

# Comunicación colectiva y compromiso comunitario para la acción humanitaria

*Guía de acción para líderes y trabajadores humanitarios*



# Prólogo: voces de los líderes y los



Se sabe que la buena comunicación y participación son requisitos indispensables para un compromiso comunitario exitoso con el desarrollo y la acción humanitaria. Necesitamos un diálogo más sostenido y una interacción significativa con las personas a quienes servimos para que puedan tomar decisiones informadas y desempeñar un papel activo o de liderazgo en la ayuda que reciben.

Entonces, ¿cómo mejoramos nuestro trabajo con las personas afectadas por desastres? ¿Cómo construimos canales de comunicación aptos para cada propósito a fin de que las personas a quienes servimos mantengan o vuelvan a tener el control de su recuperación y de la ayuda que reciben?

Si bien la coordinación entre organizaciones es vital, es necesario que haya una colaboración más profunda en torno a objetivos comunes para reducir la carga de la industria de las ayudas en las comunidades afectadas.

Esta guía se enfoca en las maneras de trabajar de forma colectiva a través de plataformas de comunicación y de compromiso comunitario lideradas localmente para facilitar esfuerzos más sistemáticos durante una respuesta ante las emergencias.

Ofrecemos una guía práctica para incorporar la comunicación y el compromiso comunitario en la respuesta ante las emergencias y en esfuerzos de ayuda más amplios, permitiendo que los líderes y los trabajadores humanitarios de primera línea se comuniquen y emprendan un diálogo eficaz con las personas afectadas por un desastre.

**Marian Casey-Maslen, Directora Ejecutiva, Red CDAC**



"Para hacer que la Revolución de la Participación sea una realidad, nosotros, los trabajadores humanitarios, debemos escuchar a las personas que

buscamos servir, entender sus necesidades y comunicarnos con ellos de la mejor manera posible. Esta valiosa guía nos ayuda a hacer precisamente eso. Provee una gama de ejemplos claros y consejos prácticos sobre cómo podemos actuar como una sola entidad al hacer que cobren vida los principios de eficacia, responsabilidad y transparencia frente a las personas afectadas". **–Marina Skuric Pradanovic, Presidenta, Sección de enfoques y prácticas de todo el sistema de la División de Coordinación, Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA).**



"#commisaid es la simple noción de que todos son expertos por derecho propio y de que el sistema humanitario debe permitir que la población

afectada forme parte del proceso de toma de decisiones. Porque cuando se piden aportes, se debe estar dispuesto a hacer los cambios necesarios en la programación. En definitiva, esto significa que #commisaid se refiere a trasladar el poder y permitir que las poblaciones afectadas dirijan su propia recuperación". **Stijn Aelber, Asesor humanitario, Internews**



"La Organización Mundial de la Salud juega un papel fundamental en el apoyo a los países para desarrollar capacidades que les permitan

prepararse para situaciones de emergencia sanitaria, prevenirlas, responder ante ellas y recuperarse. Nuestra experiencia con emergencias sanitarias nos ha enseñado que la parte más crítica de una respuesta ante emergencias es la interacción con las comunidades. El compromiso comunitario es una intervención en materia de salud pública. Esta guía provee herramientas y ejemplos prácticos de cómo una comunicación eficaz de los riesgos y el compromiso comunitario pueden ponerse en práctica a través de la colaboración de las redes comunitarias y de los trabajadores humanitarios en el campo". **Aphaluck Bhatisevi, Líder de Equipo, Intervenciones de ciencias sociales y comunicación de riesgos, Departamento de Gestión de Peligros Infecciosos, Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS**



"Esta guía es extremadamente importante. Durante décadas nos hemos enfocado en la comunicación como una forma de promover nuestras marcas

en vez de como herramienta de escucha para las comunidades que tratamos de servir. Si realmente queremos permitir que las comunidades den forma y dirijan nuestros

## Sus comentarios

Las formas de trabajo colectivo son nuevas en el sector humanitario. Esta guía está siendo probada en la actualidad. Agradecemos sus comentarios si alguna de las mejores prácticas descritas en esta guía debe actualizarse.

## Copyright

Red CDAC (2019)



Esta obra opera bajo una licencia de Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International. Esto significa que puede adaptarla y compartirla, pero queda prohibido utilizarla con fines comerciales. Debe utilizar la cita sugerida a continuación para hacer referencia a esta guía como material fuente en caso de usar, adaptar y compartir esta guía.

## Cita sugerida

Comunicación colectiva y compromiso comunitario en la acción humanitaria. Guía de acción para líderes y trabajadores humanitarios. Red CDAC (2019).

# trabajadores humanitarios



esfuerzos de respuesta, entonces tenemos que volver a empezar y permitir que lo hagan a las comunidades. Parece que hemos olvidado que trabajamos para las comunidades. Es hora de que haya una comunicación franca entre los miembros de nuestro sector para poder poner de nuevo a las comunidades en el centro de lo que hacemos. Desde mi punto de vista, actualmente las voces de la comunidad y sus preocupaciones se ponen en un segundo plano mientras las oficinas centrales dirigen".

**Marvin Parvez, Director Regional, Community World Service Asia**



"Al igual que la comida, el agua, la vivienda y la seguridad, la comunicación es esencial en la respuesta ante emergencias humanitarias.

De la misma forma en que planificamos la entrega de ayuda tangible, necesitamos entender, planificar, financiar y facilitar una comunicación –en materia de idiomas, métodos y tecnologías– que ayude y empodere a las comunidades que servimos. Cuando ponemos la comunicación al centro de nuestra respuesta, no sólo ganamos eficacia, sino que también apoyamos la resiliencia, la dignidad y el empoderamiento de la comunidad".

**Sara Speicher, Secretaria General Adjunta, Asociación Mundial para la Comunicación Cristiana**



"Si hay algo en lo que están de acuerdo todos los trabajadores humanitarios y de desarrollo, sin importar sus diferentes mandatos, misiones y visiones,

es en la importancia de la participación de las comunidades afectadas en su trabajo. Aún así, hasta ahora, hemos tenido dificultades para encontrar un enfoque coherente con el que todos podamos trabajar. Esta Guía de Acción ofrece una excelente oportunidad para que armonicemos nuestros enfoques de comunicación y el compromiso comunitario, dando una mayor responsabilidad a las poblaciones afectadas y entregando un poder importante al nivel popular para asegurarnos de que las comunidades tengan dignidad, derechos, sostenibilidad y control de los programas".

**Elijah Manyok, Fundador y director ejecutivo, Smile Again Africa Development Organization – SAADO**



"Si deseamos entregar una ayuda de alta calidad, el fundamento deben ser relaciones de confianza y colaboración con niños y adultos afectados por las crisis,

con el apoyo de un diálogo continuo y un auténtico compromiso para tomar en cuenta la perspectiva de las personas. Al trabajar juntos de una manera que reconozca nuestras debilidades individuales y se base en nuestras fortalezas particulares, los agentes de ayuda pueden ayudar a hacer que la retórica en torno a la comunicación y el compromiso comunitario sea una realidad".

**Philippa Hill, Evidencia Humanitaria, Asesora de Efectividad y Rendición de Cuentas, Save the Children**



"Esta guía es muy útil y fácil de leer y espero inspire a más organizaciones a iniciar, o mejorar, sus medidas de compromiso comunitario junto

con otras. En IMS, nuestro trabajo en Somalia en particular a través del proyecto Radio Ergo muestra lo crítico que es para nosotros trabajar juntos para asegurarnos de que el compromiso comunitario sea coordinado y esté institucionalizado. De forma separada tendemos a servir a nuestras organizaciones individuales, pero de forma colectiva podemos reforzar la información para las comunidades y asegurar que sus voces se vuelvan parte de nuestros procesos de toma de decisiones".

**Louise Tunbridge, Gerente de Programas, International Media Support**

## Acerca de la red CDAC

La Red CDAC es una plataforma en crecimiento a la que pertenecen más de 30 organizaciones humanitarias, de desarrollo mediático, innovación social, tecnología y telecomunicaciones, dedicada a salvar vidas y a hacer que la ayuda sea más eficaz a través de la comunicación, el intercambio de información y el compromiso comunitario.


## Agradecimientos

El desarrollo de esta guía ha sido posible gracias a las generosas contribuciones de muchos individuos que han compartido sus conocimientos y su tiempo, lo que la Red CDAC les agradece. Damos las gracias en particular a Maxine Clayton, quien redactó el borrador inicial de este documento, y a Meg Sattler, quien editó varias iteraciones, al grupo directivo, que guió y acompañó este proceso, y al gran número de personas que contribuyeron, revisaron y aceptaron ser entrevistadas para esta guía.

Puede encontrar una lista de las personas que contribuyeron a este documento en la página 75.

## Donantes

La realización de este documento fue posible gracias a la generosa financiación de UK Aid, la Asociación Mundial para la Comunicación Cristiana (WACC), Save the Children International y Save the Children Noruega.



*"Tenemos que ver a las comunidades como socios en la respuesta, no solo como receptores de información. Las comunidades necesitan un papel específico y una participación en la respuesta".*

Director, Departamento de Asuntos de la Mujer, Vanuatu

<b>SECCIÓN UNO: LA COMUNICACIÓN ES AYUDA</b>	<b>6</b>
¿Por qué necesitamos esta guía? .....	6
Acerca de esta guía.....	8
<b>SECCIÓN DOS: UN ENFOQUE COLECTIVO DE COMUNICACIÓN Y COMPROMISO COMUNITARIO</b>	<b>10</b>
¿Qué son la comunicación y el compromiso comunitario? .....	10
Adopción de un enfoque colectivo: plataformas, servicios y herramientas .....	14
Medidas y servicios mínimos para la comunicación y el compromiso comunitario.....	19
<b>SECCIÓN TRES: APLICACIÓN DE MEDIDAS Y SERVICIOS MÍNIMOS PARA LA COMUNICACIÓN Y EL COMPROMISO COMUNITARIO</b>	<b>20</b>
El panorama de comunicación y la comprensión de las necesidades de información y las preferencias de comunicación .....	20
Respuesta estratégica, planificación de medidas y financiación.....	25
Recursos humanos, experiencia y formación .....	28
Modelo de presupuesto.....	29
Diálogo con la comunidad: mecanismos para compartir información y para obtener comentarios de las comunidades .....	32
Vías de referencia.....	37
Recepción y atención de quejas.....	38
Protección contra la explotación y el abuso sexual.....	38
Un enfoque colectivo para compartir información para las comunidades .....	40
Desarrollo del contenido de información.....	40
Trabajo en diferentes idiomas, dialectos, culturas y costumbres .....	46
Trabajo con los medios de comunicación .....	48
Oportunidades para que las personas afectadas por un desastre desempeñen un papel activo en la toma de decisiones y el liderazgo.....	51
Mantener a las personas conectadas.....	53
Supervisión y evaluación de la comunicación y el compromiso comunitario .....	53
<b>SECCIÓN CUATRO: ESTABLECIMIENTO DE UNA PLATAFORMA NACIONAL PARA LA COMUNICACIÓN Y EL COMPROMISO COMUNITARIO</b>	<b>58</b>
Establecimiento de una plataforma nacional .....	58
Uso del apoyo mundial.....	61
<b>SECCIÓN CINCO: LIDERAZGO Y PROMOCIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO COMUNITARIO</b>	<b>64</b>
Liderazgo colectivo .....	65
Consejos para líderes organizacionales: preparación del camino .....	68
Consejos para particulares: sé un campeón del cambio .....	70
<b>ANEXO: COMPROMISOS, NORMAS Y REQUISITOS DE LOS DONANTES</b>	<b>72</b>
Compromisos y normas nacionales .....	72
Compromisos y normas internacionales.....	72

A lo largo de toda la guía se indican recursos clave. Estos son recursos de la Red CDAC a menos que se indique lo contrario.



<b>LISTADO DE CASOS DE ESTUDIO</b>	
<b>Nepal:</b> El proyecto de retroalimentación común interinstitucional de Nepal es prueba de la adaptación a un contexto cambiante –	página 16
<b>Bangladesh:</b> El grupo de trabajo subnacional para la comunicación con las comunidades (CwC, por sus siglas en inglés) en la respuesta a los refugiados rohingya, Cox's Bazar, Bangladesh –	página 17
<b>Nepal:</b> Diferencias en las necesidades de información y los recursos preferidos entre hombres y mujeres después del sismo de 2015 en Nepal –	página 23
<b>RDC:</b> Inclusión del compromiso comunitario en el plan de respuesta humanitaria en la República Democrática del Congo (RDC) –	página 30
<b>Africa Occidental:</b> Comprensión y trabajo con la cultura y las costumbres –	página 46
<b>Filipinas:</b> Radyo Abante –	página 49
<b>Yemen:</b> Evaluaciones y medición del compromiso comunitario en emergencias humanitarias –	página 54
<b>Filipinas:</b> La comunidad de práctica del compromiso comunitario de Filipinas –	página 63
<b>Dominica:</b> Los gobiernos asumen el mando –	página 66
<b>Grecia:</b> Noticias que avanzan –	página 69

# Sección uno: La comunicación es ayuda

Comunicación. Es hablar con un vecino. Es enviar correos electrónicos a amigos. Es leer las noticias. Todos dependemos de dar y recibir información para compartir nuestras experiencias y sentimientos, gestionar nuestras vidas y conectar con nuestras familias, amigos y comunidades.

Ante una crisis, las redes de comunicación pueden verse destruidas, al igual que los recursos y las vidas, cuando necesitamos información y conexiones más que nunca.

La comunicación es tan vital como los alimentos, el agua, el refugio y los medicamentos.

**¿A dónde vamos por ayuda? ¿Cuáles son los peligros de los que debemos estar conscientes? ¿Cómo podemos encontrar a familiares perdidos o contactar amigos más lejos? ¿Quién nos escuchará? ¿Qué hacemos si no nos llega la ayuda? ¿Cómo podemos reportar un problema o queja cuando suceda?**

Una información insuficiente o conflictiva puede causar confusión, poner en riesgo la seguridad y empeorar el sentimiento de aislamiento. Si no confiamos en la información que se nos da, los mensajes más importantes pueden errar el tiro. Si no estamos comprometidos con las decisiones sobre la respuesta, podemos llegar a sentirnos como observadores, sin mencionar que no podemos quejarnos o reportar abusos.

Cuando se escuchan nuestras voces y sabemos qué esperar, recuperamos el control de nuestras vidas. Podemos darle forma a los servicios y pedir cuentas a los proveedores de servicios de forma activa. Podemos reconstruir y conectarnos con el resto del mundo, acelerando así la recuperación. **La comunicación es ayuda y el compromiso comunitario es crítico.** Tómese tres minutos para ver por qué: <https://youtu.be/ZDmKLCy7Nis>



## ¿Por qué necesitamos esta guía?

En años recientes, los trabajadores humanitarios y los donantes han adoptado normas y compromisos significativos que buscan lograr mejores resultados para las personas afectadas por un desastre.

