vecinos fue atribuida a la alta movilidad de las personas que se desplazaban de una comunidad a otra para sus actividades comerciales o personales. Otro factor importante fue la precariedad de condiciones sanitarias que contribuyó a la contaminación de las fuentes de agua.

Como parte de la respuesta al cólera, la Sociedad de la Cruz Roja de Sierra Leona, con el apoyo de la FICR, implementó un cine móvil, que se trasladó por todo el país mostrando una película,

de animación sobre la prevención del cólera junto con actividades de promoción de higiene. En las sesiones de cine también se involucró a la comunidad proponiendo debates sobre cuatro preguntas clave:

1. ¿Cuál es la causa del cólera?
2. ¿Cuál es el procedimiento para hacer el agua potable?
3. ¿Cuáles son los problemas en la comunidad que aumentan el riesgo de cólera?
4. ¿Adónde se va al baño si no hay letrinas?

También se incluyeron una demostración de cómo lavarse las manos y una canción con una receta casera para la rehidratación oral. Después de la proyección de la película, se les preguntaba a los participantes lo que habían aprendido y se animaba a que sugirieran soluciones a los problemas de su comunidad. Finalmente, la película era mostrada por segunda vez, y se le brindaba la oportunidad a la comunidad de hacer preguntas.

Monitoreo e impacto

El equipo de cine monitoreó el impacto de la película de dos maneras:

- En cada proyección, un voluntario tomaba nota de todas las preguntas y respuestas de la comunidad.
- Los voluntarios realizaban un monitoreo formal cada semana en una comunidad. Hacían seis preguntas abiertas a 30 personas seleccionadas aleatoriamente antes de ver la película, y a otras 30 personas después de la película. Se pedía a los encuestados que respondieran las preguntas espontáneamente.

También se llevó a cabo una revisión de la iniciativa en la mitad del período que reveló que más de 13.000 personas habían participado en la actividad en cinco distritos. Y lo más importante, la iniciativa cumplió con sus objetivos de mejorar el conocimiento sobre las prácticas de higiene y la propagación del cólera. La revisión de mitad de período reveló lo siguiente:

- un aumento del 20% en el número de personas que podían nombrar correctamente dos o más causas del cólera después de la actividad del cine;
- un aumento del 22% en el número de personas que podían nombrar dos métodos para prevenir el cólera;

- un aumento del 21% en el número de personas que podían nombrar dos o más situaciones en las que debían lavarse las manos;
- en las 36 comunidades las personas decían que si no había letrina era seguro ir al baño en el monte, el río, usando una bolsa plástica o al aire libre; esto se redujo a dos comunidades después de la actividad del cine;
- 70% de las personas que asistieron al cine podían mencionar que filtrar y hervir el agua eran dos métodos para potabilizar el agua;
- las amenazas del cólera más comunes mencionadas por las comunidades eran la falta de letrinas, la falta de agua limpia y la suciedad del ambiente; pero casi todas las comunidades dieron soluciones proactivas a estos problemas después de la actividad del cine;
- 77% de las personas que asistieron a la actividad mencionaron correctamente la receta para la solución de rehidratación oral.

Además del cine móvil, la Cruz Roja de Sierra Leona lanzó un programa de entrevistas en la radio, un sistema de SMS y un club de oyentes de radio.



Paso 5: Plan para la retroalimentación comunitaria

La retroalimentación comunitaria es muy valiosa para el programa y nos ayuda a conocer lo que está funcionando bien y lo que podría adaptarse, y también a identificar los problemas antes de que empeoren. Gestionar la retroalimentación y los reclamos de forma respetuosa genera confianza por parte de la comunidad. Sin embargo, cuando se le pide retroalimentación a la comunidad, se crea una expectativa de que se hará algo al respecto y de que se utilizará para mejorar el programa. Por ello es útil planificar desde el inicio cómo se recogerá, analizará y se actuará sobre la retroalimentación, y quién será la persona responsable de manejar el sistema. Esto requerirá recursos específicos, incluidos personal, presupuesto y apoyo por parte de la gerencia.

Establecer sistemas de retroalimentación y quejas

Los sistemas de la retroalimentación y quejas son muy variados. Pueden ser formales o informales, aplicarse sólo a un programa u operación específicos o cubrir a toda la Sociedad Nacional, utilizar formatos tecnológicos o el cara a cara (o ambos). Tener un sistema de retroalimentación en marcha puede reducir la presión sobre el voluntariado y hacer más fácil responder a las preguntas o referir las preguntas difíciles y los reclamos que reciben mientras están trabajando en la comunidad. La retroalimentación debe ser compartida y discutida con todo el equipo, por ejemplo, a través de la preparación de un informe que puede ser discutido en las reuniones del equipo y compartido con la gerencia. Éste informe también debe ser usado para documentar los informes de monitoreo formales.



Para información sobre cómo establecer un sistema de retroalimentación y manejo de reclamos y cómo registrar los datos, consultar la herramienta 15 del [Anexo 1](#) y seguir los 10 pasos que se muestran a continuación.



10 pasos para establecer un sistema de retroalimentación y manejo quejas

1. **Conseguir el apoyo de la gerencia y el personal.** Un sistema de retroalimentación y manejo de quejas afectará a todos y requerirá recursos, por ello es importante que todo el equipo, incluida la gerencia, estén de acuerdo y lo apoyen.
 2. **Definir el propósito del sistema y quiénes serán los posibles usuarios.** Antes de establecer el sistema es importante tener claro lo que se espera obtener de él.
 3. **Consultar con la comunidad.** Discutir con una representación transversal de la comunidad si les preocupa exponer sus asuntos a la Sociedad Nacional. Aunque ya se haya recolectado esta información durante el análisis, es importante discutir el sistema de retroalimentación previamente con la comunidad, para que así esté al tanto de lo que sucede, y para verificar si la situación ha cambiado o no desde que se llevó a cabo el análisis.
 4. **Decidir cómo se recibirán las quejas y cuáles son las barreras potenciales que impedirían que las personas puedan hacer sus reclamos.** ¿Qué canales son apropiados para la comunidad y cómo funcionarán? Por ejemplo, si decidimos usar una línea telefónica, debemos preguntarnos si las personas de la comunidad tienen acceso a teléfonos, si debe ser gratuita, en qué horario funcionaría y quién respondería las llamadas. Es buena idea preparar con antelación las respuestas a las preguntas más frecuentes para que así se puedan responder rápida y consistentemente.
 5. **Planear con antelación la seriedad y la sensibilidad con las que las quejas serán manejados,** por ejemplo, los reclamos relacionados con abusos o corrupción. Debemos proteger la confidencialidad y asegurarnos de que los miembros de la comunidad no correrán riesgos al hacer reclamos graves.
 6. **Desarrollar un sistema para registrar, analizar y compartir la retroalimentación y las quejas, por ejemplo, una base de datos o un sistema impreso.** Consultar con el departamento de IT para obtener sugerencias sobre qué tipo de plataforma utilizar. ¿Cómo se compartirán la retroalimentación y las quejas con el personal y la gerencia del programa, y cómo serán utilizados? ¿Se debe hacer por medio de un reporte semanal o en reuniones de personal? Decidir el plazo de respuesta a las quejas.
 7. **Decidir cómo se comunicará a la comunidad las actualizaciones** sobre los cambios llevados a cabo como producto de la retroalimentación. Esto generará confianza y respeto dentro de la comunidad y asegurará que sus miembros sigan usando el sistema de retroalimentación y reclamos. Es preciso tener claridad sobre lo que la Sociedad Nacional hará con los reclamos que no puede responder, y a quiénes los referirá; también hay que tomar en cuenta las tendencias que indiquen la necesidad de hacer abogacía.
 8. **Regresar a la comunidad y discutir el sistema de retroalimentación** propuesto antes de implementarlo, para verificar si sus miembros están cómodos con lo que se está proponiendo.
 9. **Capacitar al personal sobre el sistema de retroalimentación, tomando en cuenta el tema de la confidencialidad.** Es importante que el personal esté capacitado para recibir y responder quejas de forma respetuosa y apropiada, así como manejar asuntos sensibles como la corrupción o los abusos. El personal también debe tener claro cómo funciona el sistema y qué papel desempeña dentro de éste. Hay que asegurarse de que el equipo esté compuesto por mujeres y hombres.
 10. **Promocionar claramente el sistema dentro de la comunidad.** Asegurarse de que los miembros de la comunidad entienden qué tipo de retroalimentación y reclamos pueden ser respondidos (y cuáles no) por la Sociedad Nacional, cómo usar el sistema, en cuánto tiempo recibirán la respuesta y el tipo de resultado que pueden esperar. También hay que dejar claro que las quejas no tendrán ninguna consecuencia negativa, como la pérdida de los servicios.
- Finalmente, debemos revisar y ajustar con frecuencia el sistema de retroalimentación y quejas, cómo está funcionando y a las lecciones aprendidas.

El circuito de retroalimentación

Los sistemas de retroalimentación y manejo de reclamos necesitan recibir, analizar, actuar sobre, y responder a, la retroalimentación. Este proceso se percibe como un circuito, si falta una de las fases, entonces el sistema de retroalimentación no está funcionando correctamente (ver el diagrama de abajo).

Si se reciben muchas solicitudes que están fuera de la capacidad del programa, éstas deberán referirse a las organizaciones pertinentes que puedan responder a estas necesidades, tales como ministerios del gobierno, otras ONG o socios, o autoridades locales. También se puede apoyar a la comunidad para que hagan abogacía sobre estos asuntos.



Para información sobre cómo analizar y resumir la retroalimentación y los reclamos para un informe de gestión, consultar la **herramienta 16 del Anexo 1**.

Cierre del circuito de retroalimentación



Fuente: adaptado de *Cierre del circuito*



CEA EN ACCIÓN: Establecimiento de un sistema de retroalimentación en Myanmar

«Preferimos dar la retroalimentación en persona porque algunos de nosotros no sabemos leer ni escribir»

Participante de un grupo focal

El concepto de retroalimentación y manejo de quejas en Myanmar no es algo evidente ni que sea entendido inmediatamente cuando se consulta a las comunidades. Las personas a menudo son reacias a dar a conocer sus preocupaciones o hacer reclamos y son poco conscientes de que tienen derecho a hacerlo. Esto refleja una cultura en la que se ve como inapropiado quejarse ante las personas que intentan ayudar.

Cuando la Sociedad Nacional de la Cruz Roja de Myanmar, con el apoyo de la FICR, realizó una consulta sobre las preferencias de la retroalimentación, ésta reveló que tanto mujeres como hombres sentían que no había necesidad de dar su opinión o hacer reclamos porque todo estaba funcionando bien. Aunque esto era positivo, al mismo tiempo las personas a cargo de la movilización comunitaria recibían muchas preguntas de la comunidad. Con esto se hizo evidente que se necesitaba hacer una definición más amplia de la retroalimentación, tanto entre los miembros de la comunidad como entre el voluntariado, para así incentivar una retroalimentación que incluyera preguntas, y no sólo quejas. El lenguaje usado para traducir «reclamo» y «retroalimentación» también es importante. La palabra «sugerencia» en birmano resultó una forma más positiva de traducir

ambos términos para que no se percibieran como negativos.

La Cruz Roja de Myanmar llevó a cabo una serie de discusiones de grupos focales comunitarios y de entrevistas con personal y voluntariado que reveló que:

- Había poca conciencia del derecho a quejarse y a proporcionar retroalimentación.
- La retroalimentación era considerada a menudo como algo negativo en lugar de constructivo.
- Aunque había algunas preferencias en cuanto a los canales para la retroalimentación, la gran mayoría prefería la retroalimentación verbal a través de los comités de líderes o el voluntariado.
- Los hombres comentaron que también preferían dar su opinión en forma escrita (hay más hombres alfabetizados que mujeres), pero la forma verbal resultó ser la preferencia mayoritaria. Ninguna de las mujeres consultadas querían dar la retroalimentación de forma escrita.
- También se prefería que los materiales escritos sobre el sistema de retroalimentación se ofrecieran en la lengua local, puesto que muchas personas no leen ni escriben en birmano (aproximadamente 80 por ciento vs. 50 por ciento).
- Los buzones de sugerencias existen pero no son muy usados porque muchas personas no saben leer ni escribir y/o no están seguras de cómo utilizarlos.

Creando el sistema

Con base en la consulta comunitaria y en el análisis de los mecanismos de comunicación existentes, en la actualidad se usa una variedad de canales para recoger y responder quejas y retroalimentación. Estos incluyen el cara a cara, en el que los movilizadores comunitarios recogen sistemáticamente la retroalimentación cada vez que visitan un pueblo y la documentan en sus informes mensuales. Las reuniones comunitarias mensuales y los «clubs de madres» también incluyen sesiones para pedir opiniones. Los clubs de madres son especialmente importantes puesto que las reuniones están formadas principalmente por mujeres cuidadoras y proporcionan un espacio seguro para que las mujeres en general compartan sus ideas y opiniones.

Finalmente, los buzones de sugerencias que ya estaban en cada comunidad se siguen usando, pero se ha hecho énfasis en recordarle a la comunidad que los utilice, y se brinda información escrita sobre cómo usarlos en el tablero de anuncios que se coloca al lado de éstos.

Se espera que el sistema propuesto pueda abordar los retos presentes a través de: una sólida red de movilizadores comunitarios que tienen acceso frecuente a los pueblos; la capacitación y el empoderamiento del voluntariado para que promuevan el derecho a dar la opinión y formular reclamos; los múltiples canales para la retroalimentación; y el uso de la lengua local para las actividades de comunicación.



Paso 6: Cronograma y presupuesto

El costo de las actividades específicas debe considerarse para preparar un presupuesto y un cronograma realistas. El cronograma debe incluir con qué frecuencia se llevará a cabo cada actividad, y el tiempo necesario para preparar e implementar las actividades.



Para usar una plantilla de presupuesto y planes de actividades, consultar la **herramienta 7** en el [Anexo 1](#).



Herramientas CEA para apoyar la fase de diseño y planificación (ver [Anexo 1](#))

- Orientación sobre cómo desarrollar un plan de acción de CEA, con plantillas, indicadores y presupuestos (**Herramienta 7**).
- Matriz de canales de comunicación (**Herramienta 8**).
- Lista de verificación de la información que será compartida con la comunidad (**Herramienta 9**).
- Herramienta para desarrollar mensajes y biblioteca (**Herramienta 10**).
- Sugerencias para organizar reuniones comunitarias y usar información y retroalimentación (**Herramienta 11**).
- Plantilla de términos de referencia para trabajar con las comunidades (**Herramienta 12**).
- Plantilla de folletos y afiches para la información del programa (**Herramienta 13**).
- Guía para la estrategia de salida (**Herramienta 16**).

Los recursos adicionales para utilizar en la fase de diseño y planificación pueden encontrarse en el [Anexo 2](#).



Fase 3 del programa: Implementación y monitoreo

.....

Integrar el CEA a la fase de implementación y monitoreo significa:

Abordaje CEA	Actividades CEA
<ul style="list-style-type: none">• Apoyar la implementación del programa para que se lleve a cabo de manera participativa y transparente, incluida la recolección de, y respuesta a, la retroalimentación de la comunidad y la provisión de actualizaciones regulares sobre el desarrollo del programa.	<ul style="list-style-type: none">• Asegurarse de que las actividades CEA apoyen el programa para que logre sus resultados y contribuya a la resiliencia comunitaria.