El **Gran Pacto**<sup>1</sup> (2016) es un acuerdo entre más de 30 de los mayores donantes y proveedores de ayuda, incluida una **revolución de la participación**: para incluir de forma apropiada a las personas que reciben ayuda en las decisiones que afectan sus vidas. La **Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas**<sup>2</sup> establece nueve compromisos, incluido que **las comunidades y las personas afectadas por una crisis conozcan sus derechos y prerrogativas, tengan acceso a información y participen en las decisiones que los afectan y puedan presentar quejas que serán atendidas.**

Los **Compromisos del IASC en materia de rendición de cuentas ante personas afectadas y la protección contra la explotación y el abuso sexual**<sup>3</sup> compromete de forma similar a los trabajadores humanitarios a **informar**, así como a **solicitar, escuchar y actuar en función de las voces, las prioridades y los comentarios de las personas afectadas** (incluidas las quejas relacionadas con la explotación y el abuso sexuales) y asegurar que las personas puedan **desempeñar un papel activo en la toma de decisiones.**

Los sistemas nacionales de gobierno establecen el contexto –muchos tienen políticas y marcos normativos establecidos por los cuales se comprometen a contar con sistemas de gestión de información y de comunicación para un flujo rápido y coordinado de información a las comunidades, así como la recopilación de comentarios sobre las preocupaciones de la comunidad. El Anexo 1, en la página 72, describe estos marcos nacionales e internacionales con más detalle, así como los requisitos de los donantes.

No obstante, aún hay brechas en el sistema:

- **Las comunidades no se sienten lo suficientemente involucradas en las decisiones que tienen impacto en sus vidas.** Un indicador utilizado para dar seguimiento al Gran Pacto en seis países examina la participación de las personas afectadas por un desastre. Casi en todas partes los trabajadores



## Estructura de la guía

**La primera parte** describe por qué se necesita una guía sobre la comunicación y el compromiso comunitario.

**La segunda parte** describe lo que implican la comunicación y el compromiso comunitario, la visión de un enfoque colectivo y las medidas y servicios mínimos necesarios para una preparación y respuesta.

**La tercera parte** provee una orientación sobre la aplicación de las medidas y servicios mínimos requeridos.

**La cuarta parte** provee una orientación sobre cómo poner en marcha plataformas nacionales con múltiples interesados.

**La quinta parte** ofrece una orientación sobre cómo proporcionar liderazgo, defensa y promoción del cambio en este ámbito.

**El Anexo** describe los compromisos, las normas y los requisitos de los donantes respecto a la comunicación y el compromiso comunitario.

A lo largo de toda la guía se indican **recursos clave**. Estos son recursos de la Red CDAC y están disponibles en [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org) a menos que se indique lo contrario.

de ayuda sienten que las personas están lo suficientemente involucradas y las personas afectadas sienten que no lo están.<sup>4</sup> A menudo los ejercicios de evaluación señalan la necesidad de una voz más fuerte de la comunidad y una mayor participación en la toma de decisiones estratégicas y programáticas.<sup>5</sup>

- **Es necesario hacer más esfuerzos para solicitar, escuchar y actuar en función de las voces y quejas de las personas afectadas por un desastre.** Muchas personas en circunstancias de crisis humanitaria no saben cómo presentar quejas sobre la provisión de ayuda, el abuso o cualquier otra cosa. Cuando se les preguntó si creían que obtendrían una respuesta si presentaban una queja, la mayoría expresó dudarlo.<sup>6</sup>
- **Las comunidades no pueden acceder a la información para ayudarles a tomar decisiones y retomar el control de sus vidas..** En 2017, durante la respuesta en Cox Bazar, el 77 % de las personas encuestadas no tenía suficiente información en un idioma que pudieran comprender para tomar buenas decisiones que afectaban a sus familias. El 62 % no pudo hablar con los proveedores humanitarios a causa de las barreras lingüísticas.<sup>7</sup>
- **El papel de la comunicación y el compromiso comunitario en la ayuda psicológica para que las personas puedan enfrentar desastres no tiene suficiente reconocimiento.** Pero puede fomentar sentimientos de seguridad, calma, autoeficacia, conectividad y esperanza.<sup>8</sup> Una mujer que había sido afectada por el super tifón Haiyan en 2013 le dijo a una mujer haitiana que había vivido el terremoto de 2010, "si tan solo hubiésemos podido escuchar historias sobre cómo lo sobrellevaron para que pudiésemos saber qué hacer. Habríamos tenido más esperanza y habríamos sido capaces de manejar las cosas de forma más rápida".<sup>9</sup>
- **Las personas afectadas por un desastre dependen cada vez más de la conectividad y los programas de respuesta deben ponerse al día.**<sup>10</sup> Las redes de telefonía móvil y la conectividad que proveen pueden ser una herramienta clave para aquellos afectados por emergencias humanitarias. Las personas dependen de estas para mantenerse en contacto con familiares y amigos, pero también por otras razones, como para ayudarles a navegar mientras huyen de situaciones peligrosas.<sup>11</sup>

Hay muchos esfuerzos y éxitos en la aplicación de los compromisos, las normas y los marcos a nivel nacional e internacional, pero un análisis del sistema humanitario muestra que estos no son generalizados

ni sistemáticos. Se necesita de plataformas colectivas, servicios y herramientas para apoyar la comunicación y la participación para mejorar los resultados en las comunidades afectadas por desastres.<sup>12</sup>

#### Acerca de esta guía

Esta guía sugiere prácticas para apoyar un papel activo por parte de las comunidades en los servicios humanitarios y la toma de decisiones, mejorar el acceso a la información y mantener a las personas conectadas para apoyar su propia forma de manejar las situaciones. Se hace énfasis en un enfoque colectivo en el que los trabajadores humanitarios coordinan, colaboran y deben rendir cuentas de sus acciones. Se basa en la investigación activa de una serie de iniciativas y organizaciones, así como en el análisis de las deficiencias y en recomendaciones para el fortalecimiento y la ampliación de las prácticas.

Esta guía está diseñada principalmente para los profesionales y los líderes que trabajan en organizaciones humanitarias y de desarrollo mediático nacionales e internacionales, así como en otras entidades involucradas en la preparación, la respuesta y la recuperación. Se asume que se tiene experiencia en el sector humanitario y un conocimiento previo de las políticas, los planes y los procesos pertinentes, así como una familiaridad con la arquitectura humanitaria, el ciclo de programación humanitaria y la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas.

#### RECURSOS CLAVE



##### La comunicación es ayuda

En inglés [www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8](http://www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8)  
 En francés [www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY](http://www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY)  
 En árabe [www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirc](http://www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirc)

##### infoasaid (2012)

Un corto video que explica los argumentos a favor de una comunicación con las comunidades, disponible en inglés, francés y árabe en el canal de YouTube de la Red CDAC.

##### BBC Media Action (2012). Still left in the dark?

How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help  
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

##### BBC World Service Trust (2008). Left in the dark:

The unmet need for information in humanitarian responses  
[http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian\\_response\\_briefing.pdf](http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf)



"Cuando los agentes locales y las comunidades no están al volante, la acción humanitaria no puede realmente restaurar la humanidad, respetar la dignidad ni reducir las necesidades".

Vías de trabajo para la revolución de la participación <sup>2</sup>

## REFERENCIAS DE LA SECCIÓN

<sup>1</sup>The Grand Bargain (2016).

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>2</sup>Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas.. CHS Alliance, Groupe URD y The Sphere Project (2014).

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>3</sup>IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2017). <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

<sup>4</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>5</sup>P. ej. *Time To Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid*. M. B. Anderson, D. Brown & I. Jean (2012). CDA Collaborative Learning Projects. <https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> y *On the road to Istanbul: How can the World Humanitarian Summit make humanitarian response more effective?* Humanitarian Accountability Report CHS Alliance (2015) <https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

<sup>6</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>7</sup>Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/> <http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

<sup>8</sup>Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. *Psychiatry Interpersonal & Biological Processes* 70(4): 283-315; discussion 316-69 (2007) [http://www.researchgate.net/publication/5668133\\_Five\\_Essential\\_Elements\\_of\\_Immediate\\_and\\_Mid-Term\\_Mass\\_Trauma\\_Intervention\\_Empirical\\_Evidence](http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence)

<sup>9</sup>Comunicación personal con el autor

<sup>10</sup>Véase p. ej. *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches*. GSMA (2017) [https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees\\_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf)

<sup>11</sup>Véase p.ej. *Voices of Refugees*. BBC Media Action (2016) <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> y *Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter*. CDAC Network (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

<sup>12</sup>Policy Paper: *The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action*. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fsOr>



### ¿Qué son la comunicación y el compromiso comunitario?

Los filántropos ahora reconocen que **mantener a las personas conectadas entre ellas, proporcionarles información y comunicarse con las personas afectadas por un conflicto o desastres naturales** son algunos de los elementos más importantes de la respuesta a emergencias. La calidad, la eficacia y la puntualidad de la acción humanitaria mejoran al involucrar a aquellos afectados porque poseen un valioso conocimiento local, pueden identificar las necesidades y las prioridades y deben tener una voz en las decisiones que afectan sus vidas.

El reconocimiento está generando una tendencia en la que los gobiernos, las organizaciones nacionales e internacionales, las agencias de desarrollo mediático, las compañías de tecnología y otros actores en países de alto riesgo colaboran en un enfoque colectivo para asegurar que **las plataformas de comunicación y compromiso comunitario estén establecidas y preparadas para futuros desastres**. Estas plataformas

nacionales a menudo se identifican como un grupo de trabajo, una comunidad de práctica o un servicio colectivo basado en proyectos. Prestan **servicios clave a las comunidades** durante una respuesta, **coordinan** a los actores, las actividades y **los comentarios y apoyan otras estructuras** de la arquitectura humanitaria, como los grupos temáticos, los mecanismos entre estos grupos y los departamentos gubernamentales. Desempeñan un papel clave en **la preparación**, por ejemplo en la promoción, el fortalecimiento de las capacidades y la inclusión de la tecnología digital para proveer información, datos y conectividad o para movilizar recursos (financieros, humanos o equipo). El diagrama 1 (en la página 12) muestra una plataforma de este tipo y sus funciones.

### Una definición de comunicación y compromiso comunitario

A continuación se da una definición funcional para los propósitos de esta guía, aunque otras definiciones y terminologías (como Comunicación con las comunidades o CwC<sup>13</sup>) también se usan.

## En esta sección

- ¿Qué son la comunicación y el compromiso comunitario?
- Adopción de un enfoque colectivo: plataformas, servicios y herramientas
- En la práctica: medidas mínimas para la comunicación y el compromiso comunitario
- Estudios de caso: una plataforma subnacional en Bangladesh y un servicio común en Nepal

# Sección dos: Un enfoque colectivo de comunicación y compromiso comunitario

Gbati, Camerún, 17 de julio de 2014: El Coordinador regional de asuntos humanitarios para el Sahel, Robert Piper, se reúne con los refugiados recién llegados



Hay un creciente movimiento por parte de los gobiernos, las organizaciones nacionales e internacionales, las agencias de desarrollo mediático, las compañías de medios y tecnologías y otros agentes en países de alto riesgo para colaborar a través de "plataformas" de comunicación y compromiso comunitario. Estas proveen un papel de coordinación para aquellos que trabajan en la comunicación y el compromiso comunitario, así como para quienes prestan servicios para las comunidades y apoyan otras estructuras de la arquitectura humanitaria, como grupos, mecanismos entre grupos y los departamentos gubernamentales a cargo de la preparación y la respuesta humanitaria. El diagrama muestra esta plataforma y sus funciones.

La comunicación y el compromiso comunitario son un ámbito de la acción humanitaria basado en el principio de que la comunicación es ayuda. Le da prioridad a compartir información procesable que puede salvar vidas con personas afectadas por un desastre, utilizando canales de comunicación de doble vía para que los proveedores de ayuda escuchen y actúen sobre las necesidades de las personas, las soluciones sugeridas, los comentarios y las quejas, y a que las personas que reciben asistencia tengan una voz y dirijan las decisiones que los afectan. También prioriza el mantener a las personas en crisis conectadas entre ellas y con el mundo exterior.

Los siguientes elementos son esenciales para la comunicación y el compromiso comunitario:

**1. Comprender y trabajar dentro del panorama de comunicación local** –aspecto social, cultural, económico, político y de infraestructura, las dinámicas de poder locales y las barreras para compartir la información. Las medidas de preparación y respuesta se comunican en términos e idiomas adecuados localmente y a través de canales utilizados por la población afectada. Los proveedores de ayuda trabajan en asociación con las comunidades e incorporan su conocimiento y perspectivas.

**2. Liderazgo comunitario** –La acción humanitaria

apoya y moviliza las capacidades y habilidades de las personas, los grupos y las organizaciones para que las comunidades afectadas mejoren su capacidad para dirigir y dar forma a los esfuerzos de preparación y respuesta.

**3. Intercambio de información y diálogo** –Se le da prioridad al intercambio de información precisa, útil y oportuna de fuentes confiables, en el idioma y formato apropiado. Este es un intercambio de doble vía y requiere de una comprensión profunda del panorama y de la capacidad de comunicación local, y debe incluir el manejo de información falsa que pueda poner en riesgo las vidas de las personas.

**4. Participación** –Los trabajadores humanitarios hacen que el tiempo y los recursos estén disponibles para seguir trabajando en los procesos de compromiso comunitario positivos locales y, de ser necesario, establecer estructuras y procesos de apoyo que sean inclusivos y que aseguren que las personas, en especial aquellos que puedan encontrarse desproporcionadamente desfavorecidos, como las mujeres, las niñas, los menores, los hombres jóvenes, las personas con discapacidades y los adultos mayores, asuman un papel de liderazgo en el diseño, la configuración y la evaluación de la respuesta humanitaria.<sup>14</sup>

Un miembro del personal de Translators without Borders capacita a los trabajadores humanitarios en la terminología rohingya



TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

5. **Comentarios** –Las comunidades están conscientes de que su opinión, positiva o negativa, solicitada o no, es importante para los trabajadores humanitarios. Los comentarios se recopilan de forma sistemática, se analizan, comunican y se actúa sobre ellos, y se da una explicación a las comunidades sobre cómo la estrategia y la programación han sido adaptadas para reflejar estas opiniones.<sup>15</sup> Los comentarios se recopilan en momentos de decisión clave en el ciclo del programa, tanto para la respuesta humanitaria como para el desempeño de las agencias, incluida la calidad de los servicios, la relevancia y la capacidad de respuesta a las preocupaciones de las personas.
6. **Quejas**<sup>16</sup> –Las personas afectadas por una crisis saben que tienen el derecho a expresar una inquietud o presentar una queja sobre la asistencia humanitaria que recibieron o no recibieron o sobre el comportamiento de los trabajadores humanitarios. Están incluidas en el diseño de mecanismos seguros y eficaces, y tienen acceso a ellos, para expresar inquietudes que serán atendidas.<sup>17</sup> Los trabajadores humanitarios previenen y responden de forma activa a la explotación y el abuso sexual, el fraude y la corrupción relacionados con la ayuda humanitaria.
7. **Protección** –Los enfoques de comunicación y compromiso comunitario requieren de una cuidadosa evaluación de los riesgos, en especial en situaciones de conflictos armados o violencia, ya que la participación de las personas o ciertos grupos podría ponerlos en mayor riesgo o alienarlos. Se han establecido garantías efectivas y adecuadas, incluida la seguridad de los datos y mecanismos de protección eficaces.
8. **Conectividad** –Se han tomado medidas para restablecer, construir y mantener la infraestructura de tecnología de las comunicaciones y apoyar a las comunidades afectadas para restablecer el contacto entre familiares y la comunicación con los proveedores de servicios.
9. **Coordinación y servicios colectivos** –Los modelos coordinados y colectivos y los servicios comunes para la preparación y respuesta reducirán la carga de las comunidades, asegurarán una respuesta más coherente y eficaz y aprovecharán diversas experiencias, conocimiento y aprendizaje. Los agentes deben incluir a las ONG nacionales e internacionales, las Naciones Unidas, las agencias de la Cruz Roja/Media Luna Roja, el gobierno, las agencias de desarrollo mediático, los medios locales y el sector privado.