Durante la implementación es importante revisar continuamente todas las actividades del programa (incluidas las actividades CEA) con base en el monitoreo y la retroalimentación de la comunidad, haciendo los cambios y mejoras pertinentes e informando a las comunidades sobre cómo se está usando su retroalimentación. Los programas de calidad que tienen un impacto positivo son aquellos que permanecen lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios de necesidades y contextos. Las actividades CEA también pueden ayudar a que los miembros de las comunidades trabajen conjuntamente y aborden asuntos que no habían discutido o identificado previamente.



Paso 1: ¿Es necesaria una línea de base?

Antes de implementar cualquier programa, es preciso formular una línea de base para medir el impacto de la intervención en el transcurso del programa, y hacer cambios en las áreas que no estén funcionando según lo previsto. Puede no ser posible utilizar los datos del análisis o de fuentes secundarias como línea de base, pero ésta no necesita ser complicada y puede elaborarse de forma rápida y simple. Es recomendable incluir preguntas para medir el CEA en la línea de base general del programa, en lugar de crear una línea de base separada sólo para las actividades CEA.

Todas las preguntas de la línea de base deben estar estrechamente vinculadas a los objetivos, puesto que la línea de base mostrará si el programa ha conseguido o no estos objetivos. La línea de base también mostrará las preguntas formuladas durante el monitoreo regular.



Para orientación sobre cómo desarrollar preguntas CEA para la línea de base, consultar la **herramienta 2 del Anexo 1**.

Resumen del objetivo de las preguntas de la línea de base para los ámbitos del CEA

Necesidad del programa	Información que se recopilará a través de la línea de base
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<p>Percepciones y conocimientos de las personas sobre la Sociedad Nacional, o sus servicios y programas específicos, y si éstas saben cómo proporcionar la retroalimentación. Mecanismos -en caso de que existan- que están en marcha para la participación comunitaria en los programas, quiénes pueden participar dentro de la comunidad, y si existen grupos excluidos.</p>
<p>Información como ayuda</p> 	<p>Conocimientos actuales sobre riesgos, prácticas seguras o ayuda y servicios disponibles, dependiendo de la naturaleza de la emergencia. Por ejemplo, dónde conseguir agua potable, cómo prevenir los brotes de enfermedades, dónde acceder a los servicios o campamentos para refugiados, u otros servicios ofrecidos por socios del Movimiento como cuántas personas conocen los servicios de restablecimiento de contactos familiares.</p>
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<p>Conocimientos, actitudes y prácticas y de las personas antes de la intervención. Si se ha realizado una encuesta CAPC (por parte del equipo del programa u otra organización), ya existirá la información y no se necesitará otra línea de base.</p>
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<p>Aunque dependerá del asunto del que se trate, ésta puede incluir revisar planes gubernamentales actuales para abordar el asunto específico, para que así la Sociedad Nacional pueda ver los cambios que han ocurrido a partir de esos esfuerzos.</p>



CEA EN ACCIÓN: Usar video para documentar una línea de base en Bangladesh

En diciembre de 2015, la Sociedad Nacional de la Media Luna Roja de Bangladesh y la FICR decidieron grabar un estudio de línea de base que estaban realizando para un nuevo mecanismo de manejo de reclamos y respuesta relacionado con programas de CBDRR y de agua, saneamiento e higiene. El mecanismo estaba dirigido a brindar a la comunidad una manera segura y accesible de compartir sugerencias, preocupaciones o quejas sobre asuntos relativos a los programas, y así mejorar la participación de las comunidades y la rendición de cuentas.

Para el estudio de línea de base se consultó a mujeres, hombres, niñas y niños para entender mejor algunos asuntos relacionados con la retroalimentación y los reclamos desde el punto de vista de la comunidad, incluidas las barreras que podían evitar que las personas expresaran sus opiniones y los canales que preferían cuando ofrecían su opinión y sus reclamos. Cuando el programa culminó en diciembre de 2016, se llevó a cabo un estudio evaluativo para identificar cómo se había usado el mecanismo, qué opinión tenían las persona sobre éste, y qué impacto había tenido en los programas.

Las conclusiones de esta línea de base se grabaron en dos videos, lo cual contribuyó a una mayor comprensión de muchos de los aspectos y consideraciones a tener en cuenta para establecer sistemas de retroalimentación comunitaria que sean eficaces y accesibles a los diferentes grupos de la comunidad.

Los videos se encuentran en los siguientes vínculos de YouTube:

Versión larga - youtu.be/bcfqcBOAMo8

Versión corta - youtu.be/bJlmoFco3g

Estos videos destacan la importancia de integrar los mecanismos de retroalimentación en los programas humanitarios, en lugar de tratarlos como entidades separadas.



Paso 2: Realizar la capacitación

Antes de la implementación, tanto el personal como el voluntariado pueden necesitar capacitación para la implementación de abordajes y actividades de calidad dentro del programa. Como mínimo, todas las personas involucradas en el programa deben recibir una formación básica en Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA).

Es posible que sea necesario ofrecer una formación adicional a la comunidad, si es posible. Capacitar a la comunidad puede empoderar a sus miembros para que se involucren con la Sociedad Nacional y se conviertan en socios para la implementación de programas u operaciones. Es importante que todos los equipos que reciban formación reflejen el género y la diversidad de la comunidad. A continuación se sugieren algunas formas de capacitación.

 Utilizar el paquete de capacitación desarrollado como apoyo de esta guía para proveer al personal y al voluntariado una formación introductoria al CEA.

 Para entrenamiento en habilidades de comunicación, ver herramienta 14 del [Anexo 1](#)

 Para guía sobre como establecer un mecanismo de retroalimentación y reclamos, ver herramienta 15 del [Anexo 1](#).

 Consultar la biblioteca CEA para más información sobre los paquetes de capacitación disponibles; visitar los vínculos del [Anexo 2](#).

 Ver los recursos del SPAC en el [Anexo 2](#).

 Consultar la biblioteca CEA en el [Anexo 2](#), para cursos de capacitación sobre cine móvil y programas de radio.

Necesidad del programa	Ejemplos de actividades para la capacitación
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de un día sobre el manejo de habilidades de comunicación y manejo de reclamos para voluntarios de primera línea. • Capacitación sobre el sistema de retroalimentación y manejo de quejas. • Capacitación para los miembros de la comunidad para explicar qué es la Sociedad Nacional, qué pueden esperar del personal y el voluntariado conforme al Código de Conducta, y cómo pueden participar y hacer reclamos u ofrecer retroalimentación.
<p>Información como ayuda</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre herramientas de comunicación específicas, tales como producir un programa de radio y usar sistemas de SMS o de redes sociales.
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías del cambio de comportamiento como la teoría del cambio. • Técnicas de comunicación específicas como cine móvil o programas de radio.
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre la participación de partes interesadas, incluida la comunidad con la que se está trabajando.



CEA EN ACCIÓN: Equipos de capacitación en Ruanda y Burundi

Cuando las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja de Ruanda y Burundi decidieron implementar cines móviles y programas de entrevistas en la radio, una de sus prioridades fue capacitar a los equipos de voluntarios en la puesta en marcha de estas actividades. Las Sociedades Nacionales, con el apoyo de la FICR, desarrollaron cursos de cuatro días para cada actividad. En el curso de radio se explicaba cómo planificar un programa de radio de la Cruz Roja, así como técnicas de presentación y entrevistas, manejo de las llamadas del público y grabar y editar intervenciones del público. El curso de cine móvil incluía la planificación de una función de cine, los diferentes roles del equipo, técnicas de presentación y explicación, y manejo del equipo. Ambos cursos incluían un programa de radio en vivo o una función de cine móvil para brindar a los voluntarios la oportunidad de practicar y obtener retroalimentación.

El personal y el voluntariado que participaron en la capacitación en ambas Sociedades Nacionales se sintieron satisfechos con la capacitación. El 100 por ciento de los participantes de uno de los cursos de cine móvil en Burundi afirmó que había adquirido nuevas habilidades y conocimientos. Y más importante aún, el personal y el voluntariado regresaron a sus filiales y fueron capaces de comenzar a implementar programas de radio y funciones de cine para apoyar los programas de las Sociedades Nacionales.

Los materiales de ambos cursos de capacitación se pueden acceder en la carpeta «Activities and Tools» de la biblioteca CEA, en el vínculo:

[CEA library on Fednet](#)



Paso 3: Implementar actividades

Esta es la parte más divertida, en la que se pueden poner en práctica todos los planes y preparativos. Esta guía ofrece una variedad de herramientas y recursos que son de gran ayuda para implementar actividades CEA, y es una buena idea revisarla antes de comenzar a desarrollar una nueva actividad.



Ver el conjunto de herramientas de apoyo de esta guía, en el [Anexo 1](#). La biblioteca CEA ofrece también una amplia variedad de recursos, tales como planes para programas de radio sobre salud y reducción del riesgo de desastres, afiches y folletos usados por las diferentes Sociedades Nacionales y materiales de capacitación para clubs de oyentes de radio o cines móviles.



CEA EN ACCIÓN: Respondiendo al Ébola

«Creemos que esta enfermedad que nos estaba matando era un castigo de Dios para Liberia porque no estábamos siguiendo sus enseñanzas».

Oyente de un programa de radio

La epidemia de Ébola de 2014 en África Occidental fue la más extensa y compleja desde el descubrimiento del virus en 1976. Esta epidemia se cobró más vidas que todas las epidemias anteriores juntas. Se propagó a través de los países de África Occidental, desde Guinea a Nigeria, pasando por Senegal, Sierra Leona, Mali y Liberia.

Desde el inicio de la epidemia, las comunicaciones y la fuerte participación comunitaria fueron fundamentales para una respuesta efectiva, debido a los mitos y a la desconfianza en las comunidades.

Las intervenciones se centraron en trabajar con los miembros de las comunidades, tanto en las zonas afectadas como en las no afectadas, para asegurar que entendían cómo protegerse a sí mismos y cómo prevenir la propagación del virus. Los equipos de la Cruz Roja visitaron los hogares puerta a puerta y trabajaron con los ancianos y líderes religiosos de las comunidades para educar a las familias sobre cómo se contagiaba el virus, cuáles eran los síntomas, y la importancia de buscar tratamiento lo más pronto posible. Los mensajes se enfocaron en desmentir los mitos y proporcionar información para salvar vidas. Por ejemplo: «El Ébola no se propaga por el aire o el agua, ni a través de la brujería. Se contagia a través del contacto directo con los fluidos corporales de una persona infectada». La retroalimentación de la comunidad, por su parte, proporcionó una gran cantidad de datos e información.

Usando múltiples canales de comunicación

Además de la visitas puerta a puerta para transmitir los mensajes y escuchar a la comunidad, las Sociedades Nacionales, con el apoyo de la FICR, usaron también una variedad de canales de comunicación, desde telenovelas y programas de radio interactivos, hasta mensajes SMS y servicios de línea telefónica directa.

En Sierra Leona, se enviaron unos 2 millones de mensajes SMS mensualmente; éstos tuvieron un importante papel en transmitir información dirigida a sensibilizar a la población sobre la protección contra el Ébola y la prevención de la enfermedad. En Liberia, la Cruz Roja lanzó un programa de radio móvil operado desde un vehículo. El programa visitaba comunidades remotas para dar la oportunidad a las personas de hacer preguntas sobre el Ébola y discutir con personal y voluntarios de la Cruz Roja expertos en movilización comunitaria. Los programas de entrevistas en la radio también sirvieron para involucrar al público en la lucha contra el Ébola, y recuperar la confianza de las comunidades que se resistían a la aproximación de la Cruz Roja. Al mismo tiempo, la Cruz Roja distribuyó radios que funcionan con energía solar en pueblos remotos para que las personas pudieran escuchar la radio y participar en las transmisiones.

Además, personalidades famosas del país, como un reconocido productor de cine, ofrecieron su apoyo a la Cruz Roja para grabar una telenovela en Sierra Leona, titulada «Consejos», que se transmitió en un programa de televisión semanal de la Cruz Roja, y cuyo guion también se adaptó para la radio. Al usar locaciones y personajes famosos con los que la población se sentía identificada, las telenovelas demostraron ser una manera muy eficaz de sensibilizar a la población sobre el Ébola.

Manejar expectativas

Manejar las expectativas de la comunidad mientras se lleva a cabo las actividades es una parte importante del CEA. El personal y el voluntariado constantemente reciben peticiones de ayuda que están fuera del alcance del programa o de las competencias de la Sociedad Nacional. Está bien decir que no a las peticiones, pero es importante explicar por qué no se puede brindar la ayuda y también investigar si éstas están vinculadas a una necesidad de abogacía que la Sociedad Nacional puede apoyar. La orientación para establecer sistemas formales de retroalimentación y manejo de quejas se ofrece en la sección anterior sobre planificación (en el paso 5). Sin embargo, aunque no se establezca un sistema formal de retroalimentación y manejo de quejas, de todas formas el personal y el voluntariado recibirán preguntas y reclamos mientras implementan las actividades en las comunidades. Por ello, es importante que sean capaces de explicar claramente lo que la Sociedad Nacional puede hacer y lo que no puede hacer, manteniendo siempre el respeto y la calma mientras se explica por qué no podemos ayudar con un asunto específico y, si es posible, ofrecer una solución alterna. En los casos más graves, no responder de forma adecuada puede ocasionar agresividad y problemas de seguridad, e impedir el acceso de la Sociedad Nacional a las comunidades para llevar a cabo las actividades.



CEA EN ACCIÓN: Tableros de anuncios para resolver las tensiones de la comunidad en Haití

Después del terremoto de Haití de 2010, un programa de recuperación de la Cruz Roja Española y la Cruz Roja Haitiana se enfrentó a unas demandas poco realistas de la comunidad. No obstante, tras colocar tableros de anuncios y buzones de sugerencias en las comunidades con información precisa sobre las actividades y los objetivos del programa, las expectativas de la población se adaptaron más a lo que el programa podía realmente ofrecer. Esto redujo la tensión y mejoró la relación entre la Cruz Roja y la comunidad local.



Para más información sobre cómo responder a las preguntas de la comunidad, organizar reuniones comunitarias, desarrollar habilidades de comunicación y manejar reclamos, consultar las herramientas **6, 11, 14 y 15** del [Anexo 1](#).



Paso 4: Ajustar las actividades con base en el monitoreo, la retroalimentación y el aprendizaje

«Un programa que no escucha y no cambia, no funciona»

N'guessan Emmanuel Kouadio, Secretario General - Sociedad Nacional de la Cruz Roja de Costa de Marfil.

Esta es la fase más importante de la implementación. Normalmente, ajustar las actividades del programa basándose en la retroalimentación de la comunidad y el aprendizaje es fundamental para llevar a cabo programas y operaciones de gran calidad e impacto. Esto incluye adaptar las actividades CEA, tales como los mensajes para el cambio social y de comportamiento, las campañas de radio, los canales de retroalimentación usados o las técnicas basadas en la comunidad y el monitoreo de datos. Esta fase es también una parte esencial de la rendición de cuentas a las comunidades con respecto a la manera en la que trabajamos, y es responsabilidad de todo el personal y la gerencia del programa. La retroalimentación puede provenir de muchas fuentes, tanto informales a través de las interacciones del voluntariado, como formales a través de los sistemas de monitoreo del programa y de los sistemas de retroalimentación y quejas discutidos en la sección previa de planificación. Todas las formas de monitoreo y retroalimentación formales e informales deben analizarse juntas para identificar las necesidades, los problemas y las opiniones comunes o recurrentes que puedan ser abordados como parte del programa.

CEA y monitoreo del programa

Integrar el CEA al monitoreo del programa involucra tres aspectos:

1. El impacto de las actividades CEA tales como cines móviles, programas de radio o tableros de anuncios comunitarios se monitorea como parte de los sistemas formales generales de monitoreo del programa.
2. Los niveles de participación comunitaria, retroalimentación y transparencia en cuanto a la manera en que el programa se está implementando también son monitoreados para asegurar que se está cumpliendo la rendición de cuentas según los estándares comunitarios.
3. La información recogida informalmente a través de las actividades diarias es una valiosa fuente de datos que puede usarse para documentar y mejorar la implementación del programa.



Para ver preguntas de monitoreo relacionadas con todos los aspectos del CEA, consultar la herramienta 2C del [Anexo 1](#).

Las preguntas del monitoreo formal deben provenir de la línea de base para que se puedan comparar los avances con los objetivos. Involucrar a los miembros de la comunidad en el proceso de monitoreo es una buena práctica, siempre que sea posible. Por ejemplo, se puede pedir que ayuden a recopilar los datos de retroalimentación y monitoreo (si es apropiado), y también se puede discutir con ellos los resultados del monitoreo y preguntarles si están de acuerdo o no con el análisis efectuado.

El cuadro siguiente muestra ejemplos de los diferentes tipos de información de monitoreo a través de cada uno de los tres aspectos (teniendo en cuenta que algunos tienen elementos en común).



CEA EN ACCIÓN: Haciendo frente a los rumores sobre el Zika en Panamá

Una de las actividades CEA clave dentro de la respuesta al Zika fue el monitoreo en las comunidades de los rumores y la información errónea sobre el virus y su transmisión. Por ejemplo, los equipos de la Cruz Roja Panameña descubrieron que muchas mujeres embarazadas tenían mucho temor de asistir a las citas médicas prenatales porque pensaban que el Zika era un virus mortal, como el VIH o el SIDA. Estos temores provenían del hecho de que el Zika, al igual que el VIH, se podía transmitir a través del contacto sexual. Una vez que la Cruz Roja conoció este mito, fue capaz de abordarlo proporcionando a las comunidades la información correcta mediante visitas puerta a puerta, la televisión, la radio y los afiches; esto tuvo como resultado que las mujeres embarazadas comenzaran a sentirse seguras para ir a sus chequeos prenatales.

El cuadro siguiente muestra ejemplos de los diferentes tipos de información de monitoreo a través de cada uno de los tres aspectos (teniendo en cuenta que algunos tienen elementos en común).

Necesidad del programa	(1) Impacto de las actividades CEA	(2) Rendición de cuentas del programa	(3) Información informal
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas conocen los servicios ofrecidos? • ¿Las personas saben cómo proporcionar la retroalimentación? • ¿Están los sistemas de retroalimentación cumpliendo con los tiempos de respuesta? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se consultó a las personas al inicio del programa? • ¿Sienten las personas que pueden participar en las decisiones del programa? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué asuntos preguntan a los voluntarios cada día (y quiénes preguntan)? • ¿Los asuntos que surgen en las reuniones comunitarias son documentados y reciben respuesta?
<p>Información como ayuda</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas han recibido y comprendido las comunicaciones de alerta temprana de los SMS? • ¿Las personas cuentan con la información que necesitan para estar seguras? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Están las personas bien informadas sobre el programa y cómo acceder a los servicios? 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se utilizan las redes sociales o los SMS para enviar información como ayuda, se debe monitorear la respuesta online a esta información.
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto del cine móvil/ programa de radio sobre el conocimiento de la comunidad acerca de temas de salud o riesgo de desastres. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas entienden y actúan sobre los mensajes clave que se están compartiendo? • ¿Se están propagando rumores o información errónea? • ¿Existen creencias socioculturales que deben ser abordadas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las preguntas formuladas durante los programas de radio o las sesiones de sensibilización comunitaria para identificar tendencias.
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto de una actividad de abogacía (ej. un taller con autoridades locales). 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está el programa abordando los asuntos más importantes para la comunidad? ¿Tiene la comunidad un espacio para expresar sus preocupaciones ante los responsables de la toma de decisiones? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué asuntos preguntan a los voluntarios cada día (y quiénes preguntan)?



Diferencia entre retroalimentación, quejas y rumores

- **Retroalimentación** = información, opiniones, preguntas e incluso agradecimientos que la comunidad comparte con la organización. Puede dar pistas sobre asuntos que la comunidad no entiende bien o sobre temas del programa. Toda la retroalimentación debe ser discutida con el personal del programa, y la comunidad debe recibir respuestas a sus comentarios y preguntas.
- **Quejas** = expresiones de insatisfacción o descontento con algo y/o la conducta inapropiada de alguien, que requieren respuesta.
- **Rumores** = historia o información cuya veracidad está en duda o no puede corroborarse y que se está propagando en la comunidad, y debe ser abordada. Puede ser sobre el programa en sí mismo (ej., relacionado con el criterio de selección) o sobre una enfermedad o riesgo (como “el cólera se transmite por el aire”), que la Sociedad Nacional está intentando abordar. Los rumores pueden propagarse rápidamente y tener consecuencias graves para la implementación del programa y el comportamiento de las personas, así que es importante identificarlos y mitigarlos lo más rápido posible.

Análisis y empleo del monitoreo, la retroalimentación y el aprendizaje

El CEA debe estar integrado dentro del informe del monitoreo del programa de la siguiente forma:

- recordando el impacto de las actividades CEA junto a las otras actividades del programa, puesto que las primeras están concebidas para apoyar los logros de los objetivos generales del programa;
- incluyendo una sección específica para documentar asuntos sugeridos por la comunidad, tanto de manera formal como informal, a través del sistema de retroalimentación y reclamos;
- incluyendo una revisión de la rendición de cuentas general del programa en relación con la participación comunitaria y la transparencia, y también documentando las acciones llevadas a cabo o los cambios hechos como resultado de la retroalimentación recibida de la comunidad.

Al reunir en un mismo sitio toda la información del monitoreo y la retroalimentación formal e informal, el informe del monitoreo debe ayudar al equipo a identificar las tendencias o las necesidades recurrentes en la comunidad que necesitan ser abordadas a través de cambios en el programa o haciendo abogacía con otras organizaciones. Las preguntas recurrentes sobre un asunto específico también son síntoma de que la comunidad no ha entendido adecuadamente la información compartida o no puede emprender acciones al respecto, o de que el programa ya no está abordando los asuntos más importantes para la comunidad.

Asimismo, es importante que la retroalimentación recibida a través de un canal se use para comunicar información compartida a través de todos los canales. Por ejemplo, si un programa de radio recibe muchas preguntas sobre un tema específico, es importante que el voluntariado sobre el terreno reciba esa información y pueda trabajar abordando esas preguntas. Este proceso se muestra en la infografía de la página 66.

Actuar sobre los datos del monitoreo y la retroalimentación es responsabilidad de todo el equipo del programa y de la gerencia de la Sociedad Nacional.



Para información sobre cómo analizar y resumir la retroalimentación y los reclamos para un informe de gestión, consultar la [herramienta 15 del Anexo 1](#).



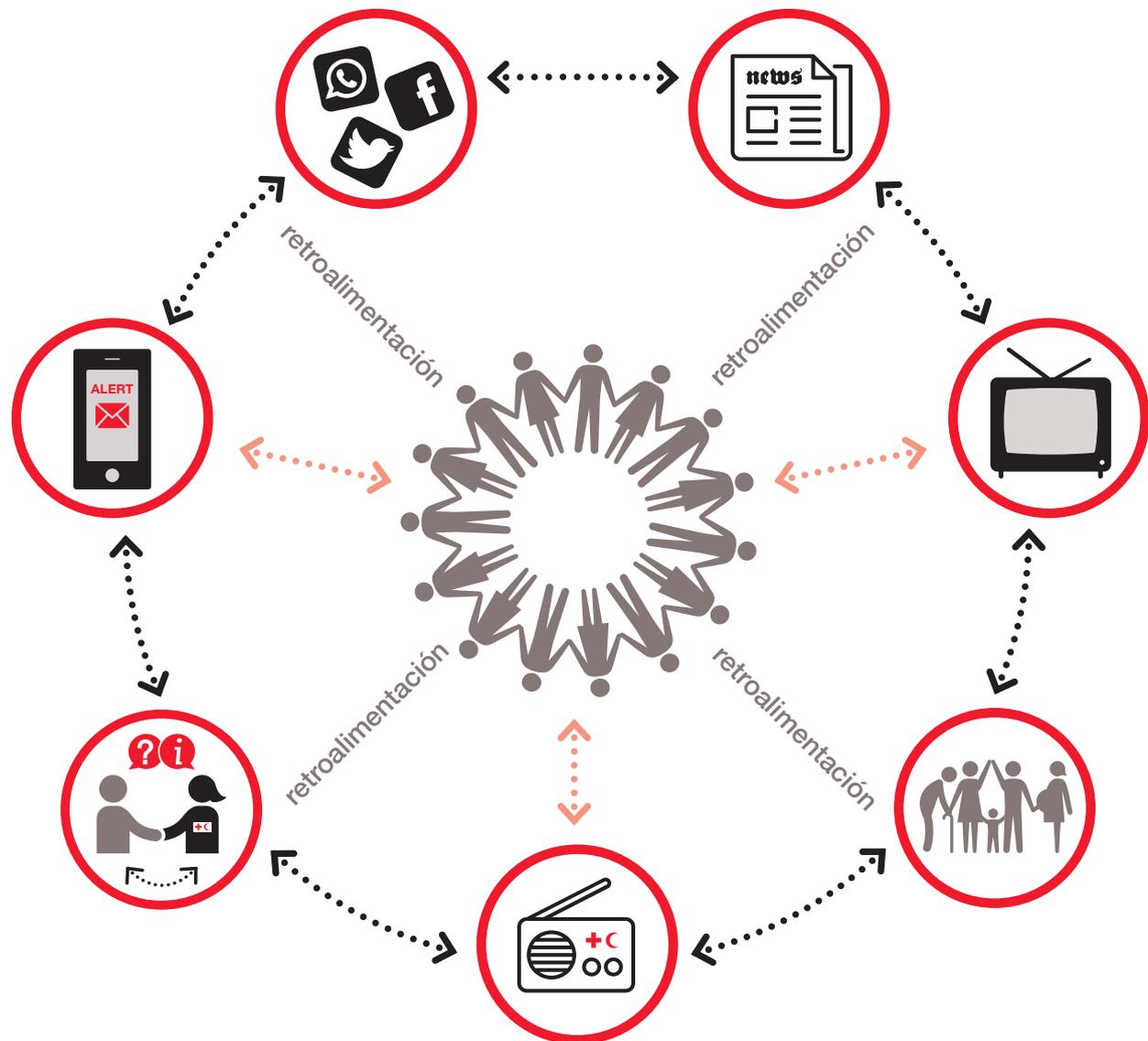
CEA EN ACCIÓN: Importancia de actualizar los mensajes basados en la retroalimentación

Una parte importante de la respuesta temprana al virus del Ébola en África Occidental fue la información como ayuda. Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja, junto a otras organizaciones, se unieron para comunicar información vital a las comunidades afectadas y en riesgo, las cuales desconocían por completo las causas, las formas de contagio y la propagación de la enfermedad.

Si bien esta información en un principio fue escuchada y captada por los miembros de la comunidad interesados en protegerse, la repetición de los mismos mensajes una y otra vez pronto condujo a que las personas dejaran de escuchar; esto significó que no se prestara atención a la nueva información que se transmitía. Este ejemplo subraya la importancia de mantener un diálogo continuo con las comunidades para que la información como ayuda y las actividades de comunicación para el cambio social y de comportamiento puedan ser actualizadas con el fin de reflejar la nueva situación. También permite que el personal y el voluntariado estén listos para abordar nuevas necesidades y asuntos en la medida que vayan surgiendo.

Retroalimentación Informal y aprendizaje

La retroalimentación recolectada a través de los diferentes canales influenciará nuestra aproximación comunicacional, mensajes acciones programáticas



Asegurarse de que la retroalimentación está aportando información para los abordajes de Comunicación y participación comunitaria (CEA)

Es fundamental que la retroalimentación recibida a través de un canal de comunicación se use en el abordaje de otros canales de comunicación. Por ejemplo, si un programa de radio recibe muchas preguntas sobre un tema específico, es importante informar sobre esto a los voluntarios para que centren sus actividades en abordar estas preguntas en la comunidad. Tanto los mensajes como la información que deben adaptar a las preocupaciones de la comunidad.



Paso 5: Desarrollar una estrategia de salida

Idealmente, las estrategias de salida deben ser planificadas desde el primer día si existe un cronograma preciso que determine la culminación del programa. Sin embargo, la realidad indica que al inicio del programa no siempre se sabe con certeza cuál será la duración del mismo. Es importante discutir abierta y honestamente el cese de un programa u operación con la comunidad, y con mucha antelación a la fecha final. Si las comunidades ayudan a planificar la salida o el traspaso de un programa u operación, existen muchas más posibilidades de que los resultados se mantengan una vez que hayan concluido. Ser honestos sobre el cese de un programa es también una manera de mostrar respeto y proteger la buena relación que la Sociedad Nacional ha construido con la comunidad. Aunque a las personas puede no gustarle escuchar que una actividad o servicio se va a terminar, sin duda preferirán saberlo con antelación para poder planificar los cambios pertinentes.

Una buena estrategia de salida debe:

- ✓ Incluir un período de consulta en el que todos los segmentos de la comunidad tengan la oportunidad de contribuir con las decisiones sobre lo que sucederá cuando el programa finalice.
- ✓ Asegurarse de que el personal y el voluntariado también sean consultados e informados sobre los planes, incluidos el personal y el voluntariado de la filial, los cuales han trabajado en las comunidades.
- ✓ Comunicar los cambios con antelación para que las personas tengan tiempo suficiente para prepararse o adaptarse. Mientras más larga haya sido la duración de la actividad o servicio, con más antelación se debe dar el aviso a la comunidad.
- ✓ Asegurarse de que está en marcha un sistema para la recepción y respuesta de preguntas y reclamos.
- ✓ Compartir la información importante de manera clara, honesta y comprensible para la comunidad; por ejemplo, cuándo se dejará de ofrecer los servicios, qué sucederá después, cuál es el papel de la comunidad, y cómo entrar en contacto con la Sociedad Nacional.
- ✓ Hacer frente a los rumores rápidamente, intentando mitigarlos y proporcionando la información correcta.



Para orientación sobre planes de salida, consultar la herramienta 16 del [Anexo 1](#).