### Adopción de un enfoque colectivo: plataformas, servicios y herramientas

La comunicación y el compromiso comunitario requieren de la colaboración de un grupo diverso de trabajadores humanitarios, de comunicación y de tecnología con el objetivo de catalizar la capacidad de las comunidades de conectarse, acceder a la información y tener una voz en las situaciones de emergencia humanitaria.

Esto incluye a los gobiernos, las ONG nacionales e internacionales, la Cruz Roja Internacional y el Movimiento de la Media Luna Roja, las agencias de las Naciones Unidas, así como a las agencias de desarrollo mediático, los medios de comunicación (en especial aquellos que tienen un mandato para la difusión humanitaria<sup>18</sup>), los proveedores de tecnología (tales como los operadores de redes móviles que hayan firmado la [Carta de Conectividad Humanitaria](#)) y otros del sector privado. Estos agentes son convocados a través de plataformas nacionales de comunicación y compromiso comunitario, que deben ser reconocidas dentro de la arquitectura humanitaria existente o emergente. El liderazgo no está predefinido y debe ser ofrecido por el cuerpo gubernamental o por la organización de respuesta más apropiada para hacerlo.

A nivel mundial, el trabajo colectivo apoya las plataformas nacionales al compartir orientación y mejores prácticas, realizar actividades de promoción ante los donantes y desarrollar materiales estándar para la adaptación de los distintos países. Se habla con más detalle sobre las plataformas en la Sección tres.

Trabajar de forma colectiva requiere que los agentes superen barreras, tales como las políticas que prohíben compartir información, la competencia por la financiación y la presión por la visibilidad. Los beneficios van desde un desarrollo colectivo y la estandarización de las herramientas hasta una mejor coordinación y eficacia (véase el cuadro de Beneficios abajo) y la promoción del liderazgo por parte de los interesados nacionales.

Dirigir, co-dirigir o participar en plataformas colectivas no reemplaza la responsabilidad de las agencias en materia de rendición de cuentas ante las personas afectadas. Una plataforma colectiva debe hacer que estos esfuerzos estén mejor coordinados y sean más oportunos y más eficaces, logrando una mayor participación y control, como lo prevén el Gran Pacto y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### BENEFICIOS DE UN ENFOQUE COLECTIVO DE LA COMUNICACIÓN Y EL COMPROMISO COMUNITARIO

Un enfoque colectivo puede:

- Reducir la confusión, la tensión y el conflicto con las comunidades y entre ellas a través de mensajes coherentes;
- Equipar a las comunidades locales con la información que necesitan para responder de manera más efectiva a los desastres;
- Proteger a las comunidades afectadas de la sobrecarga y el sobre-cuestionamiento;
- Aumentar la probabilidad de comprensión, coherencia y precisión del lenguaje y la interpretación cultural;
- Facilitar mensajes de incidencia política más coherentes y más fuertes a través de voces comunitarias y humanitarias colectivas;
- Contribuir a una mayor comprensión de las tendencias y problemáticas debido a una mayor recopilación de datos y un mayor alcance del análisis;
- Incluir y valorar diversas opiniones y experiencias en el análisis de la respuesta y el diseño de la implementación a través de la inclusión de conocimientos prácticos del desarrollo de medios, la tecnología y el sector privado.
- Mejorar la rentabilidad gracias a los recursos compartidos;
- Ampliar la apropiación; y
- Aumentar la probabilidad de la creación de herramientas más innovadoras y apropiadas.

**Información  
para las  
comunidades**

**Rendición de  
cuentas ante las  
poblaciones  
afectadas**

**La voz de la  
comunidad informa  
la estrategia y  
los programas**

**Servicios de  
conectividad para  
las comunidades**

## **La comunicación y el compromiso comunitario pueden ser:**

**Un área programática** que provee información relevante y procesable para las comunidades afectadas por desastres para salvar vidas, proteger los medios de subsistencia, apoyar la recuperación y abordar los rumores peligrosos.

**Un medio por el que la voz de la comunidad informa la estrategia y mejora las áreas programáticas**, tales como la transferencia de fondos y los programas de vivienda o nutrición, al involucrar a las personas en las decisiones que afectan sus vidas y en la configuración de los servicios, así como proveer formas para dar su opinión a fin de mejorarlos (promoviendo así una programación adaptable).

**Un medio para la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas**, proporcionando mecanismos para solicitar y actuar sobre las voces y prioridades de las personas afectadas de manera coordinada, incluida la explotación y el abuso sexual, antes, durante y después de una emergencia<sup>19</sup>. Asimismo, es un enfoque para poner en práctica normas de otros sectores, como la Norma Humanitaria Esencial y el Gran Pacto, y cumplir los requisitos de los donantes (véase el apartado de Compromisos, normas y requisitos de los donantes).

**Es un facilitador para que las personas se ayuden a sí mismas y entre ellas** al mantenerlas conectadas entre sí o volverlas a conectar.

**La coordinación, la colaboración y la diversidad de los agentes a través de un "enfoque colectivo"** son fundamentales para la comunicación y el compromiso comunitario.

## ESTUDIO DE CASO

### El proyecto de retroalimentación común interinstitucional de Nepal es prueba de la adaptación a un contexto cambiante

Tras el terremoto de 2015 en Nepal se estableció un mecanismo de retroalimentación colectiva, con la financiación de DFID. Se había **conceptualizado como un "servicio común" para toda la comunidad humanitaria**, que **recopilaría y agregaría comentarios** de las comunidades afectadas por el terremoto a través de **múltiples canales** y los incorporaría en el equipo humanitario del país y el Grupo de coordinación intersectorial para **informar la toma de decisiones**.

En febrero de 2016, mientras que el apoyo de socorro y preparación para el invierno llegaba a su fin y comenzaban los programas de reconstrucción, el proyecto de retroalimentación común **cambió su enfoque exitosamente** a la fase de recuperación, lo que condujo a conseguir dos años adicionales de mandato del DFID. En este período, un gran número de grupos de enfoque iniciaron actividades en todos los distritos prioritarios afectados por el terremoto e identificaron temas y cuestiones de importancia para las comunidades; de esta manera, cuando se recopilaban sus comentarios en el futuro, las cuestiones de retroalimentación se enmarcarían en los temas y cuestiones importantes para ellos.

Esto dio estructura al proyecto para **responder con rapidez y extenderse de nuevo** en el espacio humanitario durante las inundaciones de agosto de 2017. Los comentarios recopilados mostraron un contraste significativo entre lo que los grupos temáticos notificaban como necesidades prioritarias y la financiación que solicitaban. Como resultado, el Fondo Central para la Acción en Casos de Emergencia ahora asigna fondos para cada grupo temático sobre la base de la importancia que atribuyen las comunidades a cada tipo de asistencia requerida.

El modelo se centra en los comentarios de las comunidades; sin embargo, el gobierno opera una línea directa para quejas, de manera que a cualquier persona que desee presentar una queja se le explica cómo hacerlo a través de la línea directa. Las cuestiones relacionadas con la explotación y el abuso sexual se remiten al grupo temático de protección y su subgrupo dedicado a poner fin a la violencia de género. En etapas posteriores, el proyecto de retroalimentación común trabajó conjuntamente con la Asociación de Radiodifusoras Comunitarias en actividades cuyo fin era cerrar el ciclo de retroalimentación, por ejemplo, por medio de la transmisión de programas de radio locales sobre cuestiones y preguntas que surgieron en los comentarios.

En 2017 se probó el modelo en un **contexto de desarrollo** y se recibió un fondo de subvención para la innovación del Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo a fin de realizar una **encuesta de percepción sobre las prioridades y ambiciones de las comunidades** en algunas de las zonas menos desarrolladas, en torno a los cuatro pilares del Marco de Asistencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018-2022) como guía para la planificación del programa.

[www.cfp.org.np](http://www.cfp.org.np)



Una mujer nepalí formulando una pregunta como parte de "Milijuli Nepali", un programa de radio de BBC Media Action para ayudar a las personas afectadas por el terremoto

BBC MEDIA ACTION

Era la primera vez que se ponía en práctica un concepto de este tipo. Aún así, este mostró jugar un papel importante: por ejemplo, cuando más de un 40 % de las personas expresaron como principal preocupación la interrupción del suministro de agua, el proyecto de retroalimentación común realizó actividades de promoción ante las Naciones Unidas, el gobierno, los donantes y otros socios, lo cual dio como resultado un incremento de los programas para hacer frente a este asunto, así como en £ 4 millones de fondos nuevos puestos a disposición por el DFID para abordar esta preocupación de la comunidad. Nadie sabía hasta dónde llegaría el concepto. Para su tercer año, el proyecto de retroalimentación común no sólo había **demonstrado que involucrar sistemáticamente a las comunidades funciona en las operaciones de socorro, sino también en la recuperación, el desarrollo y la preparación**.



## ESTUDIO DE CASO

### El grupo de trabajo subnacional para la comunicación con las comunidades (CwC, por sus siglas en inglés) en la respuesta a los refugiados Rohingya, Cox's Bazar, Bangladesh

La violencia creciente en el Estado de Rakáin, Myanmar, en 2017 dio lugar al desplazamiento de más de 655,000 refugiados Rohingya a Bangladesh. El país ya acogía a una población comprobada de más de 200,000 Rohingya y probablemente muchos más.

Los refugiados viven principalmente en campamentos alrededor de Cox's Bazar. La coordinación de la respuesta está a cargo del Grupo de Coordinación Intersectorial (GCI). La OIM es el organismo rector para que un grupo de trabajo subnacional de comunicación con las comunidades atienda las necesidades de información y comunicación de los refugiados y las comunidades de acogida. Participan muchos organismos nacionales e internacionales.

Los servicios que se prestan incluyen transmisiones de radio y centros de información para proporcionar información, responder a las preguntas, capturar nuevas preguntas y ofrecer referencias de servicios, personalmente o a través de líneas telefónicas y

de texto. Todo esto lo complementan los equipos itinerantes de información. Un servicio de retroalimentación comunitaria reúne y publica los comentarios. El grupo de trabajo lleva a cabo la coordinación, se enlaza con los grupos temáticos y el GCI para transmitir los comentarios y brindar formación y tutoría.

BBC Media Action, Internews y Translators without Borders operan un **servicio común** para involucrar y comprometer a la comunidad, con financiación del DFID y la OIM, que incluye un servicio de análisis de retroalimentación colectiva ("**What Matters?**"), la producción de herramientas de comunicación comunes; la impartición de formación a numerosas agencias; así como una **transmisión limitada** regular y un **boletín para rastrear rumores**.

El proyecto mejora la eficacia, la rentabilidad y la responsabilidad en la respuesta rohingya en general, en estrecha consonancia con varios compromisos compartidos del Gran Pacto. El informe de BBC Media Action sobre *qué tan eficaz es la comunicación en la respuesta a los refugiados rohingya* explica el mecanismo y analiza los resultados de esta iniciativa.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



Un presentador de la emisora de radio pública local, Bangladesh Betar, entrevista a un invitado como parte de un programa especial para ayudar a la comunidad rohingya en Cox's Bazar

BBC MEDIA ACTION

RECURSOS CLAVE



**Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

Este documento aboga por la comunicación y el compromiso comunitario en la respuesta humanitaria a nivel mundial y nacional, y describe la forma y las funciones de las plataformas colectivas, los servicios y las herramientas, así como las medidas mínimas para la labor colectiva. En un anexo se enumeran los posibles servicios nacionales y mundiales, así como las actividades para la preparación y respuesta.

**Mapeo de información y consulta previo a la crisis**

HERRAMIENTA: encuesta de percepción comunitaria, mapeo y consulta previo a la crisis

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Super typhoon pre-crisis information and consultation  
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>  
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

**Compromiso comunitario de las Filipinas Comunidad de práctica (2017, 2018)**

Herramienta, informes y vídeo del trabajo de preparación realizado por la plataforma nacional de las Filipinas para la comunicación y el compromiso comunitario.

REFERENCIAS DE LA SECCIÓN



<sup>13</sup> Aunque el término "comunicación con las comunidades" (CwC) y otros (por ejemplo, responsabilidad y compromiso comunitario, C4D comunicación para el desarrollo en emergencias, #commisaidd comunicación es ayuda y comunicación para los beneficiarios) también se usan para describir este trabajo, "comunicación y compromiso comunitario" es el término preferido por la Red CDAC, ya que implica un proceso proactivo que reúne los conocimientos expertos de los trabajadores humanitarios con los de los especialistas en comunicaciones y medios de comunicación, todos dedicados a salvar vidas y hacer que la ayuda sea más eficiente a través de la comunicación, el intercambio de información y el compromiso comunitario.

<sup>14</sup> *Recommendations that promote effective participation of people affected by crisis in humanitarian decisions and incentivise participation as a way of working for GB signatories.* Comité Permanente entre Organismos (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final\\_participation\\_revolution\\_workstream\\_reccomendations.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf)

<sup>15</sup> Comité Permanente entre Organismos. Flujo de trabajo de la revolución participativa.  
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

<sup>16</sup> *PSEA Implementation Quick Reference Handbook.* CHS Alliance (2017)  
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

<sup>17</sup> Compromiso 5. Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas. CHS Alliance, Groupe URD y The Sphere Project (2014)  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>18</sup> La radiodifusión humanitaria en situaciones de emergencia se refiere a intervenciones de los medios de comunicación para que las personas puedan sobrevivir y recuperarse en emergencias.

<sup>19</sup> *Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse.* Comité Permanente entre Organismos (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc\\_caap\\_endorsed\\_nov\\_2017.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf)

<sup>20</sup> Esto se refiere a información acerca de las salidas y cobertura de los medios de comunicación y las telecomunicaciones de un país o zona, el uso de la telefonía celular, etc., así como sobre el perfil demográfico del público, los idiomas, sus preferencias en cuanto a medios de comunicación, etc. Esto a veces se conoce como el *ecosistema de la información*.