CEA EN ACCIÓN: Cesar el servicio de distribución de agua de los camiones cisterna en Haití

CEA tuvo un papel importante en explicar a las comunidades que la distribución gratuita de agua de los camiones cisterna a cargo de la FICR iba a ir disminuyendo durante el 2011. Se elaboraron afiches para explicar por qué se iba a dejar de prestar este servicio y qué tipo de arreglos se iban a llevar a cabo para el suministro de agua. Los afiches se colocaron en todas las comunidades afectadas por estos cambios. También se usaron mensajes SMS y un camión de sonido de la Cruz Roja que divulgaba la información en sitios clave de las comunidades durante el proceso de transición y así alertaba a las personas sobre dónde podían obtener agua potable. Asimismo, se activó una línea directa para recibir retroalimentación y reclamos, y responder a las preguntas de la población. El número telefónico de la línea directa se divulgó a través de los canales mencionados. A pesar de la preocupación inicial de la Cruz Roja acerca del gran número de quejas que iba a recibir, sólo 36 personas llamaron, la mayoría de ellas para obtener información sobre el nuevo proceso y para dar las gracias por el agua gratuita que habían recibido hasta ese momento.



Herramientas CEA para apoyar la fase de implementación y monitoreo (ver [Anexo 1](#))

- Plantilla de preguntas CEA para las líneas de base (**Herramienta 2B**).
- Preguntas y respuestas para los voluntarios en roles de responsabilidad (**Herramienta 6**).
- Sugerencias para organizar reuniones comunitarias y sobre cómo usar la retroalimentación (**Herramienta 11**).
- Capacitación para el personal y el voluntariado en habilidades de comunicación (**Herramienta 14**).
- Herramienta para establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación y reclamos (**Herramienta 15**).
- Plantilla de folletos y afiches para la información del programa (**Herramienta 13**).
- Plantilla de preguntas CEA para el monitoreo (**Herramienta 2C**).
- Guía para la estrategia de salida (**Herramienta 16**).

Los recursos adicionales para utilizar en la fase implementación y monitoreo pueden encontrarse en el [Anexo 2](#).



Fase 4 del programa: Evaluación y aprendizaje

.....

La evaluación es clave para tener una visión general del impacto, la relevancia, la eficacia y la efectividad del programa o la operación. Las evaluaciones nos proporcionan un aprendizaje útil sobre qué se puede mejorar en el próximo programa, por ello es importante compartirlas con los colegas y que todos puedan beneficiarse de esta información.

Al igual que con el monitoreo, la integración del CEA en el proceso de evaluación final comprende tres aspectos. En primer lugar, la evaluación debe intentar responder a estas dos preguntas:

- **¿Funcionaron las actividades CEA?**
Las actividades CEA, tales como los cines móviles, los sistemas de retroalimentación o los programas de radio, son evaluadas junto a las otras actividades del programa para ver cómo han contribuido con los objetivos del programa y el impacto que han tenido en la comunidad. Esto repercute en el valor agregado de incluir el CEA en el programa.
- **¿El programa se implementó de tal manera que permitiera la rendición de cuentas a las comunidades?**
La rendición de cuentas del programa a las comunidades está incluida como parte de la evaluación para valorar si las personas se han sentido informadas y con posibilidad de participar. Esto ayudará a demostrar que la Sociedad Nacional está llevando a cabo sus acciones con base en los compromisos de rendición de cuentas a las comunidades y también reflejará el valor añadido de esta manera de trabajar.

Y en segundo lugar:

- **La evaluación en sí misma debe efectuarse de forma participativa y transparente** para asegurarse de que se incluyen las opiniones de la comunidad y que los resultados de las evaluaciones se comparten con las comunidades participantes. Esto también contribuirá a mejorar la calidad de la evaluación y asegurar que se mantiene una buena relación con la comunidad, facilitando así el trabajo conjunto para el próximo programa.



Paso 1: Decidir qué evaluar

La evaluación es una oportunidad para discutir con los miembros de las comunidades lo que piensan sobre el programa o la operación, si éste ha cubierto o no sus necesidades, si ha sido relevante y efectivo, y si se ha implementado de forma satisfactoria para ellos. También ayuda a medir la calidad del programa o la operación. La FICR recomienda ocho criterios de evaluación en relación al contenido que se debe incluir.

La evaluación también brinda la oportunidad de identificar el aprendizaje para ayudarnos a mejorar programas futuros; por ello es importante que la evaluación también refleje los aspectos del programa que no han funcionado según lo esperado. Ningún programa es perfecto, por este motivo es importante ser honestos acerca de cualquier problema con el fin de documentar las lecciones aprendidas.

El siguiente cuadro muestra un resumen de los tipos de información que es recomendable recopilar durante la evaluación. Sin duda hay aspectos en la evaluación de la rendición del programa y de las actividades CEA específicas que se solapan, pero este cuadro destaca algunas de las diferencias sutiles entre ambas:



Ver el manual de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Elaboración de Informes de la FICR (PMER, por sus siglas en inglés) en el [Anexo 2](#).



Para ver una plantilla de preguntas de evaluación para valorar el CEA, consultar la herramienta 2D del [Anexo 1](#).

Necesidad del programa	(1) Impacto de las actividades CEA	(2) Rendición de cuentas del programa en general
<p>Participación y retroalimentación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas se sintieron cómodas usando el sistema de retroalimentación implementado? Si no fue así, ¿por qué? ¿Quedó alguien excluido? • ¿Se escuchó, atendió y respondió a la retroalimentación? • ¿Cómo benefició al programa el sistema de retroalimentación? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Estuvieron todos los miembros de la comunidad conformes con la ayuda que recibieron? • ¿Estuvieron satisfechos con la forma en la que se implementó el programa? • ¿Todos los grupos recibieron información frecuente sobre el programa? • ¿Se sintieron las personas incluidas en la toma de decisiones y se les brindó la misma oportunidad de participación a mujeres y hombres, niñas y niños, minorías y grupos vulnerables?
<p>Información como ayuda</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas recibieron y comprendieron la información transmitida? • ¿Hicieron algo al respecto? • ¿Qué beneficio obtuvo el programa de la información como ayuda? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usamos los mejores canales para la comunidad? • ¿Hubo alguna información que la gente necesitara y que no compartimos? • ¿Hubo algún grupo en la comunidad al que no se llegó o que fue excluido?
<p>Comunicación para el cambio social y de comportamiento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál fue el impacto de las actividades CEA y de cambio social (ej. cine móvil, programa de radio, etc.) sobre el comportamiento de las personas? • ¿Cómo se beneficiaron de los objetivos del programa? • ¿Estuvieron las actividades CEA bien coordinadas con las otras actividades del programa? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las personas apreciaron las actividades para el cambio social y de comportamiento? • ¿Se abordaron los riesgos y las barreras pertinentes? • ¿Se consultó a las personas con antelación sobre las actividades para el cambio social y de comportamiento, y sobre los objetivos? • ¿Se involucraron las personas en la implementación de las actividades?
<p>Abogacía basada en datos empíricos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo las actividades de abogacía basada en datos empíricos beneficiaron a los objetivos del programa? • ¿Cuál fue el resultado para la comunidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La comunidad participó en actividades de abogacía? • ¿Podría haber otras maneras de involucrarlos más y mejor? • ¿Cómo percibió la comunidad las actividades? ¿Abordaron éstas los asuntos pertinentes?



Paso 2: Cómo involucrar a la comunidad en la evaluación

Idealmente, se debería involucrar a los miembros de las comunidades en cada etapa del proceso de evaluación y que tengan la oportunidad de participar en el diseño, la recolección, la validación y el análisis de los datos, así como en la difusión de los resultados. Si esto no es posible, lo mínimo que se debe hacer es consultarles sobre el impacto del programa, y verificar y compartir con ellos los resultados de las evaluaciones.

A continuación presentamos algunas sugerencias de cómo involucrar a las comunidades en el proceso de evaluación.

- ✓ Pedir a los miembros de la comunidad sus sugerencias sobre cuál es la mejor manera de evaluar el impacto del programa; por ejemplo, a través de una reunión comunitaria o una discusión de un grupo focal.
- ✓ Contar con un grupo consultor para la evaluación que incluya la participación de líderes comunitarios o representantes.
- ✓ Asegurarse de que la metodología de la evaluación incluya la recolección de la retroalimentación de la comunidad como una de las fuentes de información importantes para la evaluación. Pensar asimismo sobre cuáles fueron los miembros de la comunidad más afectados por el programa.
- ✓ Asegurarse de involucrar a distintos segmentos de la comunidad, incluyendo a mujeres y hombres, niñas y niños, y grupos vulnerables como adultos mayores o personas con discapacidades.
- ✓ Usar las encuestas de satisfacción comunitaria, pero también ofrecer oportunidades a las personas para que proporcionen retroalimentación más allá de las preguntas de las encuestas.
- ✓ Las evaluaciones deben llevarse a cabo de forma ética y acorde con la ley, con una consideración especial hacia el bienestar de los miembros de la comunidad involucrados en, y afectados por, la evaluación.
- ✓ Asegurarse de que los líderes comunitarios o representantes sean parte del equipo de evaluación (sólo si es apropiado al contexto y no tiene impacto sobre los resultados).
- ✓ Considerar el trabajo conjunto con instituciones locales académicas y/o de investigación para contar con evaluaciones independientes externas.

Para más orientación sobre cómo involucrar a las comunidades en el proceso de evaluación, consultar los recursos del [Anexo 2](#), incluida la DFID review of Beneficiary Feedback in Evaluations (Guía de la DFID para la Retroalimentación de los Beneficiarios en las Evaluaciones).



Ver la herramienta 2D del [Anexo 1](#) para una muestra de las preguntas para las encuestas de satisfacción comunitaria. La biblioteca CEA (en el [Anexo 2](#)) tiene ejemplos de encuestas de satisfacción usadas por Sociedades Nacionales de todo el mundo.



Para ver opciones de cómo compartir las evaluaciones con las comunidades, consultar la **herramienta 17** del [Anexo 1](#).



Para guía sobre el desarrollo de talleres de lecciones aprendidas, consulte la **herramienta 18** del [Anexo 1](#).

Verificar y compartir los resultados

Compartir con la comunidad los resultados de la evaluación para validarlos es una parte importante del proceso de evaluación. Si los miembros de la comunidad se han tomado el tiempo de responder a las preguntas, es una buena práctica asegurarse de compartir con ellos los resultados. Esto puede llevarse a cabo de diversas maneras, por ejemplo, a través de reuniones comunitarias, afiches o talleres.



Paso 3: Compartir las conclusiones de las evaluaciones y aprender de ellas

Trabajar rindiendo cuentas a las comunidades también significa actuar sobre los resultados de las evaluaciones y aprender de estos resultados. Esto incluye compartir el aprendizaje con los colegas dentro de la Sociedad Nacional, para que así no se repitan los mismos errores en futuros programas (que además pueden desarrollarse incluso dentro de la misma comunidad).

También es una buena práctica compartir las evaluaciones con otros miembros del Movimiento para que así todo el mundo se pueda beneficiar. Se pueden compartir las evaluaciones en: www.ifrc.org/en/publications-and-reports/evaluations/.



Herramientas CEA para apoyar la fase de evaluación y aprendizaje (ver [Anexo 1](#))

- Plantilla de preguntas para evaluar el CEA (**Herramienta 2D**).
- Opciones para compartir las evaluaciones con las comunidades (**Herramienta 17**).
- Guía para taller de lecciones aprendidas (**Herramienta 18**).

Los recursos adicionales para utilizar en la fase de evaluación y aprendizaje pueden encontrarse en el [Anexo 2](#).



CEA EN ACCIÓN: Respuesta al terremoto de Nepal

«Sería mejor si el anuncio se hiciera en la radio o la televisión porque así todo el mundo estaría informado sobre la ayuda y no habría nadie que se quedara sin conocer la información transmitida».

Participante de un grupo focal de discusión

Las comunidades de Nepal están aún luchando para recuperarse de los efectos de los fuertes terremotos que sacudieron el país en abril y mayo de 2015, causando daños catastróficos en la capital, Katmandú, y en los valles cercanos. El inicio del invierno trajo consigo un nuevo reto humanitario, ya que una parte considerable de la población estaba viviendo en alojamientos temporales y necesitaba apoyo para sobrevivir a las duras condiciones invernales (de octubre a marzo).

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Nepalesa, con el apoyo de socios del Movimiento, lanzó una iniciativa de distribución de dinero en efectivo para abordar los retos adicionales que trajo el invierno. Esta distribución estaba destinada a cubrir las necesidades de 53.073 familias en 16 distritos seleccionados. Se recomendó implementar una comunicación oportuna con las comunidades como parte de esta iniciativa debido al aprendizaje obtenido en evaluaciones previas de socorro y distribución de efectivo. Estas evaluaciones revelaron que sólo el 25 por ciento de los encuestados había recibido información sobre la distribución antes de ser implementada.

Informando a las comunidades

La Cruz Roja Nepalesa y el equipo CEA de la FICR compartieron información vital con las comunidades sobre los lugares y horarios de la distribución y sobre los criterios de elegibilidad a través de la radio, y en colegios, reuniones comunitarias y visitas a los hogares.

La sede principal de la Sociedad Nacional en Katmandú estableció una línea telefónica directa 24/7 a cargo de voluntarios de la Cruz Roja antes y después de la distribución. Durante la distribución, un equipo CEA estableció puntos de asistencia en los lugares de distribución para escuchar y registrar la retroalimentación, y responder las preguntas de la población. En algunas zonas, el voluntariado también empleó miniserias de televisión para compartir los mensajes.

Los resultados de la evaluación posterior a la distribución mostraron una mejora significativa en la participación de la comunidad. Los reportes indicaron que el 99 por ciento de los encuestados recibió información sobre la distribución de dinero en efectivo con antelación, y el 92 por ciento de los encuestados opinó que había recibido suficiente información.

Los reportes mostraron además que muchos se apoyaron en sus redes sociales locales para recibir información sobre la distribución: 48 por ciento de las personas expresó que había escuchado sobre la distribución de efectivo a través del «boca a boca»; 34 por ciento a través de líderes comunitarios; 28 por ciento a través de reuniones convocadas por la Cruz Roja; 24 por ciento a través de sus vecinos; y 22 por ciento a través de visitas de sus vecinos. El boca a boca es una forma muy común de informar a las comunidades, y el equipo CEA lo usó como herramienta para asegurar la máxima cobertura de la distribución de dinero en efectivo.

Las conclusiones de las discusiones de los grupos focales indicaron que a las personas les gustaría recibir información a través de la radio, la televisión y los periódicos. Este aprendizaje se tomará en cuenta para intervenciones futuras, en las cuales se intentará usar canales de difusión más amplios.



Respuesta
inmediata a
emergencias

Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas en la respuesta inmediata a emergencias

.....

.....

Esta sección proporciona un breve resumen sobre cómo integrar el CEA en una operación de respuesta inmediata a una emergencia repentina. Es importante aclarar que, si bien toda la información que ofrece esta guía también puede ser aplicada a las operaciones de emergencia, recomendamos la lectura completa de la guía para una información más detallada sobre cómo actuar lo antes posible en la respuesta. También se pueden implementar las acciones mínimas para integrar el CEA que aparecen en la página 18. Es probable que la Sociedad Nacional también cuente con recursos para el CEA que se han implementado a través de programas anteriores o con leyes relativas a la gestión del riesgo de desastres que puedan ser activadas para apoyar la respuesta a la emergencia.

El CEA es fundamental en la respuesta a emergencias debido a que:

- puede salvar vidas compartiendo información oportuna, accionable y útil cuando las personas más la necesitan;
- apoya el papel de la comunidad de ser siempre la primera en dar la respuesta;
- puede ayudar a involucrar a la población afectada en la planificación de la respuesta; esto significa que la operación tendrá más posibilidades de satisfacer las necesidades y tendrá un mayor impacto;
- genera confianza de las comunidades afectadas, lo cual apoya la distribución de la ayuda y proporciona una base para implementar programas de recuperación que sean sostenibles.



¿Quién está a cargo?

Si bien integrar el CEA en los programas y operaciones es responsabilidad de todos, es importante designar a una persona específica inmediatamente después de la ocurrencia de una emergencia para asegurar su implementación.

El punto focal de CEA trabaja con, y apoya a, la persona encargada de gestionar la respuesta a la emergencia, para así integrar el CEA a través de toda el área de respuesta operativa y del ciclo del desastre.

Si se considera necesario y apropiado, se puede enviar un especialista en CEA de otro país o región, o desde Ginebra, para ofrecer apoyo a la persona que cumple la función de punto focal de CEA dentro de la Sociedad Nacional. Para emergencias de menor escala, quizás no sea posible dedicar al CEA una posición o un especialista de fuera, en cuyo caso la responsabilidad de integrar el CEA corresponderá a alguien dentro del equipo de operaciones.

El punto focal de CEA debe asegurarse, como mínimo, de que el personal de operaciones:

- Se asegure de que las preguntas sobre la necesidad de información y los canales de comunicación formen parte de los análisis de necesidades. Esto incluye entender el alcance del daño a los medios de comunicación locales y a las infraestructuras de telecomunicaciones, así como el impacto que esto tiene en el acceso de las personas a la información y la comunicación.
- Proporcione a las comunidades información como ayuda, incluida la información sobre la Sociedad Nacional y el Movimiento, los planes, los servicios de asistencia disponibles y los criterios para recibirla. El personal se debe encargar asimismo de mantener informadas a las autoridades locales y a otras partes interesadas.
- Lleve a cabo consultas continuas a las comunidades afectadas en las distintas fases de la respuesta y del ciclo del programa.
- Establezca mecanismos efectivos de retroalimentación y reclamos que permitan a la Sociedad Nacional enfrentar los rumores y la información errónea, y posibiliten que los miembros de la comunidad expresen sus preocupaciones, sugerencias, reclamos y críticas (así como mensajes de agradecimiento) y que la Sociedad Nacional informe a su vez a la comunidad sobre los avances y el desarrollo de la respuesta.
- Adapte y desarrolle la respuesta tomando en cuenta la retroalimentación recibida, y explique a todas las partes interesadas sobre los cambios realizados o por qué los cambios no han sido posibles.



Paso 1: CEA en evaluaciones de emergencia

La fase de evaluación es crítica puesto que determinará el resto de la respuesta a la emergencia, como el tipo de ayuda que se ofrecerá y a quién, dónde, por qué y cómo. Si estas decisiones se basan en suposiciones fallidas o imprecisas, esto afectará el impacto de la operación de respuesta y la confianza de la población, y conducirá a una pérdida de tiempo valioso mientras se corrigen los errores.

Asimismo, es posible que se necesite proporcionar información como ayuda mientras se lleva a cabo la evaluación, para ayudar a la población a abordar los riesgos inmediatos que están enfrentando, como, por ejemplo, qué hospitales están abiertos y cómo obtener agua potable.

Los compromisos hacia la equidad de género y la diversidad también son importantes en una emergencia. Las preguntas de la página 29 pueden servir de orientación para planificar la evaluación y asegurarse de captar las necesidades y prioridades específicas de los distintos grupos.

Integrar el CEA a la fase de la evaluación de emergencia hará posible:

- 1. Identificar la información más importante sobre las necesidades de la población y los mejores canales de comunicación para llegar a las personas.** En las situaciones de epidemias también es importante entender los principales riesgos y barreras de las prácticas seguras. Esta información ayudará a planificar actividades CEA más efectivas como parte de la operación de respuesta a la emergencia.
- 2. Apoyar la evaluación que se está llevando a cabo desde una perspectiva de rendición de cuentas.** Esto significa que todos los miembros de la comunidad tendrán las mismas oportunidades de expresar sus necesidades, serán tratados con respeto y recibirán información clara y transparente sobre el proceso de evaluación y sobre lo que sucederá a continuación. Esto asegurará que la operación cumple con los estándares y genera confianza en las comunidades afectadas.

A continuación, mostramos algunas maneras de ahorrar tiempo durante la fase de evaluación:

- ✓ **Monitorear los medios de comunicación locales, las organizaciones de la sociedad civil y los influenciadores online más importantes, incluidos los departamentos pertinentes del gobierno local.** La televisión y la radio locales, y las redes sociales pueden proporcionar una perspectiva general de la situación, especialmente en las zonas a la que no se tenga acceso físico inmediato.
- ✓ **Buscar primero la información existente (revisión de datos secundarios).** Ya sean datos que hayan sido recopilados por otras organizaciones después de que el desastre o conflicto ha empezado o datos de evaluaciones recientes. Esto puede ayudar a ahorrar tiempo y preguntas en la evaluación de emergencia. Sin embargo, es importante recordar que un desastre o conflicto transforma el contexto, por ello no se puede confiar plenamente en los datos de una evaluación efectuada antes de la emergencia ya que pueden no reflejar la situación actual.
- ✓ **Integrar, integrar, integrar.** Trabajar con otros sectores y «negociar» unas cuantas preguntas CEA para incluirlas dentro de la evaluación general de nuestra organización. No efectuar una evaluación separada para



Para una lista de preguntas CEA, consultar la herramienta 2A del [Anexo 1](#). La escogencia de las preguntas dependerá del tipo de emergencia, pero las que están resaltadas en amarillo son las que se consideran más importantes.

el CEA. Verificar lo que otros equipos (de salud, higiene o alojamiento) están planificando y qué información planean recolectar. Verificar que hayan preguntas sobre necesidades de información y acceso a canales de comunicación y/o «negociar» con ellos la inclusión de algunas de ellas. Ofrecer apoyo para asegurar que el proceso de evaluación sea participativo e inclusivo.

- ✓ **Revisar el marco jurídico.** Antes de que ocurra un desastre hay que revisar las leyes relativas a la gestión nacional de riesgos de desastres y otras leyes y políticas sectoriales pertinentes para saber cuáles son las responsabilidades del gobierno con respecto al derecho a la información. Esto puede resultar útil para pedir apoyo y participación gubernamental en la difusión de información para salvar vidas; por ejemplo, para incentivar a los operadores de telefonía móvil a emitir SMS dirigidos a la población. Las oportunidades y complejidad de este asunto, incluidos los cambios que conlleva una declaración de «estado de emergencia» por parte del Estado, son muy distintas cuando se trata de un conflicto armado.
- ✓ **Trabajar con los demás.** ¿Se puede llevar a cabo una evaluación conjunta con otras organizaciones para ahorrar tiempo y recursos, y reducir la «fatiga de la evaluación» en la población afectada? Como se mencionó anteriormente, las oportunidades y limitaciones de la colaboración son distintas durante un conflicto armado y pueden comprometer la independencia del equipo a los ojos de una o varias de las partes involucradas en el conflicto.
- ✓ **Las evaluaciones informales también son positivas.** Los grupos focales informales, las entrevistas con informantes clave e incluso la simple observación pueden proporcionar una cantidad considerable de información importante que podría resultar invisibilizada en una encuesta formal. Esta información permite tener una discusión más abierta con las comunidades afectadas con respecto a sus necesidades. Estos métodos también pueden reemplazar a la encuesta formal si ésta no fuera posible o si no ha habido la oportunidad de añadir preguntas CEA a la encuesta.



Para un resumen general de la información sobre cómo recolectar información y los distintos métodos para hacerlo, consultar la herramienta 1 del [Anexo 1](#).

Recursos para la información humanitaria y el análisis

ACAPS (www.acaps.org) proporciona un resumen semanal de las prioridades humanitarias actuales y de eventos recientes, así como resúmenes *ad hoc* inmediatos después de un desastre para informar a responsables de las operaciones, las estrategias y las políticas.

ReliefWeb (reliefweb.int/) es la fuente líder en información humanitaria sobre crisis y desastres en el mundo. Es un servicio especializado de la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA, por sus siglas en inglés).

En materia de epidemias, el Programa de Encuestas de Demografía y Salud (DHS, por sus siglas en inglés) ofrece información sobre la prevalencia de las enfermedades. (www.dhsprogram.com).

Las Network Media and Telecommunication Landscape Guides de la plataforma CDAC proporcionan un buen resumen de más de 20 países, aunque pueden no estar actualizadas. (www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).



CEA EN ACCIÓN: Trabajando con otras organizaciones

Después de la llegada del tifón Haiyan a las Filipinas, una variedad de organizaciones trabajaron conjuntamente para efectuar una evaluación rápida de las necesidades de la población y los canales de comunicación confiables. Esta evaluación se pudo llevar a cabo rápidamente porque las organizaciones ya tenían a disposición acuerdos y plantillas para encuestas que habían desarrollado a través de una Comunidad de Práctica local que habían implementado en 2015. Esto ayudó a todas las organizaciones a obtener la información que necesitaban para planificar las actividades CEA apropiadas y evitó que cada organización repitiera las mismas preguntas a la población.



Paso 2: Información como ayuda

- Las actividades CEA deben integrarse al plan de acción y al presupuesto general del plan de emergencia y no diseñarse como un programa separado. Inmediatamente después de una emergencia repentina, una de las máximas prioridades debe ser proveer información oportuna y precisa que puede salvar vidas en la población afectada a través de los canales disponibles localmente. La información correcta y oportuna tiene la potencialidad de salvar vidas, prevenir crisis y proteger hogares y medios de vida. Puede que esa información sea lo único que las personas reciban de nosotros, especialmente aquellas personas que se encuentran en zonas de conflicto. Entre los ejemplos encontramos:
 - información que la población necesita para protegerse de amenazas tales como bombardeos aéreos, riesgo de minas, alertas de tormenta o cómo prevenir la enfermedad en una epidemia;
 - orientación sobre cómo mitigar los efectos de una crisis, por ejemplo, consejos para no beber agua que proviene de las inundaciones;
 - información sobre cómo acceder a la asistencia y a los servicios humanitarios, como la reunificación familiar, qué hospitales están abiertos o cuándo, y dónde se distribuirá la ayuda;
 - información sobre los derechos de la población, y quién es el responsable o a quién contactar para asuntos de alojamiento, protección o salud. Esta información debe provenir de las leyes sobre gestión de riesgos de desastres que estén en curso a nivel nacional.



Para orientación sobre cómo integrar el CEA en un plan de acción para emergencias, consultar la herramienta 19 del [Anexo 1](#).



Crédito: Wendy Stone / ICRC



CEA EN ACCIÓN: La información como arma de guerra

Las situaciones de conflicto presentan retos particulares a aquellos inherentes a los desastres naturales, tales como la inseguridad y el acceso limitado a las comunidades, las interrupciones de la energía eléctrica y las telecomunicaciones, el acceso limitado y las habilidades escasas de la población para usar tecnologías de la comunicación y, no menos importante, la protección de datos.

También los rumores, la información errónea y la propaganda son característicos de las situaciones de conflicto. En el mundo digital, esto sucede más rápido, tanto a escala local como global, la información se difunde más rápidamente y hace difícil que las personas diferencien la propaganda de la información veraz.

En todo momento, pero especialmente en el contexto de conflictos armados, es fundamental entender el entorno de la información local, quiénes son los dueños de los medios de comunicación locales y de los operadores de telecomunicaciones, y quién está usando qué canales.

Entender el entorno de la información local significa también entender qué es lo que las personas quieren saber, qué canales de comunicación usan, cómo los usan y en cuáles confían, y cómo se difunde la información. También requiere entender cómo están sobrellevando la situación los medios de comunicación locales y las infraestructuras de telecomunicaciones, y si la propiedad y el control sobre éstos han cambiado de manos.

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja, el gobierno, las organizaciones de la ONU tales como ACNUR, UNICEF, OMS, o las ONG locales e internacionales seguramente disponen de mensajes y material para abordar las necesidades de comunicación más comunes como parte de programas de preparación para desastres o derecho relativo a los desastres. Vale la pena investigar si esta información está disponible antes de desarrollar nuevos mensajes y, sobre todo, antes de comenzar a difundirlos. La información contradictoria o en exceso sobre un mismo tema de distintas fuentes puede causar confusión y aumentar la frustración dentro de las comunidades.

Esto no sustituye la necesidad de compartir información con los miembros de las comunidades sobre la Sociedad Nacional y los servicios que provee, incluidos los detalles de cómo pueden proporcionar retroalimentación o hacer preguntas.

Orientación para mensajes de emergencia efectivos

La información compartida después de una emergencia debe:

- **Ser simple:** no utilizar mucho texto ni imágenes.
- **Communicar la amenaza:** ser claros sobre el peligro o el riesgo al que se exponen las personas si no siguen las recomendaciones; por ejemplo, «beber agua de las inundaciones puede causar enfermedades».
- **Llamar a la acción:** sugerir acciones prácticas como «lavarse las manos» o «vacunarse». Sin embargo, hay que tener cuidado de que la información no aliente a las personas a tomar medidas que no son prácticas o que vayan en contra de la cultura o la religión.
- **Ser accesible:** en la lengua local y difundida a través de canales que las personas usan, tomando en cuenta su grado de alfabetización.
- **Llegar a la mayor cantidad de personas posible.**
- **Nunca causar daño o crear pánico.** Es importante entender los riesgos y las vulnerabilidades que enfrentan las personas, especialmente en situaciones sensibles como un conflicto armado. Esto es fundamental para asegurar que los mensajes no van a causar más daño, por ejemplo, hay que evitar mensajes que inciten las personas a hacer algo peligroso o que las pongan en peligro.
- **Intentar coordinar el trabajo con otros, siempre que sea posible.**



Para una plantilla con mensajes de emergencia, consultar la herramienta 10; y para información sobre canales de comunicación, consultar la herramienta 8. Ambas se encuentran en el [Anexo 1](#).

निमोनियाका लक्षणहरु तथा बच्ने घरेलु उपायहरु

बालबालिका, भर्खर जन्मेका नवजात शिशु र बुढाबुढीलाई निमोनिया लाग्ने सम्भावना बढी हुन्छ।

निमोनियाका लक्षणहरु:

- स्यास भित्र
- सोकी लागिरहने
- कोसा हान्ने
- छिटो छिटो स्यास फेर्ने
- घेरे उचरो आउने

निमोनियाका लक्षणहरु देखा परेमा:

त्रुन्त नजिकको स्वास्थ्यकर्मीसँग सम्पर्क राख्ने वा बिरानीलाई स्वास्थ्य संस्थामा लगेर स्वास्थ्यकर्मीको सल्लाहअनुसार उपचार गराउने

निमोनियाबाट बच्ने घरेलु उपायहरु:

- कोसा हान्नेको छ/छैन हेर्ने।
- शिशुले छिटो-छिटो स्यास फेरेको छ/छैन हेर्ने।
- शिशुलाई पटक पटक आमाको दुध सुवाईराख्ने।
- साविक भन्दा बढी साना, मकेल कुराहरु सुवाईरहने।
- शिशुलाई ल्याउने पारी राख्ने तर नजुगसाउने।
- मन तारो नुनपानीमा रफा सुती कपडा मिजाई नाक सफा गरिदिले।

१ मरिनामन्दा माथिका शिशु गणना सोकिको उपचार (अदुवा, बेसार, तुलसीको पात आदि हाली पकाइको पानीमा मत्त राखी सुवाउने)

नेपाल रेडक्रस सोसाइटी

Respuesta inmediata a emergencias

Ejemplo de folleto producido por la Media Luna Roja en Nepal poco después del terremoto para prevenir y manejar casos de hipotermia.