# MEDIDAS Y SERVICIOS MÍNIMOS PARA LA COMUNICACIÓN Y EL COMPROMISO COMUNITARIO

## Establecimiento de una plataforma nacional para la comunicación y el compromiso comunitario

1. Bajo la dirección nacional del agente más adecuado, preposicionar y mantener el apoyo hacia una **plataforma interinstitucional o servicio colectivo para la comunicación y el compromiso comunitario**, para convocar a los garantes de derechos, diversos actores y especialistas a fin de coordinar las actividades. La plataforma debe servir a la arquitectura humanitaria emergente y existente, particularmente a aquellos que apoyan las respuestas localizadas y dirigidas por el gobierno.

> Véase la sección cuatro para obtener orientación sobre el establecimiento de una plataforma nacional

## Los miembros de la plataforma coordinan y colaboran para:

2. Establecer y documentar un **entendimiento del contexto**, el idioma, las costumbres y la cultura de comunicación para facilitar una participación significativa y respetuosa con diversas comunidades afectadas. Esto conformará información previa a la crisis que puede actualizarse rápidamente en una crisis.
3. Asegurarse de que **la evaluación y el análisis** del contexto humanitario (según se refleja en las reseñas de necesidades humanitarias) incluyan las percepciones comunitarias, los mecanismos de afrontamiento, los datos sobre la información que las personas necesitan, cómo prefieren recibir dicha información y en qué canales confían, cómo prefieren dar su opinión y presentar quejas, así como un panorama instantáneo de los medios de comunicación y las telecomunicaciones. Los datos deben desglosarse por género, edad y otras vulnerabilidades.
4. Asegurarse de que **la planificación de la preparación y contingencia y las estrategias, políticas y planes de respuesta** incluyan componentes significativos de comunicación y compromiso comunitario, con personal calificado y asignaciones presupuestarias para implementar las medidas y los servicios mínimos.
5. Establecer mecanismos adecuados, sistemáticos y coordinados para asegurar que las personas afectadas por la crisis tengan **acceso a la información** que necesitan. Esto debe realizarse

en los idiomas y formatos correctos, basándose en fuentes de información confiables y compartido a través de los canales de preferencia, lo que podría variar según el desglose del público a quien va destinado.

6. Establecer **mecanismos de retroalimentación** adecuados, sistemáticos y coordinados. La información de la retroalimentación se deberá recopilar, analizar y vincular a mecanismos de referencia individuales y colectivos, para garantizar que las decisiones estratégicas y programáticas sean informadas y que se adopten medidas correctivas.
7. Establecer un **mecanismo** adecuado, sistemático y coordinado para garantizar que las **denuncias**, incluidos el abuso y la explotación sexual, el fraude y la corrupción, se investiguen y se intervenga en consecuencia.
8. Crear o aprovechar oportunidades para que las personas afectadas por los desastres desempeñen un **papel activo en los procesos de toma de decisiones en la respuesta, al garantizar vínculos claros entre las estructuras comunitarias y la arquitectura humanitaria**.
9. Incluir componentes en los programas de preparación y respuesta para **mantener a las personas conectadas** entre sí a fin de apoyar sus propias maneras de afrontar la situación, por ejemplo, al anticiparse en la planificación para salvaguardar, restaurar o ampliar la conectividad de telefonía celular y el acceso a la radio.
10. Empezar **acciones de promoción y construcción de capacidades** para garantizar un entorno favorable para la comunicación y el compromiso comunitario.

Los miembros de la plataforma pueden trabajar colectivamente en estas actividades, o una persona o grupo de miembros pueden proporcionar un "servicio común", con el que implementen uno o más elementos.

> Véase la sección tres para obtener orientación sobre la implementación de las medidas y los servicios mínimos para la comunicación y el compromiso comunitario

## 1. El panorama de comunicación y la comprensión de las necesidades de información y preferencias de comunicación

La comunicación y el compromiso comunitario precisan de un buen conocimiento de la comunidad: sus idiomas, cultura, condiciones económicas, redes sociales, estructuras políticas y de poder, normas y valores, tendencias demográficas, historia y experiencia con la labor de participación de grupos externos. Se debe prestar atención a si algunos grupos en particular (como mujeres, niños, personas mayores o con discapacidad, hablantes de lenguas minoritarias) enfrentan desafíos específicos al acceder o proporcionar información.

Las evaluaciones de necesidades tienden a centrarse en sectores (por ejemplo, la seguridad alimentaria y el refugio) pero no siempre evalúan las necesidades de información y las preferencias de comunicación. Es importante que estas queden incluidas en las evaluaciones rápidas iniciales para informar cómo se lleva a cabo el compromiso comunitario en la respuesta.

Asimismo, deben incluirse en las evaluaciones detalladas subsiguientes. Las necesidades de información y las preferencias de comunicación varían con el tiempo. Después de un sismo, por ejemplo, las personas podrían querer información sobre la búsqueda de familiares desaparecidos, cómo acceder a la ayuda, si pueden entrar a las casas con daños y qué hacer con los cuerpos recuperados. Pero más tarde, tienden a querer información sobre cómo reemplazar documentos perdidos, como documentos de identificación y títulos de propiedad, derechos de compensación, certificados de defunción y otras cuestiones jurídicas.<sup>23</sup>

Hay una serie de formas ("canales") diferentes en que las personas prefieren comunicarse y acceder a la información, como por radio, periódico o televisión, de boca a boca, teatro participativo, folletos o reuniones municipales con los líderes políticos.

Las preferencias varían según ciertos factores, como la lengua materna, el nivel de alfabetización, la edad, el grupo étnico, la vulnerabilidad social o económica, la discapacidad, el género o la religión, y pueden cambiar con el tiempo, especialmente cuando se interrumpen los canales habituales.

Es importante comprender estos factores, no solo para cerciorarse de saber a quién puede dirigirse en la comunidad, sino también para evitar causar daños.

La información se debe desglosar por género, edad y vulnerabilidades<sup>24</sup>, teniendo en cuenta

las necesidades específicas de todos los grupos diversos, y explorar las necesidades cambiantes de información, así como buscar oportunidades para promover y apoyar el liderazgo comunitario.

Con el tiempo, a medida que las evaluaciones se vayan matizando, también deben hacerlo las preguntas relacionadas con la comunicación y el compromiso comunitario para informar mejor los servicios y las actividades. Cuanto más conocimiento se tenga sobre cómo las personas reciben, comparten y confían en la información y se pueda anticipar cómo esto podría cambiar, mejor se podrá determinar la mejor manera de apoyar el compromiso comunitario.

### CÓMO HACER ESTO

#### Evaluación rápida:

- **Realizar una encuesta de percepción comunitaria previa a la crisis** para incluirla en la planificación de preparación y contingencia, a fin de que las voces de la comunidad, incluidas las de los grupos desfavorecidos y los más vulnerables, se reflejen en los planes de contingencia (véanse los Recursos clave en la página 24).
- Verificar qué agentes han realizado o están planificando una **evaluación de necesidades** y colaborar para evitar la duplicación de esfuerzos y la carga para las comunidades.
- Averiguar qué información ya está disponible ("**revisión de información secundaria**") y coordinar con otros la **actualización de información existente, como las guías del panorama de medios de comunicación y telecomunicaciones** (véase el recuadro en la página 22). Utilizar esta información conjuntamente con su plan de preparación para situaciones de emergencia, análisis del contexto, proyecciones del escenario y planificación de la respuesta.
- **Incluir preguntas sobre comunicación y compromiso comunitario en las evaluaciones de necesidades**, ya sea que las lleve a cabo el gobierno, un único o diversos organismos (por ejemplo, evaluación rápida interinstitucional, evaluación de necesidades conjuntas o evaluación rápida inicial de múltiples grupos temáticos). Se puede encontrar un banco de preguntas en los Recursos clave en la página 24. Conducir una evaluación por separado únicamente si no es posible integrarla en las planificadas.

Además de obtener un entendimiento amplio de la comunidad, las evaluaciones y análisis iniciales deben explorar:

1. ¿Cuáles son las formas más efectivas para que los trabajadores humanitarios se comuniquen con las

## En esta sección

1. El panorama de comunicación y la comprensión de las necesidades de información y preferencias de comunicación
2. Respuesta estratégica, planificación de medidas y financiación
3. Recursos humanos, experiencia y formación
4. Diálogo con la comunidad: mecanismos colectivos para obtener comentarios de las comunidades
5. Un enfoque colectivo para compartir información para las comunidades
6. Oportunidades para que las personas desempeñen un papel activo en la toma de decisiones y el liderazgo
7. Mantener a las personas conectadas
8. Supervisión y evaluación de las medidas y los servicios mínimos

# Sección tres: Aplicación de medidas y servicios mínimos para la comunicación y el compromiso comunitario

Mogadiscio, emisora de radio Mustaqbal. El CICR y la Sociedad de la Media Luna Roja de Somalia están trabajando con una emisora de radio local para fomentar hábitos diarios que ayudarán a mantener alejadas enfermedades como la diarrea acuosa aguda y el cólera. Una actriz está grabando.

comunidades después de un desastre, a fin de poder desarrollar mecanismos de participación?

2. ¿Qué información hace falta a las comunidades, a fin de que esta les pueda ser proporcionada por las autoridades y los trabajadores humanitarios y de comunicaciones?
  3. ¿En qué medida ha sufrido daños la capacidad local de comunicaciones después de un desastre y cuál es la mejor manera de restaurar las redes de confianza?<sup>25</sup>
- Si no es posible integrar preguntas en una evaluación interinstitucional más amplia o si es necesaria información más detallada a medida que el contexto evoluciona, se puede llevar a cabo un **análisis específico de las necesidades de comunicación y de información**. Ya sea que uno o varios organismos lleven a cabo la evaluación, es imperativo coordinar (como mínimo, contactar con los organismos pertinentes para ver qué información ya existe) y realizar la evaluación como un servicio común dada su importancia en toda la respuesta.
  - **Trabajar con una combinación de colaboradores**, como las organizaciones de desarrollo mediático, ACAPS e investigadores antropológicos que cuenten con conocimientos expertos en evaluar y analizar diferentes aspectos del contexto de la respuesta.

**Después de la evaluación:**

- **Analizar y compartir los resultados** con los agentes para informar sobre la estrategia de respuesta. Recuerde **difundir una versión pública del informe de la evaluación** que sea apta para la comunidad a fin de explicar cómo se ha utilizado la información, para cerrar el "ciclo de retroalimentación". Podría ser necesario hacer esto de forma oral.

- **Diseñar intervenciones para satisfacer las necesidades inmediatas de información y comunicación y planificar un compromiso a más largo plazo**. Será necesario seguir obteniendo y verificando información de la comunidad para diseñar y refinar las intervenciones.
- **Seguir verificando cómo evolucionan las cosas**, qué está funcionando y qué no, tanto en el panorama de telecomunicaciones y medios de comunicación como en la labor de compromiso comunitario. Ajustar según corresponda.
- Explorar el uso de la **tecnología adecuada** para facilitar la recopilación, el cotejo, el análisis y la difusión de información (véanse los Recursos clave en la página 24).

**ESTÉ PREPARADO:**

- ¿Qué sabe acerca de las necesidades de información y preferencias de comunicación en desastres comparables anteriores?<sup>26</sup>
- ¿Tiene planes y arreglos establecidos para trabajar con los medios de comunicación y los proveedores de telecomunicaciones?
- ¿Tiene acceso a una guía del panorama de comunicaciones?
- ¿Está listo para actualizar rápidamente la información y los planes en caso de que ocurra un desastre?
- ¿Qué agentes y actividades de compromiso comunitario y de comunicación existen?
- ¿Tiene preguntas listas sobre comunicación y compromiso comunitario para incluirlas en las evaluaciones de necesidades?
- ¿Está listo para evaluar el impacto de la crisis en los medios de comunicación y el panorama de comunicaciones?

**GUÍAS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y PANORAMA DE COMUNICACIONES**

Las notas informativas de ACAPS y otros recursos incluyen información sobre el panorama de comunicación; además, las organizaciones de desarrollo mediático, como BBC Media Action, International Media Support, Internews y Fondation Hironnelle, pueden haber realizado evaluaciones sobre los medios de comunicación y telecomunicaciones locales (si no están disponibles para el público podrían conseguirse a través de contactos dentro de los países).

Las guías de medios de comunicación y panoramas de telecomunicaciones, a menudo producidas por agencias de desarrollo mediático<sup>28</sup>, las ONG o las Naciones Unidas<sup>29</sup>, suelen proporcionar información sobre:

- Información social y cultural
- Niveles de alfabetización
- Idiomas hablados y entendidos
- Fuentes populares y confiables de noticias e información para varios grupos
- Medios de comunicación que dirigen a importantes

- audiencias nacionales, regionales, étnicas y religiosas
- Horas pico de audiencia de radio y televisión
- Formas de comunicación tradicionales o fuera de línea, como el teatro, la música, el baile y mensajeros respetados (por ejemplo, líderes religiosos o celebridades locales)
- Acceso, posesión y uso de telefonía celular
- Uso de las redes sociales
- Perfiles de empresas de telecomunicaciones en cada país, entornos normativos y cobertura de redes
- Prestadores de servicios de medios de comunicación con capacidades para producir programas de radio, vídeos creativos o carteles impresos
- Perfiles e información de contacto de las principales estaciones de radio y televisión, periódicos y sitios web.

Los datos de la comunidad deben desglosarse por género, edad y discapacidad.

## ESTUDIO DE CASO

### Diferencias en las necesidades de información y las fuentes preferidas entre hombres y mujeres después del terremoto de 2015 en Nepal<sup>27</sup>

Muchas personas dijeron que sus principales necesidades de información, directamente después de los sismos de 2015, tenían que ver con refugios y asentamientos temporales, cómo acceder al socorro y cómo permanecer en un lugar seguro y sobrevivir las réplicas. Fue posible satisfacer estas necesidades de forma parcial, pero hubo rumores que causaron preocupación y confusión. Después de siete meses, las necesidades de información cambiaron. Las personas querían saber acerca de la asistencia por parte del gobierno, especialmente sobre soluciones de refugio permanentes a medida que el invierno se intensificaba, y si el terreno era lo suficientemente seguro para establecerse y cultivarlo. La información que circulaba era contradictoria.

Es importante desglosar la información según surgen diferencias. Las mujeres querían información sobre cómo lidiar con el trauma y sismos futuros, pero no sentían que estas necesidades se cubrieran de manera adecuada. También querían información acerca del cuidado de los niños, personas mayores y mujeres embarazadas. Los hombres tendían a preocuparse por cómo tratar a los heridos y hacerse cargo de los muertos (incluidos los animales) y qué podían esperar del gobierno. Los jóvenes querían saber cuándo

volverían a abrir las escuelas y universidades. La mayoría de la información provenía de familiares y amigos por medio del teléfono celular, cuyos niveles de posesión y uso son altos en Nepal. Posteriormente provenía de fuentes externas, aunque la atención a las ubicaciones menos accesibles fue sumamente deficiente. Los canales de información que llegaban a los hombres y las mujeres variaban considerablemente.

A menudo los hombres tenían un mejor acceso a la información sobre el contexto exterior y la asistencia, proveniente de los representantes del gobierno local y de las conversaciones en salones de té. Las mujeres dependían más de los contactos personales: sus familiares y amigos, los trabajadores sociales y sanitarios. Donde estaban disponibles y funcionaban, los aparatos de radio y televisión se citaron como fuentes de información, más por los hombres que por las mujeres. Los grupos marginados y las comunidades remotas generalmente recibían menos atención.

Se prefería y se confiaba en la comunicación en persona, especialmente la información que era más personalmente relevante cuando la gente buscaba reconstruir sus vidas y comunidades. Esta provenía con mayor probabilidad de fuentes conocidas, como el secretario del Comité de Desarrollo de Aldeas o el coordinador de protección para los hombres, y para las mujeres, de los trabajadores sociales y vecinos.



La OIM distribuye lonas a las víctimas del terremoto en una remota aldea montañosa en el distrito de Dhading, en Nepal

OIM 2015/EUNJIN JEONG

*"Nuestros amigos y familiares en Manila son los que nos dicen por Facebook si hay más noticias sobre el desastre".*

**Residente de Dulag, Leyte, Filipinas<sup>3</sup>**

## RECURSOS CLAVE

### Guías de medios de comunicación y panorama de telecomunicaciones

Guías que proporcionan información completa y detallada sobre los medios de comunicación y el panorama de telecomunicaciones en varios países. Disponibles en formatos interactivos en línea (véase por ejemplo [Bangladesh](#) o [Sudán del Sur](#)), así como formatos descargables (véase por ejemplo [Dominica](#)).  
<http://bit.ly/2Blzdky>

### Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response

#### Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments

Ambas en <http://bit.ly/2CvEQV4>

#### Ambas de la Red CDAC y ACAPS (2014)

Orientación y cuestionario correspondiente para su uso en la evaluación rápida de necesidades de información y comunicación, y qué hacer con los datos.

#### CDAC Network Suite of Common Needs Assessment Tools

Un conjunto de herramientas útil si realiza una evaluación por separado o más profunda de las necesidades de información y comunicación.

<http://bit.ly/2PXbmCY>

#### Information and Communication Needs Assessment Tool

<http://bit.ly/2QP2vbB>

#### UNHCR Innovation Service Master Form - Information and Communication Needs Assessment

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

#### Ambas del Servicio de Innovación del ACNUR (2017)

Orientación y base de datos correspondiente sobre preguntas acerca de las necesidades de información y comunicación que pueden descargarse, adaptarse y desplegarse mediante diversas herramientas móviles de recopilación de datos. Las preguntas cubren, por ejemplo, información demográfica de referencia, acceso a los canales, comunicaciones por radio, telefonía celular, en persona, modalidades de comunicación con los trabajadores humanitarios.

#### Understanding the Information and Communication Needs of IDPs in Northern Iraq

<http://bit.ly/2GADCM3>

#### Informe interinstitucional de evaluación rápida (2014)

Ejemplo de un informe independiente de evaluación sobre las necesidades de información y comunicación, realizado en vista de que esta era una brecha en otras evaluaciones de las necesidades.

#### Rapid Information Communications Accountability Assessment (RICAA)

<http://bit.ly/2AdJ95T>

#### Comunidad de práctica de compromiso comunitario en Filipinas: comunicación, rendición de cuentas, participación comunitaria y asociaciones de servicios comunes (2016)

La RICAA es una herramienta simple de evaluación de necesidades diseñada para capturar las necesidades de información y preferencias de comunicación de las personas afectadas por la crisis. Contiene un juego de herramientas para el diseño de encuestas, la recopilación y el análisis de datos mediante teléfonos inteligentes y tabletas, y tiene una plataforma en línea que facilita el rastreo, la compilación y el mapeo visual en línea de la información recibida de las comunidades, de la radio amateur Ham y por mensajes SMS.

#### Herramienta para mapeo de información y consulta previos a la crisis

Encuesta de percepción comunitaria / mapeo / consulta previos a la crisis

<http://bit.ly/2QNNFCJ>

#### Comunidad de práctica de compromiso comunitario en Filipinas (2017, 2018)

Herramienta para el trabajo preparatorio realizado por la plataforma nacional de las Filipinas para la comunicación y el compromiso comunitario.

#### ESTÉ PREPARADO:

¿Ha planificado con anticipación el desglose de datos de evaluación por género, edad y tipo de discapacidad? ¿Está listo para considerar otros factores en su información, tales como nivel socioeconómico, minorías sociales, origen étnico, idioma, capacidad, vulnerabilidad, disparidad geográfica o niveles de alfabetización y nociones elementales de aritmética? El marcador de género y edad del IASC<sup>30</sup>, que se ha desplegado como una herramienta sectorial normalizada, puede ayudar en esto.





Un puesto de periódicos en Antananarivo, Madagascar

ANTHROLOGICA 2018

## 2. Respuesta estratégica, planificación de medidas y financiación

Las respuestas en situaciones de emergencia en las que el gobierno solicita la asistencia internacional suelen guiarse por un plan de respuesta humanitaria<sup>31</sup> (HRP, por sus siglas en inglés) coordinado en toda la respuesta y basado en un resumen de las necesidades humanitarias (HNO, por sus siglas en inglés).

Cuando no se haya solicitado asistencia internacional, el gobierno establecerá el plan de respuesta, por ejemplo, el paquete de preparación nacional de Vanuatu<sup>32</sup>. Los planes de respuesta se utilizan para comunicar el alcance de la respuesta a las comunidades afectadas, los donantes y el público en general, como medio fundamental para la movilización de recursos.

También se utilizan para la supervisión de la respuesta, estableciendo los objetivos y metas, complementados por indicadores. Las necesidades y planes de comunicación y compromiso comunitario deben articularse claramente en dichos documentos si habrá

que financiarlos e incluirlos en una respuesta. Un buen ejemplo de esto es el *Plan de Respuesta Conjunta para la Crisis Humanitaria Rohingya de 2018*<sup>33</sup>.

Dado que cada contexto y respuesta serán únicos, no es posible proporcionar un esquema para lo que será necesario en cada plan de respuesta; sin embargo, se debe indicar explícitamente cómo se abordarán en la respuesta las medidas mínimas de comunicación y compromiso comunitario (véase la pág. 19).

Los detalles de cómo se aplicará esto entonces deberán ser elaborados por la plataforma nacional mediante la planificación de medidas (también conocida como planificación operacional o táctica), que deberá definir asimismo los recursos requeridos (humanos, financieros y materiales) y cómo se medirán los logros.

Este enfoque apoya la recaudación de fondos a través de mecanismos como el Fondo central para la acción en casos de emergencia (CERF) de la OCAH y los fondos mancomunados para países concretos (CBPF).

## CÓMO PUEDE HACER ESTO

- **Asegurarse de que la comunicación y el compromiso comunitario estén incluidos en cualquier planificación de preparación y contingencia, así como en la fase de evaluación y análisis** y, de ser necesario, defender su inclusión. A fin de garantizar que la comunicación y el compromiso comunitario estén estratégicamente incluidos en el plan general de respuesta general, se deben incluir en las etapas de evaluación de preparación y necesidades.
- **Promover la inclusión de medidas mínimas para la comunicación y el compromiso comunitario** (véase la página 19) en los planes de respuesta amplios, como el Plan de Respuesta Humanitaria o el Plan Conjunto de Respuesta (véase el ejemplo en los Recursos clave en la página 31).
- **Aprovechar la información disponible** (por ejemplo, de evaluaciones), así como el juicio, las capacidades y la experiencia de las principales partes interesadas para decidir qué es adecuado para el contexto. No hay un marco ideal para ello; haga lo que sea más pertinente. Se podría realizar una planificación de medidas a través de talleres de intercambio de ideas y redacción, complementados con investigación y validación ulteriores. Es esencial que los diversos actores sientan la responsabilidad de este proceso a fin de que sea eficaz.
- **Elaborar un plan de acción detallado** para la comunicación y el compromiso comunitario mediante la participación de las partes interesadas pertinentes. Establecer enlaces explícitos a otros elementos estratégicos de la respuesta (por ejemplo, grupos temáticos, cuestiones transversales, etc.) para garantizar que el enfoque del compromiso comunitario sea coherente, integrado y que tenga una mejor oportunidad de obtener recursos. Evitar la vaguedad: enumerar actividades específicas, no conceptos. Véase la herramienta en los Recursos clave en la página 31.
- **Elaborar un presupuesto** para el plan de acción interinstitucional. A continuación se proporciona un ejemplo de presupuesto, que se puede adaptar a su plan de acción. El presupuesto se puede financiar como un programa, incluido como componente de un presupuesto de respuesta más grande o desglosado para incluirlo en diferentes programas.
- **Incluir su planificación de comunicación y compromiso comunitario como un elemento explícito en los planes y presupuestos de las agencias y de respuesta amplia**, haciendo referencia al marco y a las medidas y servicios mínimos para la comunicación y compromiso comunitario (véanse las páginas 53 a 55).
- **Clarificar los papeles, las responsabilidades y la rendición de cuentas de las partes interesadas** en relación con el plan de acción.

*"El objetivo es proporcionar información práctica en tiempo real de las personas que reciben asistencia, que pueda traducirse en mejoras de los programas, a la vez que empodera a las personas para que expresen sus opiniones!"*

**Cómo establecer y gestionar un mecanismo sistemático de retroalimentación comunitaria. FICR y Ground Truth Solutions**

*"La participación sistemática de las poblaciones objetivo en evaluar sus necesidades y valorar cómo la ayuda humanitaria ha satisfecho estas necesidades es primordial para garantizar la calidad de la prestación de asistencia".*

Monique Pariat, directora general,  
ECHO, Comisión Europea

Vendedor de dulces in  
Sundarbans, Bengala  
Occidental, India

### 3. Recursos humanos, experiencia y formación

Existe una brecha sectorial en cuanto al personal capacitado en comunicación y compromiso comunitario, particularmente en el plano de trabajo interinstitucional. Habrá que capacitar activamente, movilizar o contratar personal para trabajar en proyectos técnicos, coordinación interinstitucional o gestión de datos. Para encontrar al personal que necesita, puede recurrir a los equipos existentes, encontrar nuevas capacidades o utilizar personal de los equipos de despliegue.

Siempre es una buena idea sensibilizar e impartir formación en materia de comunicación y compromiso comunitario en toda su organización y a los socios que trabajan en la respuesta, para obtener aceptación y profundizar los conocimientos y capacidades. Este es un ámbito que concierne a todas las áreas técnicas.

Se necesita personal para los siguientes aspectos:

- **Coordinación** de la plataforma nacional interinstitucional. Esta es una función fundamental. Se requiere de una persona con la capacidad de ejercer influencia sobre el liderazgo; convocar y coordinar a múltiples y diversos actores; identificar brechas; dirigir a otros a tomar medidas; resolver problemas y conflictos.
- **El personal también necesitará capacidades en ámbitos técnicos, como:**
  - Gestión de la información, incluidos el enlace y análisis de datos
  - Evaluación y análisis de las necesidades de información, percepciones y preferencias de comunicación
  - Evaluación y análisis de información antropológica
  - Participación de los medios de comunicación locales o el sector privado (por ejemplo, operador de telefonía celular)
  - Establecimiento y gestión de proyectos de los mecanismos de retroalimentación interoperacionales (por ejemplo, centros de atención telefónica, encuestas de percepción, producción de radio y vídeo, medios impresos y digitales, comunicaciones y tecnologías, consultas en persona)
  - Participación de grupos específicos o vulnerables
  - Traducción, interpretación y mediación cultural
  - Formación en materia de comunicación y compromiso comunitario.

En un enfoque coordinado estas funciones a menudo se dividen entre diferentes organizaciones.

### CÓMO PUEDE HACER ESTO

- **Planificar con anticipación** en cuanto a qué personal se necesita, así como los requisitos internos de la agencia (incluido el punto focal y alternativo de la plataforma): dónde, en qué función(es), por cuánto tiempo y qué competencias y habilidades se necesitarán (como idiomas o conocimientos técnicos). Recuerde incluir el **presupuesto** requerido en su plan general de financiación de la respuesta.
- **Desarrollar nuevas sociedades como actividad preparatoria** en lugar de hacerlo en el ajetreo de la respuesta. Elaborar protocolos de asociación por adelantado y asegurarse de que las personas se puedan movilizar de inmediato para prestar ayuda. Esto es especialmente importante en el caso de socios con los que no está acostumbrado a trabajar o que tienen una cultura organizativa diferente.
- **Buscar organizaciones especializadas** como socios. Podrían transferir a un miembro del personal a su organización o participar en su plataforma nacional. Tales actores podrían incluir a grupos locales con experiencia en relacionarse con ciertas comunidades, organizaciones de medios de comunicación o de desarrollo de los mismos, operadores de telefonía celular y otros actores del sector privado. A través de las asociaciones será posible movilizar no solo las capacidades, sino también materiales y fondos.
- **Organizar formación.** Existen materiales a medida, disponibles para diferentes niveles de antigüedad y experiencia técnica y se pueden adaptar al contexto y los requisitos de los participantes objetivo. (véanse los Recursos clave en la página 31). Busque desarrollar las capacidades del personal localmente para obtener resultados más sostenibles.
- **Contratación local.** Quizás las personas no tengan una formación de expertos humanitarios en compromiso comunitario, pero habrá una plétora de personas con capacidades expertas en gestión de datos, participación de grupos minoritarios, idiomas, antropología, por nombrar unas pocas. Las universidades y los grupos comunitarios son estupendos lugares para comenzar. Invertir en personal nacional y familiarizarlos con los sistemas de respuesta será una inversión más sostenible que depender de expatriados de corta duración.