CEA EN ACCIÓN: ¡Hay que mantener activas las redes sociales en una emergencia!

Para las Sociedades de la Cruz Roja de Ecuador y Nepal, las redes sociales como Facebook y Twitter se convirtieron en canales de comunicación vitales después de los devastadores terremotos que azotaron sus respectivos países.

En Ecuador, la Cruz Roja usó Facebook y Twitter para que la población se conectara con la aplicación de primeros auxilios, proporcionó respuestas a preguntas clave y promocionó servicios como el restablecimiento del contacto entre familiares. Las redes sociales también demostraron ser una importante fuente de donaciones online en el llamamiento de emergencia.

En Nepal, la Cruz Roja observó cómo su página de Facebook estaba repleta de solicitudes de ayuda inmediatamente después del terremoto. La Sociedad Nacional contó con el apoyo de su socia, la Cruz Roja Británica, y de voluntarios digitales en Estados Unidos para filtrar y responder a miles de mensajes publicados en la página. Las actualizaciones en la página incluyeron rápidamente desde mensajes para el cambio de comportamiento hasta información como ayuda, incluida información sobre higiene y sobre la importancia de evitar acercarse a edificios en ruinas.

Esta página también brindó respuestas a las preguntas más frecuentes e información actualizada sobre las actividades de respuesta y cómo acceder a servicios de asistencia, como el restablecimiento del contacto entre familiares. La información fue publicada en nepalés e inglés, con fotos para atraer la atención de los usuarios.

También se invirtió una pequeña cantidad de dinero en Facebook para promocionar las publicaciones de la Cruz Roja Nepalesa sobre temas relevantes, lo cual condujo a un aumento masivo del número de visitas, de 7.000 a 733.000. Si bien continuaba siendo difícil responder a las peticiones individuales de asistencia, estas acciones permitieron llegar a miles de personas con información vital y contribuyeron a que las comunidades sintieran que sus peticiones estaban siendo escuchadas y que sus necesidades y opiniones se estaban tomando en cuenta.

Los ejemplos mencionados subrayan la importancia de las redes sociales en los momentos posteriores a la emergencia y el reto que supone responder a un gran aumento de publicaciones en una página. Por estos motivos, antes de una emergencia las Sociedades Nacionales deben tomar en cuenta cómo ésta afectará a sus canales de redes sociales y cómo pueden responder a esta demanda.



Paso 3: Participación y retroalimentación

Aunque pueda parecer que involucrar a las comunidades afectadas en la evaluación y la planificación de la respuesta tome mucho tiempo, es fundamental para garantizar que las actividades cubran las necesidades de la población y sean relevantes y aceptadas por la comunidad. A continuación, se muestran algunos ejemplos de abordajes rápidos y sencillos que pueden incorporarse en la respuesta para mejorar la participación y la retroalimentación:

- Involucrar a un amplio grupo de miembros de la comunidad –mujeres, hombres, niñas, niños, adolescentes y personas de grupos minoritarios– en la evaluación, la planificación y la implementación de las actividades de respuesta. Esto incluye compartir información clara y fácil de entender sobre el Movimiento, sus principios y acción humanitaria, y las actividades que la Sociedad Nacional llevará a cabo.
- Facilitar oportunidades para discutir abiertamente con las comunidades afectadas. Esto incluye comunicar de una forma clara y honesta los criterios de selección para aquellos que recibirán asistencia.
- Revisar los planes de respuesta con algunas de las comunidades afectadas antes de su implementación. Esto se puede hacer de manera informal a través de una reunión comunitaria o de una charla con líderes comunitarios o comités, aunque hay que tener en cuenta que no todos los líderes y comités representan a la comunidad de forma equitativa.
- Definir con la comunidad un sistema formal y local de retroalimentación y quejas –tomando en cuenta el género, la edad y la diversidad– y establecerlo lo antes posible, así como un sistema de gestión de la información que sea efectivo. Es importante tener presente la protección de datos, la privacidad y el consentimiento, e incluir estos asuntos como un tema prioritario en los procesos de gestión de la operación y las reuniones del equipo.
- Capacitar a todo el voluntariado de primera línea en habilidades de comunicación básicas y manejo de reclamos, aunque no se haya establecido formalmente un sistema de retroalimentación y reclamos.
- Monitorear con regularidad el impacto del CEA y de las actividades generales de la operación así como el contexto cambiante, y usar esta información para adaptar los planes de respuesta y mantener el diálogo con la comunidad (es importante cerrar el circuito de retroalimentación).



Consultar la **herramienta 9** para ver una lista de verificación de la información que debe ser compartida con la comunidad, y los compromisos sobre género y diversidad en el [Anexo 2](#).



En [Anexo 1](#) consultar las **herramientas 5 y 11** para obtener orientación sobre cómo organizar grupos focales y reuniones comunitarias, y la **herramienta 13** para ver una plantilla de los afiches y folletos de la información del programa.



Consultar las **herramientas 5 y 11** del [Anexo 1](#) para obtener orientación sobre cómo organizar grupos focales y reuniones comunitarias.



La **herramienta 15** del [Anexo 1](#) brinda una variedad de materiales para escoger, diseñar y establecer un sistema de retroalimentación en situaciones de emergencia.



La **herramienta 14** del [Anexo 1](#) ofrece un paquete de capacitación de un día, dirigido al voluntariado, sobre habilidades de comunicación y manejo de reclamos en emergencias.



La **herramienta 2C** del [Anexo 1](#) ofrece una plantilla de preguntas de monitoreo.



CEA EN ACCIÓN: La contribución del mecanismo de retroalimentación de la Cruz Roja Canadiense después de los incendios forestales

En mayo de 2016, la Cruz Roja Canadiense implementó un mecanismo piloto de retroalimentación como parte de su operación de respuesta a los incendios forestales en Alberta. El mecanismo de retroalimentación recibió el nombre de Comments & Concerns (Comentarios y preocupaciones).

Este mecanismo se estableció dentro del centro de operaciones de gestión de desastres con personal y voluntariado capacitados para recoger retroalimentación y quejas a través de varios canales, e informar posteriormente al equipo de operaciones para que estos asuntos pudieran ser abordados y priorizados. También sirvió para que el equipo de operaciones resaltara las necesidades más urgentes. El mecanismo demostró ser una herramienta muy valiosa para identificar personas vulnerables que habían sido ignoradas por el esquema de transferencia de dinero en efectivo destinado a proporcionar fondos para alojamiento, comida y artículos de socorro a aquellos que habían sido evacuados de sus casas.

Las transferencias de efectivo se realizaban a las cuentas bancarias de las personas afectadas, de tal manera que el mecanismo ayudó a encontrar y asistir a aquellos que no habían recibido los códigos necesarios vía email, o a las personas mayores, sin hogar y/o con discapacidades que tenían problemas para acceder al efectivo en las entidades bancarias. Las comunidades agradecieron enormemente el mecanismo de retroalimentación y el equipo de operaciones recibió 46 mensajes de agradecimiento tan sólo en el primer día de implementación.



Paso 4: Trabajar con otras organizaciones

En cualquier emergencia, las comunidades están primero que nada intentando descubrir qué está sucediendo alrededor y buscarán información de una variedad de fuentes, incluidas las redes sociales, los medios de comunicación locales e internacionales, las ONG, el gobierno y la ONU. Si esta información es contradictoria puede crear confusión, resultar peligrosa y aumentar el sentimiento de aislamiento de la comunidad. Por ello cuando se llevan a cabo actividades CEA en una emergencia, es importante tomar en cuenta la información que los demás están compartiendo e intentar tener un enfoque colaborativo para trabajar con otros, siempre que sea posible. Como ya se mencionó anteriormente en esta guía, los desastres relacionados a fenómenos naturales y los conflictos armados presentan diferentes oportunidades y limitaciones. A continuación presentamos algunas sugerencias para adoptar este enfoque:

- **Investigar si hay un grupo CEA trabajando en el lugar, y si es así, participar con éste.** En emergencias graves normalmente hay un grupo trabajando en la participación comunitaria convocado por OCHA o ACNUR. En estos grupos las organizaciones discuten, comparten y colaboran con todo lo referente a las actividades y abordajes CEA. Es muy importante en los primeros días de la emergencia discutir, y colaborar con, los análisis de necesidades de información y comunicación, los mensajes y la evaluación del impacto de la emergencia sobre los medios de comunicación locales y las infraestructuras de telecomunicaciones. También se debe investigar la posibilidad de trabajar conjuntamente con grupos locales, incluidos los grupos académicos y de investigación y tecnología. Esto será de gran utilidad para la coordinación y la coherencia y evitará las duplicaciones.
- **Coordinar con otros departamentos reuniones de clusters o sobre temas específicos.** Diferentes colegas dentro de la Sociedad Nacional asisten normalmente a diferentes reuniones temáticas o de grupos (ej. sobre protección, alojamiento o salud). Es importante conocer los resultados de esas reuniones, puesto que éstos tendrán influencia en la escogencia de las actividades CEA que se implementarán, y lograr abordajes colaborativos, siempre que sea posible.



Herramientas CEA para apoyar la respuesta inmediata a emergencias (see [Anexo 1](#))

- Lista de verificación del CEA y resumen de los métodos (**Herramienta 1**).
- Preguntas CEA para incluir en evaluaciones y monitoreo (**Herramienta 2D**).
- Orientación sobre cómo añadir el CEA al plan de acción de emergencia (**Herramienta 19**).
- Matriz de diferentes canales de comunicación (**Herramienta 8**).
- Herramienta para desarrollar mensajes y biblioteca (**Herramienta 10**).
- Orientación sobre la organización de grupos focales (**Herramienta 5**).
- Sugerencias para organizar reuniones comunitarias y sobre cómo usar la retroalimentación (**Herramienta 11**).
- Lista de verificación de la información que debe ser compartida con la comunidad (**Herramienta 9**).
- Plantilla de folletos y afiches para la información del programa (**Herramienta 13**).
- Capacitación para el personal y el voluntariado en habilidades de comunicación y manejo de reclamos (**Herramienta 14**).

Los recursos adicionales para utilizar en la respuesta inmediata a una emergencia pueden encontrarse en el [Anexo 2](#).



CEA EN ACCIÓN: Emplear a las personas adecuadas para responder a las quejas

Quando la Cruz Roja Libanesa estableció un mecanismo de retroalimentación y quejas para responder a las preguntas de los refugiados sirios sobre el programa de transferencia de efectivo, decidió usar el Servicio Médico de Emergencia (SME) de voluntarios para responder a las llamadas. La Sociedad Nacional, con el apoyo de la Cruz Roja Británica, capacitó a voluntarios del SME en procedimientos y manejo de reclamos, pensando que su experiencia en el servicio de ambulancias les había proporcionado las habilidades necesarias para manejar las preguntas y las quejas de manera calmada y respetuosa.

Emplear voluntarios que no pertenecían al programa en curso también era percibido como que otorgaba un sentido de independencia en términos de cómo las quejas iban a ser manejadas. La línea directa fue lanzada en enero de 2014 al mismo tiempo que el programa, y fue promocionada en distintos puntos. Entre los asuntos que recogía la línea directa estaba el hecho de que algunas personas habían perdido su transferencia de efectivo o tenían problemas usando las tarjetas para sacar dinero de los cajeros automáticos. La retroalimentación recogida a través de la línea directa se convirtió en una fuente de información importante para decidir cómo y en qué se debía mejorar el programa de transferencia de efectivo.

Una evaluación de la línea directa reflejó la importancia de contar con gestores experimentados, procedimientos adecuados y capacitación antes de lanzar un servicio de este tipo, así como la necesidad de contar con un proceso claro para referir las llamadas provenientes de otros programas o servicios externos.



Institucionalizar el **CEA**

.....

.....

Integrar el CEA en todos los programas y las actividades de una Sociedad Nacional a lo largo de todo el ciclo del programa requiere un compromiso organizativo y operativo, así como recursos adecuados y priorización de los asuntos. En muchos casos, el personal y el voluntariado ya están involucrados en la comunidad e incentivando la participación de sus miembros como parte de su labor diaria.

Involucrar a las comunidades y rendir cuentas está en el centro del Movimiento y forma parte de nuestro modelo operativo. No obstante, hoy en día, en un contexto que cambia tan rápidamente, esto no es suficiente para permitir que integremos de forma predecible y sistemática los abordajes del CEA dentro de nuestras operaciones, o que logremos monitorear, adaptar y mejorar la calidad de nuestros abordajes basándonos en las necesidades, los reclamos, las sugerencias y las preocupaciones de las personas.

El proceso de institucionalizar el CEA como una prioridad de la organización ya ha estado presente por mucho tiempo dentro del Movimiento. El *Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja* y los *Principios y normas de la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y la Media Luna Roja* son dos ejemplos notables de los compromisos de la organización que integran los abordajes del CEA. La declaración de la misión y los principios fundamentales de las Sociedades Nacionales también reflejan con frecuencia su compromiso con el CEA cuando se refieren a la rendición de cuentas y la participación comunitaria.

En el entorno cambiante de muchas emergencias y crisis prolongadas en todo el mundo, el Movimiento ha hecho muchos avances en esta área, pero, como muchas otras organizaciones, enfrenta desafíos para asegurar que las prácticas futuras sean oportunas y transversales a todos los contextos a lo largo de todo el ciclo del programa. Las mejoras en el CEA todavía carecen de un abordaje sistemático (incluidos el monitoreo y la documentación) y esto amenaza las oportunidades de aprendizaje y las pruebas del desempeño y los avances en esta área fundamental de la asistencia humanitaria.

Para que las Sociedades Nacionales institucionalicen el CEA por completo, este enfoque debe ser visto como una prioridad institucional. Esto significa planificar cómo la Sociedad Nacional va a integrar el CEA en sus operaciones, tomando en cuenta cuál va a ser el enfoque, quién será el responsable y cómo se va a presupuestar.

Integración estratégica

Mientras que algunas Sociedades Nacionales pueden escoger tener una estrategia CEA separada, su incorporación en los documentos y procesos básicos ayudará a enfatizar la importancia del CEA como un proceso integrado. A continuación se muestran algunos ejemplos de cómo institucionalizar el CEA en abordajes estratégicos integrándolo dentro de:

- la estrategia organizativa de la Sociedad Nacional –idealmente dentro de las operaciones o dentro de la calidad del programa;
- PMER o políticas y marcos de comunicación;
- documentos compartidos con socios, como parte de los compromisos de los socios hacia la Sociedad Nacional;
- la declaración de la misión de la Sociedad Nacional;
- textos incluidos en las descripciones de los cargos y como parte de la evaluación del desempeño del personal;
- reuniones y capacitaciones del personal, y capacitaciones específicas sobre el CEA;
- la lectura y firma del Código de Conducta por parte de todo el personal y el voluntariado.