## Modelo de presupuesto

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO	SOCIOS PRINCIPALES	COSTO
<b>COSTOS DE LA ACTIVIDAD</b>		
Consecuencia 1: la comunicación entre las comunidades afectadas y las organizaciones humanitarias se ha mejorado de tal forma que las comunidades reciben la información que necesitan, están conscientes de sus derechos y prerrogativas, le dan forma a los servicios que se ofrecen y pueden plantear cuestiones cuando es necesario.		
<b>Resultado: las comunidades están bien informadas, inclusive sobre cómo acceder a los servicios y al socorro</b>		
Actividades:		
• Realizar una evaluación de las necesidades de información y las preferencias de comunicación mediante el formulario normalizado para permitir la agregación		
• Formular mensajes clave comunes para las comunidades en los idiomas adecuados e identificar los canales de difusión		
• Fortalecer los medios de comunicación locales ante el seguimiento de rumores, la verificación de hechos y la desacreditación de rumores		
<b>Resultado: Las perspectivas comunitarias son recopiladas sistemáticamente a través de los canales adecuados.</b>		
• Llevar a cabo estudios menores sobre las percepciones de la comunidad utilizando un formato estándar que permita su agregación.		
• Proveer apoyo técnico y financiero a la plataforma basada en SMS.		
• Fomentar la participación de la juventud en la búsqueda de información, verificación de hechos y desacreditación de rumores.		
• Fomentar una mayor participación de los grupos locales en la búsqueda de información, verificación de hechos y desacreditación de rumores.		
Consecuencia 2: Un mejorado y escalonado flujo de respuestas comunitarias transectoriales desde las comunidades afectadas se intensifica hasta llegar al liderazgo a través de un simple y fácilmente accesible mecanismo de toma de decisiones		
<b>Resultado: Un mecanismo de análisis de datos en conjunto se pone en práctica.</b>		
• Separar y clasificar los datos en grupos de datos mediante el análisis y la diferenciación apropiada.		
• Mostrar los datos separados por sexo, edad, discapacidad, etnia, y otras categorías utilizando la plataforma online; ej. HXL, HDX, o KoBo Toolbox.		
• Diseñar informes de comentarios en formatos compatibles de fácil acceso a los miembros y la comunidad		
<b>Resultado: Las perspectivas de la comunidad se vuelcan en el sistema para informar acerca de las decisiones tomadas que afectan la vida de las personas y su bienestar</b>		
• Garantizar que los trabajadores humanitarios posean las habilidades necesarias para comprometerse con la comunidad y responder de manera adecuada a los rumores, preocupaciones, comentarios y reclamos; por ej: formación		
• Garantizar que las reuniones de las agrupaciones, de ICCG, de HCT posean en su agenda establecida un artículo dedicado especialmente a los comentarios de manera que se tomen las medidas necesarias y la respuesta de las organizaciones a dichos comentarios sea tenida en cuenta.		
Consecuencia 3: El Modelo de Servicio Colectivo se mejora y perfecciona durante el período de implementación		
<b>Resultado: Monitoreo, Evaluación y procesos de aprendizaje puestos en práctica</b>		
• Monitoreo regular por la plataforma nacional CCE.		
• Revisión a mitad del periodo; revisión final, después de haber llevado a cabo la acción.		
<b>SUELDOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS</b>		
Coordinador de la plataforma nacional y sub-nacional: sueldos de sus empleados, seguros, viajes, hospedaje; etc. Oficial de apoyo de información: sueldo de sus empleados, seguros, viajes, hospedaje; etc.		
<b>SUELDOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS</b>		
Por ejemplo: teléfonos celulares, computadoras portátiles; etc.		
<b>OTROS COSTOS OPERACIONALES Y DE MANTENIMIENTO</b>		
Por ejemplo: sitio web, apoyo informático, costos de comunicación, traducción e interpretación, costos de publicación y diseño; etc.		
<b>SUB-TOTAL</b>		
% devolución de costos indirectos y costos no atribuibles al proyecto (NPAC)		
<b>COSTOS TOTALES</b>		

El modelo de presupuesto se basa en un servicio interinstitucional planificado en la República Centroafricana<sup>34</sup>, que abarca los elementos mínimos para la comunicación y el compromiso comunitario centrado en abordar los rumores y trabajar con los grupos juveniles, sobre base de un análisis del contexto y una evaluación de las necesidades. Se incorporó asimismo un elemento de aprendizaje para refinar y mejorar el modelo colectivo durante la implementación. La dirección de las actividades está a cargo de diferentes socios, cada uno de los cuales contribuye al enfoque colectivo.

## REGISTRO DE EXPERTOS

Muchas organizaciones humanitarias envían miembros calificados de su registro cuando la capacidad local es excedida en emergencias o cuando se necesitan especialistas en ciertas áreas. Si ese fuera el caso, los miembros elegidos pueden ser enviados para brindar apoyo, fortalecer las habilidades del equipo de trabajo y también su disposición. Expertos comunitarios suelen ser enviados para coordinar y conducir evaluaciones sobre las necesidades de información y comunicación, establecer mecanismos apropiados o proveer entrenamiento apropiado in situ al personal.

Algunas organizaciones tienen sus registros internos

propios (consultar al departamento de recursos humanos si su organización posee uno). También hay registros especializados como los de las organizaciones de apoyo asociadas (por ej; NORCAP o RedR - véase Recursos clave en la página 31) que poseen personal experto en comunicaciones y compromiso comunitario.

Como medida preventiva, considere establecer un acuerdo de sociedad con cualquier registro de personal al que pueda solicitar refuerzos en el futuro. Esto ayudará a los encargados del personal a comprender la demanda, solicitar fondos, y planificar para futuras solicitudes.

## ESTUDIO DE CASO

### Inclusión de la participación comunitaria en el plan de respuesta humanitaria en la República Democrática del Congo (DRC)

Cada vez más, la planificación de acciones de participación comunitaria se incluye en los Planes de Respuesta Humanitaria para cumplir con los requisitos de los donantes vinculados al Gran Pacto.

Como parte de la activación del Nivel 3 de emergencia y de acuerdo con lo estipulado por el IASC, el Equipo Humanitario Regional establece un mecanismo colectivo para asegurar la participación de las personas afectadas en la planificación y programación humanitaria, y también para monitorear regularmente la satisfacción de la comunidad y sus prioridades en

la DRC. Esto incluye la adopción de un Código de conducta colectivo y el establecimiento de una red de puntos focales para la prevención del abuso y la explotación sexual.

Este mecanismo, liderado en conjunto por OCHA y UNFPA, fue detallado en el Plan de Respuesta Humanitaria y una variedad de actores contribuyeron proyectos. Recibió financiación a través del CERF lo que permitió que las actividades de participación comunitaria de amplio alcance se incrementaran, con un foco especial en contemporizar la participación comunitaria y garantizar que los grupos más vulnerables tengan acceso a los múltiples canales, en especial las mujeres.



IDPS en Goma, DRC

OIM


**RECURSOS CLAVE**
**Guía para desarrollar un plan de acción de participación comunitaria y rendición de cuentas.**

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

**Federación Internacional de la Cruz Roja**

Desarrollar un plan de acción específico a la comunicación y la participación comunitaria en lugar de incorporar estos en el plan de respuesta general.

**JRP para la Crisis Humanitaria Rohingya : marzo a diciembre 2018**
**Grupo directivo estratégico y socios (2018)**

El Plan de Respuesta Conjunta provee al Grupo Directivo Estratégico y a sus socios un entendimiento compartido de la crisis, incluyendo las necesidades humanitarias más urgentes y el número estimado de personas que necesitan asistencia. Representa una base de evidencia consolidada y provee información a los planes de respuesta estratégica conjunta. Este ejemplo incluye un mecanismo de servicio común de respuestas así como también una sección de evaluación de necesidades y objetivos específicos de comunicación con las comunidades.

<http://bit.ly/2EJhEUQ>

**El Registro de Comunicación Humanitaria**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

**NORCAP y Red CDAC**

Información sobre cómo solicitar un despliegue de expertos de la lista y ejemplos de términos de referencia para puestos del personal con competencias de comunicación y participación comunitaria, por ejemplo. Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria, Oficial de Enlace Humanitario, Líder del Equipo Técnico.

**Herramienta 21: responsabilidades del CEA en referencia a descripciones laborales**

Federación Internacional de la Cruz Roja (2017) Ideas para incluir en descripciones laborales estableciendo las responsabilidades individuales del empleado en relación al CEA.

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

**La comunicación en el aprendizaje online: fuente de ayuda.**

Este curso introductorio de aprendizaje online basado

en escenarios crea conciencia y enseña los elementos básicos necesarios para fomentar la participación de las comunidades afectadas. Con el propósito de lograr proporcionarles la información necesaria y establecer vías de comunicación y diálogo entre ellos y los trabajadores humanitarios.

<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

**Entrenamiento técnico en comunicación y participación comunitaria en la acción humanitaria**

El módulo de formación avanzado lleva a los asistentes al curso a través de la teoría y los ejercicios prácticos a integrar la comunicación y la participación comunitaria en sus actividades normales, y a establecer cómo estas se convierten en un elemento predecible y consistente de la respuesta y disposición en emergencias. Este curso de formación incluye una guía detallada del facilitador, la cual puede ser utilizada tanto de forma independiente como en conjunto con el material de formación. Encargue el curso formativo desde la red de CDAC o descargue el material del curso.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Capacitación técnica avanzada en comunicación y participación comunitaria en la respuesta humanitaria.**

El curso técnico avanzado está diseñado para dos audiencias primarias: i) miembros de campo y técnicos que hayan completado el curso técnico inicial cuyo trabajo requiere un conocimiento más profundo de la comunicación y participación comunitaria, y ii) miembros senior o aquellos miembros que figuren en registros oficiales, que necesitan poseer un conocimiento más profundo de la comunicación y la participación comunitaria. Cubre un número de temas incluyendo evaluación de necesidades, planificación, movilización de recursos, implementación, monitoreo y evaluación.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Módulo introductorio del CCE**

En este módulo de dos horas los participantes recibirán una introducción sobre lo que implica la comunicación y participación comunitaria, porqué es importante y cómo mejora la participación y la responsabilidad.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

#### 4. Diálogo con la comunidad: mecanismos colectivos para buscar opiniones de las comunidades

La oportunidad para informar, influenciar, comentar y criticar acciones, proyectos y servicios debe estar relacionada con un mecanismo para informar y llevar a cabo mejoras en programas humanitarios y durante la respuesta en cuestión. Los comentarios y el aporte regular desde las comunidades es vital para medir mejor el desempeño y los resultados; y mejorar la relación entre los trabajadores humanitarios y la comunidad. Los comentarios pueden ser estructurados y buscados productivamente, por ejemplo a través de estudios o reuniones comunitarias; o no estructurados y pasivamente buscados a través de rumores supervisados y redes sociales.

Mientras los trabajadores humanitarios reciben comentarios respecto de su trabajo en el lugar de manera más frecuente, a la vez deben responder antes para brindar su ayuda en las comunidades, y las comunidades, por su parte, deben estar más concientes de su existencia. Existe la posibilidad de que los mecanismos sean diseñados de manera tal que los comentarios estén disponibles para múltiples organizaciones para lograr un macro-análisis y de que además forme parte de la arquitectura humanitaria y así alcanzar un enfoque sistemático y coordinado, que traiga consigo rotundos cambios en las comunidades.

Un mecanismo de respuesta común (CFM por sus siglas en Inglés), es un mecanismo colectivo, de fácil acceso para compartir información con las comunidades afectadas. El CFM no sólo se encarga de los reclamos que recibe y de los comentarios sino que también sirve como herramienta generadora de información para la planificación, evaluación del desempeño, y toma de decisiones de todos los actores, ya sea de organizaciones individuales o de la respuesta humanitaria como un conjunto.

Los CFM son usualmente utilizados como puntos de información donde las comunidades solicitan información relacionada a servicios. El análisis de la información



solicitada por la comunidad puede ayudar en la planificación de futuras campañas de comunicación o destacar aquellas áreas donde el diálogo comunidad-organización es particularmente débil.

Los CFM efectivos ayudan a construir la confianza con y entre la población afectada y mejoran la credibilidad de

#### ACEPTACIÓN DE LOS RUMORES COMO UNA FORMA DE RETROALIMENTACIÓN

Los rumores pueden ser una cuestión de vida o muerte. Pueden crear sufrimiento, generar falsas expectativas y provocar conductas inapropiadas o violentas. Y, sin embargo, los rumores a menudo son desestimados o pasan desapercibidos por los trabajadores humanitarios; hasta que tienen que lidiar con las consecuencias.

La comunicación y el compromiso de la comunidad deben permitir la identificación y el seguimiento de los rumores. Los rumores prosperan con la falta de información y la incertidumbre, por lo que abundan en situaciones humanitarias. También se nutren de la sobrecarga de información o la proliferación de noticias falsas.

¿Cómo nos involucraremos y trabajaremos con ellos?  
¿Podemos volver a imaginar los rumores como un

mecanismo de alerta temprana o barómetro para ayudarnos a comprender los riesgos y lo que las personas están sintiendo o pensando? ¿Podemos aceptarlos como una forma de información y comentarios para informar o mejorar la programación?

Nuestro mandato humanitario exige que prestemos atención a los rumores y actuemos sobre aquellos que causan daño. Nuestro compromiso con la responsabilidad exige que escuchemos rumores sobre nuestros programas y nuestro personal, y los investiguemos.

Adaptado de "Hay un Rumor": Una guía práctica para trabajar con rumores. CDAC Network (2017).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/>





LA OFICINA PARA LA COORDINACIÓN DE ASUNTOS HUMANITARIOS (OCAH)

En Pachong, Sudán del Sur, periodistas de Radio Miraya, financiada conjuntamente por la Misión de las Naciones Unidas en Sudán y la Fundación Hironnelle, celebran debates en las aldeas y realizan retransmisiones en directo con los votantes durante el período de inscripción.

los trabajadores humanitarios entre las partes interesadas, incluyendo a los potenciales socios y donantes. Además también ayudan en la toma de decisiones y llevan a una mayor responsabilidad, mejoras en los derechos, la transparencia y el servicio prestado.

Hay también margen para un acercamiento de tipo servicio comunitario, en el que un grupo de miembros [por ej; BBC Acción Mediática, el boletín mensual de Internews y Traductores sin Fronteras (*What Matters?*) en Bangladesh<sup>35</sup>] o una entidad (por ej. Ground Truth) lleva a cabo los procesos de opiniones a través de una plataforma nacional permitiendo así mayor independencia de datos.

El papel de la plataforma nacional o sub-nacional es diseñar e implementar el mecanismo colectivo de opiniones. Debería ser avalado por el cuerpo coordinador correspondiente que asegure su disposición/respuesta y trabajar en conjunto con otros grupos o agrupaciones de trabajo que se encuentren dentro de la arquitectura humanitaria.

## ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?

### Preparación

- Llevar a cabo un mapeo de los mecanismos de opinión previos a la crisis para aprender qué es lo que ya está en uso y funcionando. Establezca o reúna datos

sobre las necesidades informativas y las preferencias comunicativas

- **Diseñar un mecanismo de retroalimentación común que pueda ser usado durante la respuesta humanitaria:**
  - Asegurar el **compromiso** organizacional e interinstitucional que justifique el establecimiento, la provisión, implementación y monitoreo del mecanismo en cuestión.
  - Preparar una nota de concepto estableciendo **el contexto, los objetivos, el marco de trabajo**, las sociedades, los recursos y los resultados esperados. Comparta esta información con secciones relevantes del programa, organizaciones asociadas y otras partes interesadas para recibir sus opiniones y crear un consenso
  - **Consultar a la comunidad y a las partes interesadas acerca de los objetivos** del CFM, procurando claridad y consenso acerca de lo que el CFM pretende alcanzar y el mejor enfoque para alcanzar el éxito.
  - **Trabaje con los proveedores** para establecer que usted posee los recursos (una línea gratuita o servidor seguro) para establecer el mecanismo preferido.
  - Trabaje con otros socios para establecer una lista de **preguntas frecuentes** para asegurar que usted puede responder preguntas clave.
  - **Lleve a cabo un cuestionario de las 4 PREGUNTAS** (qué, quién, dónde, cuándo) para establecer las principales partes interesadas del CFM
  - **Establecer cómo las opiniones serán buscadas o recopiladas de los mecanismos existentes** basado en los canales (ver cuadro en página 35) preferidos por aquellos que desean recibir comentarios y que estén disponibles durante o después del desastre, y cómo se recopilarán dichas opiniones, ya sea de forma estructurada como no estructurada, al igual que los rumores relevantes. Como requisito básico, el mecanismo o canal seleccionado debe estar enfocado en la comunidad y debe ser apropiado para sus necesidades y circunstancias teniendo en cuenta ciertos aspectos como la accesibilidad, hospitalidad y la garantía de confidencialidad. Diseñar las reglas de funcionamiento del CFM. Con la colaboración de la población afectada y otros actores involucrados, determine y acuerde cuáles son los procedimientos de funcionamiento standard del CFM incluyendo la plataforma actual del CFM (por ej. línea directa), ubicación del mecanismo (ej. centro comunitario de información), frecuencia y sincronización de los comentarios (ej. grupos de discusión, reuniones comunitarias), formato de los comentarios (llamadas, sms, formularios, informes, etc).
  - **Establezca la infraestructura del CFM y entrene al personal** en las actividades que se llevan a cabo en la plataforma; por ej. línea directa, centros de llamadas, formularios de opinión y reclamos, habilidades de comunicación interpersonal, llevar a cabo FDG con la población afectada, utilizar una radio comunitaria, etc.

- **Obtenga los permisos, autorizaciones y licencias necesarios** para el adecuado funcionamiento del CFM: ej. en algunas situaciones será necesaria la autorización para instalar una línea directa, centros de llamadas o incluso adquirir permisos antes de llevar a cabo reuniones comunitarias.
- **Informar a la comunidad acerca del nuevo CFM que se instalará** orientarla sobre cómo usarlo al proporcionar comentarios y quejas. Si fuera necesario, entrene a ciertos miembros elegidos de la comunidad en los pasos básicos; ej: como poner en funcionamiento el sistema y operar el equipo.
- Fundamentalmente, **explique a la comunidad qué puede esperar luego de brindar su opinión o de ingresar un reclamo**, incluyendo los tiempos de respuesta para las diferentes categorías de comentarios o reclamos.
- **Desarrolle un proceso de manejo de datos común para los comentarios** teniendo en cuenta la planificación, recolección, procesamiento y presentación, interpretación, vías de difusión y remisión de los datos y el cierre del ciclo de retroalimentación.
- Acuerde un conjunto de **herramientas y sistemas para acusar recibo** de una queja o comentario, cómo se ingresarán, almacenarán y analizarán los datos y quién tendrá acceso a los diversos tipos de datos, incluidos los datos confidenciales y sensibles.
- **Incluir un compromiso claro y un acuerdo en las funciones y responsabilidades** de los miembros de la plataforma al responder a los comentarios y a los reclamos recibidos, incluyendo los mecanismos formales e informales de investigación y resolución de reclamos, informes cruzados sobre cómo dichas opiniones están siendo gestionadas o las acciones que se están llevando a cabo.
- **Sea claro al establecer las responsabilidades** de registrar, analizar, e informar las respuestas a los comentarios o reclamos presentados y de compartir las consecuencias y el aprendizaje que se obtiene al trabajar con otros a partir de dichos comentarios, como por ejemplo, con otros cuerpos coordinadores (ej. el HCT). Sea claro en la relación que este mecanismo guarda con la arquitectura humanitaria y la toma de decisiones.
- **Provea al mecanismo de manera adecuada, con la información necesaria acerca de los sistemas existentes, los servicios y la capacidad del personal** para su sostenibilidad.
- Asegúrese de que el mecanismo **promueva el diálogo**.

Analice los canales de comunicación - ¿Son bilaterales o no? Si no lo son, ¿cómo a través del mecanismo se puede facilitar la interactividad y el dialogo? ¿Existe una manera de usar canales complementarios en conjunto para lograr esto?<sup>36</sup>

- **Tome las debidas medidas de protección** para asegurar la confidencialidad y seguridad de los datos y las bases de datos; esto incluye: medidas de mitigación en contra de ataques de hackers, operadores, acciones inapropiadas y fallas del sistema. Algunas medidas pueden incluir chequeos de fondo de las líneas directas o de los operadores de call center, de los cursos de formación, copias de seguridad, accesos restringidos, cifrados y licencias de software y monitoreo constante. Esto no debería dificultar el intercambio de información sino asegurar la protección de la información de posibles abusos. Véase cuadro inferior y Recursos Clave en la página 36 como guía.
- **Planifique cómo temas urgentes, reclamos, y asuntos sensibles**, que puedan surgir a través del mecanismo de comentarios, serán tratados (véase en la sección siguiente).
- **Gestionar de antemano todo artículo y software necesario para facilitar las respuestas en una crisis** por ejemplo: equipo de radio de manivela para emergencias, equipo de radio HAM o portátil (ej: <http://www.firstresponseradio.org/equip>), radios solares o manuales, generador y software de SMS (ej. Frontline SMS).
- **Brindar formación a los trabajadores de la comunidad, personal, voluntarios y otros que estén a cargo de recolectar la comentarios.**
- **Establezca cualquier sociedad necesaria** que de apoyo al mecanismo de opiniones.

#### ¿Qué hacer durante una respuesta?

- **Si fuera necesario, active una plataforma sub-nacional a cargo de gestionar el mecanismo de opinión común** entre las demás tareas y servicios de comunicación y participación comunitaria.
- **Ponga en funcionamiento el mecanismo de opinión común y trate la información de acuerdo con los protocolos y la protección acordada.** Asegúrese de que la información presentada sea apropiada para el cuerpo coordinador relevante así como también para cualquier otra agrupación y plataformas nacionales que estén activas.
- **Lleve a cabo el monitoreo de las opiniones informales** tal como los rumores (véase Recursos Clave en la página 36).

## MEDIDAS MÍNIMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

En comentarios, quejas o de otra manera, asegúrese de que haya las mínimas **medidas de protección de datos** <sup>37</sup>.

- El propósito de utilizar datos es claro y bien definido.
- Los trabajadores humanitarios tienen competencias básicas y capacidad para usar los datos de manera responsable, incluida una infraestructura segura, códigos de conducta para compartir datos y pautas de minimización de daños;

- Los actores identifican y administran el riesgo de uso y no uso de datos en poblaciones vulnerables de forma proactiva en todos los contextos;
- La adquisición de datos se adhiere a las normas legales nacionales e internacionales y a las éticas;
- Las medidas de protección de datos se actualizan periódicamente para abordar los nuevos desafíos en un entorno en evolución.

## POSIBLES CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Reuniones comunitarias / asambleas  
 Representantes comunitarios  
 Voluntarios, retransmisores comunitarios  
 Buzón de sugerencias / comentarios  
 Retroalimentación durante la distribución  
 Foro de transparencia  
 Boletín de noticias  
 Programación de radio y televisión  
 Retroalimentación previa y posterior a la distribución  
 Números de línea directa

Evaluación de necesidades  
 Encuestas de hogares  
 Mapa de Recursos Comunitarios  
 Grupos de enfoque  
 Entrevistas clave o personales  
 Folletos  
 Grabadoras de voz  
 Encuestas de percepción <sup>38</sup>  
 Servicios de asistencia  
 Centros de Bienvenida  
 Informes ONG/ONG Internacional

Crítica Posterior a las Acciones  
 Marchas informativas  
 SMS  
 Medios de comunicación social, p. ej. Facebook  
 Aplicaciones de mensajería, p. ej. WhatsApp

*Consulte Recursos Clave en la página 36 para conocer las características de estos diferentes medios.*

- Consulte a las comunidades y a los trabajadores humanitarios para **identificar los obstáculos para compartirlos** comentarios, escucharlos o responderlos; por ej: personal ausente, canales de comunicación pobres o inexistentes, dependencia inapropiada de la tecnología, mala gestión de la información o confusión en el flujo de información.
- La plataforma sub-nacional debería monitorear, recibir y analizar los comentarios y **procurar que las voces de la comunidad y sus preocupaciones sean transmitidas en informes de situación regulares y en boletines informativos.**
- Promueva la restauración del servicio de luz, radio y TV y las torres de comunicación. El grupo de Telecomunicación de Emergencia o las compañías privadas pueden instalar centros para realizar llamadas gratuitas, enviar SMS, y cargar baterías. Si fuese necesario y apropiado para las preferencias de comunicación de la comunidad, **distribuir los artículos de ayuda relevantes**, como radios de manivela o solares.
- **Recopilar datos que sean relevantes, comprensibles y utilizables.** Si se requiere opinar en una respuesta, solicitar sólo información que no se puede encontrar en otro sitio (p. ej. en la evaluación de necesidades estándar) y que sea utilizable para hacer mejoras. Coordinar. Varias agencias podrían estar recopilando datos de retroalimentación y usted no quiere hacer las mismas preguntas más de una vez. Diseñe su mecanismo para recopilar datos estructurados que le permitan tomar medidas en el momento adecuado.
- **Utilice adecuadamente la tecnología.** Puede ser tentador utilizar la tecnología móvil y las apps dada su habilidad para llegar a un gran número de personas, de forma rápida, con atractivo "innovador". La tecnología puede ser una gran herramienta pero cuando se utiliza para lograr el compromiso humanitario, se debe evaluar a quién no se va a llegar (normalmente, las mujeres), y planear de manera acorde. Es muy poco probable que haya alguna respuesta donde sólo se utilicen canales basados en la tecnología para llegar a todas las personas por todos los motivos.
- El acceso a los canales de retroalimentación puede cambiar según el contexto evoluciona, así que **supervise** a lo largo del tiempo y haga ajustes. Los teléfonos móviles, por ejemplo, pueden usarse inmediatamente después de un tifón, y luego apagarse

si no es posible cargarlos, reiniciándose cuando vuelva la electricidad. La utilización de múltiples canales mitiga el riesgo de pérdida total de compromiso si falla el acceso a uno de ellos.

- **Haga planes y presupuestos** para restablecer y reforzar los canales de comunicación. Incluya todos los componentes que sean apropiados en cualquier propuesta que se desarrolle (p. ej. personal realizando evaluaciones, proporcionar combustible para un generador y puntos de alimentación para permitir la carga de teléfonos móviles mientras se mantienen en contacto con los operadores de redes móviles para un mayor acceso, todo cuesta dinero).
- **Demuestre que ha escuchado.** Explique los cambios que ha hecho o no, en base a opiniones; cierre el ciclo de retroalimentación. Vea la sección siguiente sobre intercambio de información para la comunidad.
- **Actúe.** Si, por ejemplo, un boletín informativo denota una preocupación sobre el hecho de que las mujeres embarazadas no están tomando suficientes vegetales nutritivos, entonces las agencias de ayuda deben facilitar el acceso a ese alimento o bien proporcionar información sobre las opciones nutritivas disponibles. Las personas pueden desilusionarse rápidamente si usan una gran cantidad de buzones de sugerencias y líneas directas, pero no sucede nada. No sólo debemos escuchar a las comunidades, sino que debemos también actuar en consecuencia.



Una niña somalí en el campamento de desplazados internos de Sayidka en Mogadiscio le dice a Radio Ergo que practica la escritura escuchando la radio.

ALI NUR SALAAD/IMS-RADIO ERGO



## RECURSOS PRINCIPALES

### **Cómo Establecer y Gestionar un Mecanismo Sistemático de Retroalimentación Comunitaria**

<http://bit.ly/2s1x0MZ>

### **Ground Truth Solutions e IFRC (2018)**

Una guía que paso a paso apunta a brindar apoyo al personal y voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para establecer y gestionar un mecanismo sistemático de retroalimentación comunitaria utilizando la metodología Constituent Voice™ de Ground Truth Solutions.

### **¿Qué hace que funcionen los mecanismos de retroalimentación?**

Revisión de la literatura para apoyar la investigación de acción ALNAP-CDA sobre el mecanismo de retroalimentación humanitaria

<http://bit.ly/2QQfkme>

### **ALNAP (2014)**

Mecanismos de retroalimentación humanitaria: investigación, evidencia y orientación<sup>39</sup>.

### **Guía de Mejores Prácticas sobre Mecanismos Interdepartamentales de Quejas Basados en la Comunidad**

<http://bit.ly/2PX0GEd>

### **Grupo de trabajo del Comité Permanente entre Organismos sobre Responsabilidad de las Poblaciones Afectadas y Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (2016).**

Orientación operativa sobre cómo configurar y administrar un mecanismo interdepartamental de quejas, basado en la comunidad, para manejar los informes de abuso y explotación sexual por parte de los trabajadores humanitarios. Comprende lecciones aprendidas, ejemplos y estudio de casos recopilados a lo largo del curso de un proyecto piloto.

### **Notas de Orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial**

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

### **Norma Humanitaria Esencial**

Dirigido a quienes participan en la planificación, gestión o implementación de una respuesta humanitaria, este documento proporciona orientación sobre las Acciones Clave y las Responsabilidades Organizativas establecidas en la Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Responsabilidad (CHS). Disponible en múltiples idiomas.

### **Un Marco para Compartir Datos en la Práctica**

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

### **Gestión de la Información de Protección. Grupo de Protección Mundial (2018)**

Orientación práctica sobre cómo emprender o evaluar los beneficios y riesgos de un escenario de intercambio de datos determinado, para colegas humanitarios o no humanitarios. El objetivo del Marco es trabajar hacia la reducción general del riesgo de compartir o no compartir ilustrando los beneficios de compartir a través de un conjunto de mínimos, en términos de confianza, conceptos, principios, métodos y procesos.

### **Informe Breve de la Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH): Construyendo la Responsabilidad en cuanto a los Datos en la Acción Humanitaria**

[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)

### **Nathaniel A. Raymond (2016)**

Este documento, coescrito por el Programa Signal, NYU Gov Lab y el Centro para la Innovación de la Universidad de Leiden, identifica problemas críticos y propone un marco para la responsabilidad de los datos en las operaciones humanitarias.

### **Hay un Rumor: Una guía práctica para trabajar con rumores.**

#### **CDAC Network (2017)**

Esta guía de buenas prácticas captura enfoques, prácticas y herramientas para trabajar con los rumores, reconociendo la necesidad de trabajar con rumores para prevenir la pérdida de vidas y aliviar el sufrimiento. Está dirigida a los administradores de programas y al personal de campo para permitirles integrar el trabajo proactivo con rumores en sus programas de respuesta.

[www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7L/](http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7L/)

### **Directorio de Servicios**

El Directorio de Servicios proporciona información sobre diversas herramientas y servicios para ayudar a comunicarse mejor con las comunidades. Hay una variedad de recursos disponibles que se ajustan a una variedad de necesidades diferentes, desde la gestión de SMS en línea para la captura de datos hasta la gestión de información después de un desastre.