Programa y planificación de la integración

Además de los documentos más estratégicos de la Sociedad Nacional, una parte fundamental de la integración operativa es asegurarse de que el CEA forma una parte importante de los procesos y documentos. Algunos ejemplos incluyen cómo integrar el CEA en:

- procesos de planificación anual;
- planes y propuestas de financiación para los programas;
- marcos y procesos del PMER (ej. herramientas de gestión del ciclo del programa);
- procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés) en la gestión de desastres, que incluyan a los especialistas del roster;
- planes de acción para llamamientos de emergencia.

Un kit de comunicaciones «lo suficientemente bueno»

Un kit de comunicaciones «lo suficientemente bueno» contiene los materiales básicos que un programa, una operación o una filial de una Sociedad Nacional necesita comunicar claramente a las comunidades sobre quién es, qué hace y cómo puede ser contactada. Este kit puede contribuir a que todos los miembros del personal, desde los conductores hasta los jefes de departamento, actúen como embajadores confiables del Movimiento, tanto en las horas laborales como en su vida personal. Este kit debe contener:

- ✓ Banners de la Sociedad Nacional que incluyan el número de contacto en los puntos de distribución de ayuda.
- ✓ Una nota breve sobre cómo presentar a la Sociedad Nacional a diferentes públicos.
- ✓ Una nota breve sobre cómo evaluar las necesidades de información y el acceso a los canales de comunicación. Ver **herramientas 1 y 2** del [Anexo 1](#).
- ✓ Mensajes clave, preguntas frecuentes y datos y cifras relacionados con la Sociedad Nacional y sus programas y operaciones. Todos estos documentos deben ser actualizados con regularidad. Ver **herramienta 6** del [Anexo 1](#).
- ✓ Folletos y afiches que expliquen los programas, criterios de selección y datos de contacto de la Sociedad Nacional. Ver **herramienta 13** del [Anexo 1](#).



Herramientas para institucionalizar el CEA (ver [Anexo 1](#))

- Orientación sobre cómo desarrollar un plan de acción de CEA, con plantillas, indicadores y presupuestos (**Herramienta 7**).
- Orientación sobre cómo integrar el CEA al plan de acción de emergencia (**Herramienta 19**).
- Estrategia 2020 de la Sociedad de la Cruz Roja de Myanmar, con CEA integrado (**Herramienta 20**).
- Responsabilidades relacionadas con el CEA para incluir en la descripción de un cargo (**Herramienta 21**).
- Información sobre el Código de Conducta para el personal y el voluntariado (**Herramienta 22**).
- Capacitación en CEA para el personal y el voluntariado (**Herramienta 23**, que consiste en el paquete de capacitación que acompaña esta guía).
- Folletos y afiches de CEA (**Herramienta 24**).



CEA EN ACCIÓN: Institucionalizando el CEA en la Cruz Roja de Myanmar

La Estrategia 2016–2020 de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja de Myanmar (SCRM) integra el CEA como un tema transversal y también como un objetivo estratégico, con un resultado específico en el que: «Todos los programas incluyen un componente de participación comunitaria basados en unos estándares mínimos de rendición de cuentas».

Para hacer realidad este resultado, la SCRM primero desarrolló unos estándares mínimos con el apoyo de la FICR. En marzo de 2016, participantes de todos los departamentos y filiales de la SCRM se reunieron en un taller con el primer grupo de trabajo PMER. El tema principal era cómo el CEA podía ser fortalecido en las 330 filiales de la SCRM, y particularmente, cómo los estándares podían ser traducidos en acciones prácticas por filiales que no estaban involucradas en la implementación de programas vinculados al ciclo de programas tradicional.

Integración a través de la Sociedad Nacional

La clave del enfoque CEA de la SCRM es que éste no es visto como un sector o programa separado, sino como una serie de intervenciones que se integran a programas y operaciones ya existentes. Hasta la fecha, el CEA se ha integrado en las áreas siguientes:

- 1. A nivel de la organización:** los estándares CEA está reflejados en la Estrategia Organizativa

Pasos siguientes

La puesta en marcha de los Estándares Mínimos del CEA ya ha comenzado con la integración de sesiones en las capacitaciones ya existentes, y se está desarrollando un programa de estudios específico para la capacitación. La integración en otras herramientas y procesos continuará, con énfasis en la inclusión del marco del PMER, en las simulaciones de la respuesta a emergencias y en los pilotos del CEA de las filiales.

2016–2020, la Política de Comunicaciones de la SCRM, el Marco de Colaboración de la SCRM y el marco de PMER.

- 2. Programas basados en la comunidad:** los estándares mínimos del CEA están integrados dentro de las guías y herramientas de los programas para la resiliencia. Esto incluye la integración de las acciones CEA en los lineamientos de la evaluación, la planificación y el monitoreo de la resiliencia. El CEA se ha incluido también en las plantillas para elaborar los informes de los programas basados en la comunidad.
- 3. Emergencias:** para hacer los estándares CEA lo más prácticos posibles para casos de emergencia, las acciones CEA se han integrado a los SOP de gestión de desastres. El CEA también se ha incluido en la revisión de otras herramientas, como el SOP de Comunicaciones en Emergencias, las herramientas para elaborar informes sobre los análisis de necesidades y los daños a la imagen, el plan de contingencia de gestión de desastres y los currículos de los Equipos de Respuesta e Emergencias y los Equipos Nacionales de Respuesta a Desastres.
- 4. Filiales:** junto a las filiales se desarrolló también una lista de verificación para cumplir con los estándares mínimos del CEA que será implementada como piloto por un grupo de filiales en 2017. El Modelo de Desarrollo de la Marca y las plantillas de informes también han sido revisados para incorporar el CEA.

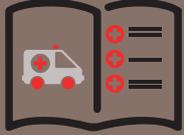
Anexo 1: Matriz de herramientas CEA

.....

.....

La guía y las herramientas que se muestran a continuación están disponibles en el USB adjunto a esta guía, en la intranet de la FICR (ver la biblioteca CEA de la FedNet aquí: fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx); y también en nuestra página web pública: www.ifrc.org/CEA.

Sección	No.	Herramienta	Propósito de la herramienta
ANÁLISIS 	1	Lista de verificación del CEA y resumen de los métodos	Proveer una perspectiva general de los diferentes tipos de información, así como las preguntas y los canales más apropiados para recolectar la información. También puede usarse como una herramienta de orientación con el fin de efectuar análisis situacionales rápidos si no se dispone del tiempo para un análisis completo.
	2	Preguntas CEA para el análisis, las líneas de base, el monitoreo y la evaluación final	Preguntas CEA para incluir en los análisis generales de los programas, las líneas de base, el monitoreo y la evaluación final; se incluye un ejemplo de una encuesta CAP para el virus del Zika.
	3	Pasos para analizar la información del análisis CEA	Guía paso a paso sobre cómo analizar los datos que el equipo ha recolectado y cómo esto puede aportar a la dirección del programa.
	4	Formulario de análisis de las capacidades de la Sociedad Nacional	Entender cuáles son las capacidades y el nivel de experiencia del CEA de la Sociedad Nacional. Ayudará a asegurar que las actividades seleccionadas no son muy ambiciosas y concuerdan con las capacidades y recursos disponibles.
	5	Orientación sobre la organización de grupos focales	Sugerencias para organizar un grupo focal exitoso.
	6	Preguntas y respuestas para ser utilizadas por el personal y el voluntariado	Estas preguntas frecuentes ayudarán al personal y al voluntariado a estar preparados para responder preguntas de las comunidades mientras llevan a cabo evaluaciones o actividades.
DISEÑO Y PLANIFICACIÓN 	7	Orientación sobre cómo desarrollar un plan de acción de CEA	Orientación paso a paso sobre cómo desarrollar un plan de acción de CEA. Incluye plantillas para marcos lógicos, planes de actividades, indicadores y presupuesto, así como un ejemplo de una estrategia de participación y comunicación del riesgo en epidemias.
	8	Matriz de diferentes canales de comunicación	Ayuda a los gestores de programa a seleccionar qué canales de comunicación son los más apropiados para las necesidades. Incluye un resumen de las ventajas y desventajas, y las diferentes maneras en las que un canal puede usarse para apoyar las distintas actividades CEA.
	9	Lista de verificación de la información que debe ser compartida con la comunidad	Lista de verificación para asegurarse de que toda la información relevante del programa está siendo compartida con las comunidades.
	10	Herramienta para desarrollar mensajes y biblioteca de mensajes	Orientación para desarrollar mensajes y vínculos a bancos de mensajes existentes.
	11	Sugerencias para organizar reuniones comunitarias y sobre cómo usar la información y la retroalimentación	Cómo aprovechar al máximo las reuniones comunitarias y cómo documentar y usar la retroalimentación.
	12	Plantilla de términos de referencia para las comunidades	Plantilla que puede ser adaptada al desarrollar documentación de términos de referencia con una comunidad para un programa o una operación.

IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO 	13	Plantilla de folletos y afiches para la información del programa	Plantillas que pueden adaptarse a las necesidades específicas.
	14	Capacitación para el personal y el voluntariado en habilidades de comunicación y manejo de reclamos	Paquete completo de capacitación que incluye presentaciones y ejercicios para un taller básico de un día sobre cómo mejorar las habilidades de comunicación. Dirigido al voluntariado de primera línea.
	15	Herramienta para establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación y reclamos	Orientación paso a paso para planificar, escoger, establecer y gestionar un sistema de retroalimentación y reclamos; incluye una plantilla para el formulario.
	16	Guía para la estrategia de salida	Proporciona consejos sobre cómo planificar e implementar.
EVALUACIÓN 	17	Opciones para compartir las evaluaciones con las comunidades	Algunas ideas para compartir las evaluaciones con las comunidades.
	18	Guía para taller de lecciones aprendidas	Consejos para que el personal y el voluntariado involucrados en el proyecto compartan sus reflexiones sobre el programa que pueden ser aplicadas a programas futuros.
EMERGENCIAS 	19	Orientación sobre cómo incorporar el CEA al plan de acción de emergencia	Orientación paso a paso sobre cómo el CEA puede ser integrado sección por sección en la plantilla estándar del plan de acción de emergencia.
INSTITUCIONALIZACIÓN 	20	Ejemplos de CEA incorporados en los marcos de una Sociedad Nacional	Estrategia 2020 de la Sociedad de la Cruz Roja de Myanmar, con CEA integrado.
	21	Responsabilidades relacionadas con el CEA para incluir en la descripción de un cargo	Ideas para textos a incluir en las descripciones de los cargos que establecen las responsabilidades individuales en cuanto al CEA.
	22	Información sobre el Código de Conducta para el personal y el voluntariado	Ayuda a los nuevos miembros del personal y el voluntariado a conocer el Código de Conducta y lo que significa su firma.
	23	Paquete de capacitación CEA	Una serie completa de presentaciones, notas para el/la facilitador/a y recursos para impartir capacitaciones y charlas cortas sobre el CEA, desde sesiones de 15 minutos hasta cursos de cuatro días.
	24	Folleto CEA	Folleto promocional para explicar lo que es el CEA y cómo encaja dentro de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Anexo 2: Recursos útiles

La guía sobre el CEA proviene, y está ligada a, otros manuales, metodologías y kits de herramientas a los que se puede acceder para obtener información más detallada sobre aspectos específicos de las fases y pasos mencionados anteriormente.

Recurso	Descripción	Dónde se encuentra
Kit de herramientas de AtB para la región de África	Para evaluaciones de rendición de cuentas.	FedNet library Accountability folder
Kit de herramientas para transferencia de efectivo en Emergencias	Herramientas de planificación participativa para los programas de transferencia de efectivo.	www.rcmcash.org
Biblioteca CEA en FedNet	Muestras de planes, estrategias y herramientas CEA.	CEA FedNet Library
Manual de salud y primeros auxilios comunitarios (SPAC) en acción	Orientación sobre abordajes para la promoción de la salud.	www.ifrc.org/en/what-we-do/health/cbhfa/toolkit/
Iniciativas para elaborar mejores programas - FICR, incluido el análisis de contextos sensibles al conflicto	Orientación sobre cómo entender la comunidad y el contexto y evitar consecuencias negativas a través de nuestras acciones.	BPI/Do no harm FedNet page
Mapa global de proyectos de Derecho relativo a los desastres de la FICR	Mapa de todos los proyectos de derecho relativo a los desastres, en curso y finalizados, en todo el mundo.	www.google.com/maps/d/viewer?mid=zwH0csuD3bJQ.kkj_Ovg2fuyg
Análisis de las necesidades de emergencia - FICR	La FICR ha producido lineamientos estándar para evaluar situaciones de emergencia con el fin de que los datos básicos sean recolectados y procesados de forma tal que puedan ser comparados por diferentes Miembros del Movimiento.	www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/emergency-needs-assessment/
Marco de la Federación Internacional para el fomento de la resiliencia comunitaria	Lineamientos sobre cómo las Sociedades Nacionales pueden trabajar con las comunidades para desarrollar resiliencia y capacidades, y abordar las vulnerabilidades subyacentes.	www.ifrc.org/Global/Documents/Secretariat/201501/1284000-Framework%20for%20Community%20Resilience-EN-LR.pdf
Marco de la FICR para el Cambio de Comportamiento en Salud	Información sobre el cambio de comportamiento con actividades de comunicación incluidas.	CEA FedNet Library - Health Behaviour Change Framework
Aplicación de normas mínimas sobre género y diversidad en programas motivados por emergencias. <i>Paquete de capacitación: Seven Moves – Gender and Diversity in Emergency Programming</i>	Efectuar evaluaciones en línea con el género, la diversidad y la protección infantil.	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/gender1/ Revisar también el material de capacitación de FedNet Gender Community of Practice

Guía para el monitoreo y la evaluación de proyectos y programas y Manual de orientación para la planificación de proyectos y programas	Variedad de distintos métodos para efectuar evaluaciones y análisis de datos.	www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/monitoring-and-evaluation/
Herramientas para el Análisis de Vulnerabilidad y Capacidad (AVC) - FICR	Orientación adicional sobre análisis participativos.	www.ifrc.org/vca
Trabajando con comunidades - FICR	Información sobre abordajes participativos.	www.ifrc.org/PageFiles/95747/B.b.01.%20Working%20with%20communities-Tool%20box_IFRC.pdf
Introducción al IDRL	Aprendizaje electrónico para el personal y el voluntariado sobre algunos de los problemas legales más comunes en las operaciones de socorro en desastres internacionales.	Disponible en la plataforma de aprendizaje de la FICR
Mensajes para campañas: A Companion to Changing Behaviour	Esta serie de publicaciones ofrece orientación para el desarrollo de campañas basado en el aprendizaje de campañas recientes.	preparecenter.org/resources/messaging-campaigns-companion-changing-behaviour
Manual PHAST	Enfoque participativo para el cambio de comportamiento en la higiene y el saneamiento.	www.ifrc.org/Global/Publications/Health/water-and-sanitation/WatSan-Software-Tools.pdf
Sensibilización Pública y Educación Pública para la RRD: Mensajes clave	Esta publicación es una herramienta destinada a los médicos en contextos internacionales para el proceso de validación y generación de consenso. Las Sociedades Nacionales, las organizaciones nacionales de gestión de desastres, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y las organizaciones internacionales están invitadas a formar parte de un proyecto de validación global para desarrollar mensajes clave multiregionales y contribuir a la culminación del Marco de Acción de Hyogo - 2005-2015. Publicado en 2013.	preparecenter.org/resources/public-awareness-and-public-education-drr-key-messages FedNet PAPE page with multiple languages versions
Marco para un Acceso más Seguro	Asegurar la aceptación y el acceso durante las acciones.	www.icrc.org/en/safer-access-publications-and-resources
Los jóvenes como agentes del cambio de comportamiento (YACB, por sus siglas en inglés)	Iniciativa insignia de la FICR para la promoción de una cultura de no violencia y paz. Creado en 2008, este programa fomenta la autonomía de los jóvenes para que asuman una función directiva ética en el seno de su comunidad.	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/youth-as-agents-of-behavioural-change-yabc/

Recursos de otros socios:

Recursos	Descripción	Dónde se encuentra
Guías para evaluaciones y análisis	Para aprender más sobre evaluaciones y análisis, consultar: ACAPS (2014) Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide, The Assessment Capacities Project (ACAPS), Emergency Capacity Building Project (ECB) y Practical Action Publishing.	reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf
<i>Assessing Information and Communication Needs, A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response</i>	Esta guía proporciona orientación sobre los pasos que los trabajadores humanitarios pueden seguir para analizar y determinar cómo mejorar la comunicación con, y entre, las comunidades en las diferentes etapas de la emergencia.	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g
CDAC Network Common Needs Assessment Tools	Un conjunto de herramientas útiles para efectuar evaluaciones de necesidades de comunicación después de la ocurrencia de un desastre. Están basadas en cuestionarios usados por Internews en sus análisis de necesidades de información.	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721171402-wj4au
Norma Humanitaria Esencial	La Norma Humanitaria Esencial (Core Humanitarian Standard; CHS, por sus siglas en inglés) sobre Calidad y Rendición de cuentas establece Nueve Compromisos que las organizaciones y los individuos involucrados en la respuesta humanitaria pueden usar para mejorar la calidad y la efectividad de la asistencia que proveen.	www.corehumanitarianstandard.org/the-standard
DFID review of Beneficiary Feedback in Evaluations	Este documento brinda una perspectiva general de las prácticas existentes y orienta sobre cómo incluir a las comunidades en las evaluaciones.	r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/Evaluation/Beneficiary Feedback in Evaluation.pdf
Facts for Life	Este manual proporciona mensajes e información vitales para madres, padres y otros miembros de la familia, cuidadores y comunidades para cambiar comportamientos y prácticas y así proteger y salvar las vidas de niñas y niños, ayudarles en su crecimiento y desarrollar todo su potencial.	www.factsforlifeglobal.org/index.html

Anexo 3: Compromisos del Movimiento con el CEA

Resolución de la Asamblea General de la FICR, Sídney, Australia, 2013: DD/6.4/1

La Asamblea General,

- **recomienda** que las Sociedades Nacionales integren las comunicaciones a los beneficiarios en todos los niveles de la gestión de desastres y la reducción del riesgo de desastres, así como en el trabajo de prevención en salud e inclusión social, alerta temprana y evaluaciones de necesidades e impacto;
- **reconoce** que el rápido aumento del acceso a la tecnología de las comunicaciones presenta nuevas oportunidades para informar, escuchar, rendir cuentas y empoderar a las comunidades a las que servimos;
- **invita** al liderazgo innovador de muchas Sociedades Nacionales a captar las voces de la comunidad para apoyar la provisión de mejores servicios y la abogacía por las comunidades vulnerables;
- **alienta** a las Sociedades Nacionales a explorar, implementar, formar alianzas y compartir experiencias sobre la integración de las comunicaciones a los beneficiarios en la gestión de desastres, la reducción del riesgo de desastres, los servicios de salud, la inclusión social y los procesos de toma de decisiones de la Sociedad Nacional;
- **exhorta** a las Sociedades Nacionales a integrar la participación comunitaria en el diseño y la gestión de programas, y a usar las comunicaciones a los beneficiarios para fortalecer la abogacía basada en datos empíricos en su rol auxiliar de proporcionar información sobre prevención que salva vidas.

La resolución es la culminación de los compromisos previamente mencionados. En particular, esta resolución se basa en el compromiso del Movimiento, ya establecido años atrás, con la rendición de cuentas y en los compromisos de rendición de cuentas de la FICR. El compromiso del Movimiento con la rendición de cuentas está reflejado en una variedad de documentos, entre ellos, el [Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las ONG \(1995\)](#), el [Code for Good Partnership of the International Red Cross and Red Crescent Movement \(2009\)](#) y los [Principios y normas de la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y la Media Luna Roja \(2013\)](#). Para más información, visitar la página: www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/.



A continuación se muestran algunos de los compromisos que fundamentan la resolución

Dónde	Compromiso
<i>Estrategia 2020</i>	Engloba el compromiso de la Cruz Roja y la Media Luna Roja de prevenir y aliviar el sufrimiento, y contribuir al mantenimiento y la promoción de la dignidad humana y la paz en el mundo a través de la provisión de servicios de asistencia humanitaria centrada en los beneficiarios en los que: <ol style="list-style-type: none"> Las poblaciones afectadas participan en fijar las prioridades y formular planes para los programas de recuperación. La población afectada «hace suya» la respuesta de auxilio y recuperación. La Cruz Roja y la Media Luna Roja se consideran responsables de las personas a las que servimos.
<i>Informe Mundial sobre desastres 2005</i>	«La información es tan necesaria para las personas como el agua, los alimentos, las medicinas o el alojamiento». La información puede salvar vidas, medios de vida y recursos, y esa información le otorga poder a los beneficiarios porque les permite tomar las mejores decisiones para su recuperación, basadas en lo que la organización humanitaria puede o no puede proporcionar.
<i>La Carta Humanitaria y las Normas Mínimas en la Respuesta Humanitaria – Proyecto Esfera</i>	El punto 12 de la sección «Nuestro compromiso» de la Carta Humanitaria establece que «nos comprometemos a hacer que nuestras respuestas y acciones sean más eficaces, apropiadas y responsables mediante evaluaciones sólidas y el monitoreo de la evolución del contexto local; mediante la transparencia de la información y la toma de decisiones, y mediante la coordinación y la colaboración más eficaces con otros actores pertinentes a todos los niveles, como se expone en la normas esenciales y las normas mínimas».
<i>Marco de Acción de Hyogo 2005–2015</i>	Acción A – Consideraciones Generales; subsección 13.f: «Se debe dotar tanto a las comunidades como a las autoridades locales de los medios para controlar y reducir los riesgos de desastre, asegurándoles el acceso a la información, los recursos y la autoridad necesarios para emprender actividades de reducción de los riesgos de desastre». Acción B: Prioridades de Acción; subsección 3.18: «Los desastres pueden reducirse considerablemente si la población está bien informada y motivada para asumir una cultura de prevención y de resiliencia ante los desastres, lo que a su vez impone la necesidad de reunir, compilar y divulgar los conocimientos e información pertinentes sobre las amenazas, los factores de vulnerabilidad y la capacidad».
Alerta temprana, Acción temprana - FICR, Principio rector 2	La comunicación es clave, y existe una necesidad de transformar la información científica —que a menudo es compleja y viene en forma de mapas y porcentajes— en mensajes simples y accesibles que permitan a las personas en riesgo tomar decisiones informadas sobre cómo responder a una amenaza inminente.
FICR Plan y Presupuesto 2016–2020	Resalta la participación y la rendición de cuentas como productos clave de las ocho estrategias de aplicación (páginas 19-21).

Fortalecer la comunicación con, la rendición de cuentas a, y la participación de las personas vulnerables se establecieron como componentes esenciales del reciente acuerdo del Gran Pacto (Grand Bargain)². En la Cumbre Humanitaria Mundial, el CICR y la FICR se comprometieron a «...mejorar la calidad y la cantidad de información oportuna, precisa, accionable y que salva vidas para las comunidades; promover un mayor diálogo y abordajes de comunicación bidireccional con las comunidades locales; y apoyar un ambiente de mayor confianza y rendición de cuentas». Ver algunos documentos de referencia aquí:

['Joint International Red Cross and Red Crescent Movement Paper on the Grand Bargain'](#) y el informe de abogacía ['Istanbul and Beyond'](#).

² El ["Grand Bargain - A Shared Commitment to Better Serve People in Need"](#) es el nombre de un conjunto de reformas para el financiamiento humanitario lanzado en la Cumbre Humanitaria de Estambul, en mayo de 2016. Este compromiso articulado en torno a ocho principios señala en el principio número seis «Una revolución en la participación: incluir a las personas que reciben la ayuda en las decisiones que afectan sus vidas, el Gran Reto propone que los donantes más importantes y las organizaciones humanitarias más grandes se comprometan a hacer sus gastos de forma más flexible, eficiente, transparente y efectiva.»

Compromiso institucional del CICR para la participación comunitaria y rendición de cuentas

Involucrarse con, y rendir cuentas a, las personas afectadas constituyen la esencia del modelo operativo del CICR. Trabajar estrechamente con las personas es fundamental para entender las necesidades, prioridades y vulnerabilidades específicas que ellas mismas han identificado, al tiempo que se fomentan sus capacidades existentes y sus mecanismos de afrontamiento.

Desde nuestra fundación, hemos aplicado los abordajes de participación comunitaria y rendición de cuentas –sustentados por el principio de «no hacer daño»– de varias formas, para mejorar nuestra efectividad operativa y el impacto de nuestras actividades a través de cuatro programas: Asistencia, Protección, Prevención y Cooperación.

A lo largo de los años, hemos dedicado importantes recursos humanos y financieros al desarrollo de políticas, herramientas, abordajes y provisión de apoyo técnico a las delegaciones para asegurar que la participación de, y la rendición de cuentas a, las personas afectadas son abordadas de forma apropiada.

Esto se ha traducido en la creación de los cargos de Consultor de Protección Basada en la Comunidad en 2011 y de Consultor de Participación Comunitaria, como parte de la Unidad de Comunicaciones en 2015.³ En 2013, la Unidad de Seguridad Económica designó a un punto focal para la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas y para la Unidad de Políticas en 2016. Todos estos cargos de consultoría trabajan estrechamente entre ellos y con los programas del CICR, apoyando a equipos y delegaciones en todo el mundo. También aspiran contribuir al desarrollo de conocimientos y nuevos abordajes y perspectivas.

Mientras que la mejora del enfoque institucional y el desempeño en relación a cómo nos involucramos con, y rendimos cuentas a, las personas afectadas es una responsabilidad ética, la necesidad de mejorar nuestros abordajes también está establecida por el entorno humanitario.

En los últimos tiempos, nos hemos comprometido a ser más sistemáticos y documentar mejor

nuestros abordajes de participación comunitaria y rendición de cuentas a lo largo del ciclo de gestión, a través de nuestra Estrategia Institucional (2015-18)⁴ y de los compromisos conjuntos con la FICR en el contexto del Gran Reto. En línea con estos compromisos, se creó en 2016 un Grupo de Trabajo Técnico de Rendición de cuentas a las poblaciones afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) que reúne consultores y representantes de todos los programas y se encarga de desarrollar el primer Marco Institucional AAP del CICR.

El Marco Institucional que se está desarrollando a través de un proceso interno de consulta amplía la aplicación del Resumen Ejecutivo AAP desarrollado por la Unidad de Seguridad Económica en 2014. También reúne las principales herramientas del CICR, como las herramientas de Protección Basada en la Comunidad y de Seguridad Económica, el Principio Rector de la Participación Comunitaria y otros estándares y compromisos. Estos últimos incluyen, pero no están limitados a, el Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y Organizaciones no Gubernamentales (ONG) y la Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas. Este marco se pondrá en marcha a partir de 2017.

Nuestro compromiso con el AAP también se refleja en nuestra participación desde 2011 en la Red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres (CDAC, por sus siglas en inglés)⁵ que reúne a más de 30 organizaciones humanitarias, de desarrollo de medios y de tecnología.

Para el CICR, involucrarse con, y rendir cuentas a, las personas afectadas es un enfoque que busca preservar la dignidad de las poblaciones afectadas por conflictos armados y otras situaciones de violencia. Este enfoque está centrado en dar voz a las personas para que determinen sus propias necesidades y diseñen sus propias soluciones. En otras palabras, se aspira asegurar que las personas afectadas tengan el poder de contribuir eficazmente a moldear la respuesta.

³ *En 2015, el CICR publicó una nueva Doctrina de comunicación externa (Doctrina 7). Dentro de sus ocho principios, se encuentra la participación comunitaria y el papel integral de la comunicación como una actividad de apoyo transversal de los cuatro programas de la CICR y de su trabajo de posicionamiento.* <https://www.icrc.org/es/document/la-doctrina-de-comunicacion-externa-del-cicr>

⁴ *La Estrategia Institucional del CICR establece «Dialogar en forma más estructurada y sistemática con los beneficiarios, a fin de que tengan una mayor participación en la evaluación de sus necesidades y en la definición de respuestas adecuadas».* (Objetivo Estratégico 2.7). www.icrc.org/es/publication/estrategia-del-cicr-2015-2018

⁵ *Red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres (CDAC)* www.cdacnetwork.org

Reconocimientos



La idea de la Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA) surgió de la experiencia de la Cruz Roja y la Media Luna Roja tras el Tsunami del Océano Índico. Desde ese momento, la Guía para el CEA se ha adaptado y actualizado para reflejar nuevos aprendizajes y la retroalimentación de colegas de todo el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Esta versión piloto de la Guía para el CEA fue probada y revisada a través de un gran número de programas, operaciones y especialistas en CEA, tanto del CICR como de la FICR, muchos de los cuales asistieron a los talleres de CEA en Ginebra, en junio de 2016. Agradecemos especialmente a todo el personal y el voluntariado de las Sociedades Nacionales que contribuyeron con el contenido y la revisión de esta Guía.

Autora: Sharon Reader. **Colaboradores principales:** Nancy Claxton, Ombretta Baggio, Jacobo Quintanilla, Amanda George, Rebecca Webb y Louise Taylor.

Los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Humanidad El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las

controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



CICR

CICR - El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia. El CICR se esfuerza asimismo en prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales. Fundado en 1863, el CICR dio origen a los Convenios de Ginebra y al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyas actividades internacionales en los conflictos armados y en otras situaciones de violencia dirige y coordina.

Jacobo Quintanilla

Asesor de Participación Comunitaria

jquintanilla@icrc.org

[@jqg](#) [#CommsAid](#)

Tel: +41 (0)22 730 3226



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

IFRC – La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) es la mayor red humanitaria de servicio voluntario en el mundo. Cada año, junto con las 190 Sociedades Nacionales miembros, presta asistencia a 160,7 millones de personas a través de servicios y programas de desarrollo a largo plazo, así como a 110 millones de personas por conducto de programas de socorro a raíz de desastres y para la recuperación temprana. Juntas, la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales trabajan antes, durante y después de los desastres y las emergencias sanitarias para atender a las necesidades y mejorar las vidas de las personas vulnerables, sin distinción de nacionalidad, raza, género, credo, clase social u opinión política.

Ombretta Baggio

Coordinadora de Participación Comunitaria

ombretta.baggio@ifrc.org

[@ombaggio](#) [#CommsAid](#)

Tel: +41 (0)22 730 4495