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>



Chamila, una joven madre que camina por los restos de su casa destruida por las inundaciones de 2017 en Ratnapura, Sri Lanka. Al vivir en un refugio temporal con su hijo, Chamila fue una de las muchas mujeres con acceso limitado a los servicios sanitarios, incluida la planificación familiar. La clínica de salud reproductiva apoyada por del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, en inglés) le ha permitido acceder a información y servicios sobre planificación familiar y sobre asuntos relacionados con la salud sexual y reproductiva.

FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (UNFPA, EN INGLÉS)/MUNIRA MUTAHER

### Vías de referencia: cómo se refiere la retroalimentación comunitaria para la acción<sup>39</sup>

Independientemente de cuáles sean sus canales, un mecanismo de retroalimentación será tan efectivo como lo sean sus vías de referencia subyacentes. La persona que recibe la retroalimentación o la queja puede abordar algunos asuntos de manera inmediata, mientras que otros deben ser remitidos a la persona o equipo adecuado y ser tratados con confianza.

Un problema que se haya comunicado al personal en el terreno y al que no se refiere en adelante podría llevar a una ruptura de la relación con la comunidad. La retroalimentación que informa una decisión sin que se devuelva a la comunidad pueden llevar a una falta de confianza en el sistema y las personas pueden dejar de usarlo.

Hacer esto bien requiere una fuerte coordinación. Los casos urgentes y sensibles deben ser tratados consecuentemente. Trabajar en un mecanismo colectivo puede ser más complejo dado que hay más actores

involucrados y responsables. Vea la página 38 para más detalles.

### CÓMO HACER ESTO

- Trabajando con trabajadores humanitarios, sectores y órganos de toma de decisiones [p. ej. Equipos Humanitarios de País (HCTs, en inglés)], estableciendo procedimientos que aclaren cómo funciona la vía de referencia. Si existen múltiples mecanismos, descubra cómo convergen, se complementan o podrían adaptarse para formar parte de un mecanismo común. Acuerde los roles, responsabilidades y la incidencia de los asociados. Deberá trabajar con el Grupo de Protección, el Subgrupo de Trabajo sobre Violencia de Género o sus equivalentes.
- Diseñe cómo la vía de referencia influirá en la acción, la programación adaptativa y la política.
- Asegure la protección de datos, ver el recuadro de medidas mínimas en la página 34 y Recursos Clave en la página 36).
- Asegúrese de que la ruta de referencia cierre el ciclo (consulte Recursos Clave en la página 44).

### Recepción y atención de quejas.

Atender las quejas a través de una plataforma nacional o servicio común no reemplaza las responsabilidades y actividades de las agencias individuales, sino que debería contribuir a un enfoque sistémico.

Los mecanismos de quejas deben ser aptos para su propósito, pero raramente lo son. En un estudio de seis países con la OCDE, Ground Truth Solutions descubrió que muchas personas desconocen cómo presentar quejas sobre la provisión de ayuda, el abuso u otros asuntos. En Haití, solo una cuarta parte de las personas dijeron que sabían cómo presentar una queja. Uganda obtuvo la calificación más alta, con dos tercios sabiendo cómo hacerlo.<sup>40</sup> Cuando se les preguntó si creían que obtendrían una respuesta si presentaban una queja, la mayoría expresó sus dudas.

Tenga en cuenta:

- Los datos muestran que las líneas directas nunca son el canal preferido para presentar quejas. La gente prefiere conversaciones cara a cara, preferiblemente uno a uno, con actores que no están directamente asociados con la implementación del programa.
- La confianza juega un papel importante en el uso de los mecanismos de quejas. La confianza se construye y se nutre a través del diálogo continuado con las comunidades afectadas. Cuando una población se siente lo suficientemente capacitada, comenzarán a presentar quejas y a plantear inquietudes.
- Los trabajadores humanitarios deben demostrar que las quejas se tomarán en serio, se abordarán y darán lugar a cambios. Cuando lleguen las quejas, es necesario que existan sistemas de referencia efectivos, garantizando que las inquietudes se aborden de forma rápida y adecuada.
- La mayoría de los mecanismos de quejas esperan que las personas se quejen ante la misma organización cuyos miembros del personal les pueden haber abusado, perjudicado o decepcionado. Esto hace que nos preguntemos cómo se pueden manejar las quejas y conduce a una multiplicidad de mecanismos, que pueden causar confusión o inacción (si se usa el equivocado y, por lo tanto, no se toma ninguna acción). Esto hace que el movimiento hacia un enfoque colectivo sea aún más importante.
- Los mecanismos de **retroalimentación** mediante los cuales la participación de la comunidad permite recopilar, analizar y vincular los esfuerzos de respuesta individual y colectiva deben incluir formas seguras para poder quejarse. Hay más información sobre cómo se puede hacer esto en los documentos de CAFOD y CHS Alliance en los Recursos Clave en la página 44. Esto asegura que las quejas sean investigadas y se actúe sobre ellas.
- Los mecanismos de **quejas** deben estar respaldados por un esfuerzo de divulgación sobre los derechos y

responsabilidades de la comunidad y deben crearse a nivel comunitario. Los Mecanismos de Quejas Basados en la Comunidad (CBCM, en inglés) de la Organización internacional para las Migraciones (OIM) ofrecen algunos ejemplos.

- **Cierre el ciclo:** se deben enviar comentarios a la comunidad o al reclamante para informarles qué acción se ha tomado.

### Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual

Una de las violaciones más serias de los derechos humanos básicos es la explotación y el abuso sexual. Las agencias tienen códigos de conducta del personal no negociables, entrenamiento, procesos para tratar las quejas y medidas punitivas severas para el personal que incumple el código. Pero esto sólo hace la mitad del trabajo.

¿Qué pasa si los miembros de la comunidad no presentan quejas porque no hay una forma apropiada de hacerlo? ¿Y si no entienden sus derechos y aceptan erróneamente que la ayuda es condicional? ¿Y si la explotación y el abuso sexual nunca se plantean como un problema del personal porque están a cargo de intermediarios o líderes comunitarios, y las agencias nunca llegan a saberlo?

### CÓMO HACER ESTO

Es crítico que cualquier enfoque de comunicación y compromiso comunitario incluya:

- **Compromiso con las comunidades sobre sus derechos.**
- **Información clara sobre lo que pueden hacer los miembros de la comunidad si se violan sus derechos**, incluyendo el intercambio de detalles sobre los canales apropiados para presentar quejas delicadas, basado en la evaluación de las preferencias de comunicación de la comunidad, específicas para mujeres y niños, hombres, personas con diferentes tipos de discapacidades, miembros de la comunidad lesbica, gay, bisexual y trans, etc.
- **Vías de derivación claras y seguras** que garanticen que se realicen las investigaciones adecuadas y que se tomen medidas. Debe haber un proceso responsable para tratar las quejas de explotación sexual y de abuso, y cerrar el ciclo con el demandante.
- **Un proceso para identificar tendencias** en las quejas de la comunidad sobre explotación y abuso sexual. Las tendencias podrían identificar una serie de quejas de un área determinada, lo que significa que tiene que haber una reforma significativa; o, podrían no identificar ninguna queja, lo que a veces significa que hay una falta de comprensión sobre qué es la explotación y el abuso sexual o que los mecanismos de quejas son inadecuados. La experiencia en comunicaciones es fundamental para combatir la explotación y el abuso sexual en tiempos de crisis.
- **Entrenamiento para el personal, los voluntarios y otras partes interesadas clave** para garantizar

RESULTADOS DE LA COLABORACIÓN/VÍNCULOS ENTRE AAP O PSEA.

**AAP  
PROCESOS**

**PSEA  
PROCESOS**



Adaptado de un diagrama creado por el Equipo de Tareas IASC sobre la Responsabilidad hacia las Poblaciones Afectadas y la Protección de la Explotación Sexual y el Abuso (AAP/PSEA por sus siglas en inglés).

\*El término 'todos' tiene la intención de capturar a todos los grupos en la comunidad; mujeres, hombres, niños, jóvenes, y personas mayores así como también personas con discapacidad y grupos minoritarios específicos sin ninguna distinción.

que, como mínimo, entiendan los principios básicos del Comité Permanente entre Organismos (IASC, en inglés) sobre la prevención de la explotación y el abuso sexual (vea Recursos Clave en la página 44), con formación técnica adicional según sea necesario.

- **Trabajo con los responsables de la protección contra la explotación y el abuso sexual**, asegurando que los esfuerzos de participación de la comunidad complementen y apoyen las estrategias de protección.

*"Una inversión en la investigación del acceso, fuentes, flujo, y la confianza entorno al movimiento de la información en cualquier comunidad es vital para el diseño de estrategias de comunicación realmente efectivas, asegurando que la gente crea, confíe, y actúe en consecuencia sobre la información que recibe, y por lo tanto, ahorre tiempo y dinero."*

**Documento de políticas de Internews: Comunicándose con las comunidades - Predicando con el ejemplo <sup>4</sup>**

## 5. Un enfoque colectivo para compartir información para las comunidades.

"Nuestras necesidades no son sólo comida y agua, queremos saber sobre nuestro futuro."<sup>41</sup> Las personas deben poder recibir información que les ayude a mantenerse seguros y a proteger a sus familias, y sus medios de vida. Necesitan saber sus derechos, a qué tipo de ayuda tienen derecho y cómo acceder a ella. Los trabajadores humanitarios cada vez tienen más mecanismos para compartir información, pero a menudo la respuesta puede llegar tarde y sin coordinación, lo que resulta en información confusa o conflictiva.

En Filipinas, en 2013, se cree que un malentendido en los términos "marea tormentosa" y "tifón" utilizados en los mensajes de alerta temprana sobre el Súper Tifón Haiyan (Yolanda) condujo a la pérdida de muchas vidas.<sup>42</sup> Si se hubiese utilizado la palabra "tsunami", las personas probablemente habrían tomado las medidas apropiadas porque habían participado en simulacros de tsunami y habían entendido que una alerta de tsunami requería evacuación.<sup>43</sup>

Los trabajadores humanitarios deberían establecer mecanismos adecuados, sistemáticos y coordinados para asegurar que las personas afectadas por la crisis tengan **acceso a la información** que necesitan sobre su seguridad y bienestar, y saber que derechos y ayuda tienen.

Esto deberá realizarse en los idiomas y formatos correctos basado en fuentes de información confiables y compartido a través de los canales de mayor preferencia, lo que podría variar según el público a quien va destinado y haciendo que una combinación de distintos enfoques metodológicos resulte lo mejor.

### ¿CÓMO SE PUEDE HACER ESTO?

#### Preparación

- Apruebe previamente los mensajes clave sobre los principios humanitarios y otras áreas temáticas
- Entendiendo los canales apropiados y la probable información necesaria
- Trabajando junto a las autoridades locales para garantizar que los sistemas de difusión masiva de información se implementen y puedan ser ampliados

#### Información:

- Actualizaciones del clima
- Procedimientos de evacuación
- Alerta temprana
- Servicio Público de Mensajería
- Noticias de Emergencia

#### Esté listo:

La elección de un canal adecuado no debe subestimarse. Después del terremoto de Nepal en 2015, la información compartida por los trabajadores humanitarios coincidía en gran parte con lo que la gente quería saber, pero hubo una discrepancia entre los canales y fuentes de información favoritos de los locales, y los utilizados por los servicios humanitarios.

La gente prefería mucho más las comunicaciones cara a cara, pero los servicios de emergencia humanitarios privilegiaban la transmisión radial asumiendo que iban a llegar a un mayor número de personas de manera más económica.

### Desarrollo del contenido de la información

Mecanismos adecuados, sistemáticos y coordinados deben garantizar que las personas afectadas por la crisis tengan acceso a la información que necesitan para decidir sobre su seguridad y bienestar, conocer sus derechos, qué ayudas les corresponden y cómo acceder a ellas. Esto deberá realizarse en los idiomas y formatos correctos, basado en fuentes de información confiables y compartido a través de los canales de preferencia, lo que podría variar según el desglose del público a quien va destinado.

Inmediatamente después de un desastre, la información debe centrarse probablemente en los hechos, cómo localizar a seres queridos desaparecidos, cómo contactarse con familia y amigos, cómo mantenerse a salvo, qué ayuda hay disponible y cómo acceder a ella. Con el tiempo las necesidades evolucionarán y serán más complejas.

La información debería ser muy clara, concisa, y simple. Si las personas se ven afectadas por traumas, pueden tener dificultades para manejar información difícil. Céntrese en unos pocos mensajes clave para ayudar a retener y clarificar.

Debe estar redactada en un lenguaje local sencillo y no técnico. Debe alentar y resaltar los beneficios de una acción positiva. Debería estar hecha para promover la interacción así la gente puede realizar preguntas y brindar respuestas, y los trabajadores humanitarios pueden saber como van evolucionando las necesidades informativas.

### Criterio para el intercambio eficaz de información

- Obtenga datos sobre las comunidades, sus necesidades informativas y como se les debería proveer.
- Siempre incluya oportunidades para que las personas pidan aclaraciones, pregunten, planteen temas, o hagan reclamos. La provisión de información debería ser parte de un diálogo cíclico conocido como "pregunta y respuesta".

El contenido de la información y los mensajes clave tendrán mayor impacto si la información es **relevante, útil y práctica**, y si la gente:

- Está motivada a discutir la información y hacer preguntas;
- Comprende como ellos, su familia, y la comunidad se beneficiarán en consecuencia;
- Siente que el lenguaje, el enfoque y las acciones son compatibles con su cultura y costumbres;



Una mujer asiste a una clase de bordado en Thatta, Pakistán

*"Un flujo de información precario entre los trabajadores humanitarios y los refugiados es un verdadero desafío. Necesitamos invertir en estrategias que puedan ayudar a los refugiados a tomar sus propias decisiones y convertirse en agentes en su propia supervivencia."*

**Bob Kitchen, Director de IRC Emergency Response habla sobre la operación de ayuda del Comité Internacional de Refugiados (CIR) que abarca Siria y cuatro países vecinos.<sup>1</sup>**

- Conoce y confía en la fuente de información;
- Escucha los mismos mensajes de manera consistente de diversas fuentes.

### ¿CÓMO SE PUEDE HACER ESTO?

- Determine **qué** información debe desarrollarse y compartirse. La consulta necesita evaluación de datos, lecciones de respuestas comparables y la consulta comunitaria.
- Comprobar si existe información vital previa. Podría haber sido desarrollada por la Autoridad Nacional de Gestión de Desastres, por el Ministerio Nacional de Salud, o agrupaciones.
- Se **puede usar una** biblioteca de mensajes. Esta es una base de datos de mensajes críticos para una rápida difusión durante una emergencia. Los mensajes deben estar contextualizados, traducidos, y adaptados al canal por el cual se van a difundir y/o se prueban previamente con una muestra de la audiencia a la cual se dirigirán.
- Asegúrese que la información sea **relevante, útil y práctica**, para que la gente pueda tomar decisiones (noticias que pueden usarse). Debería evolucionar con el tiempo ya que el contexto y las necesidades cambian.
- Garantice que el lenguaje, el enfoque y las acciones sean **compatibles con la cultura y costumbres de las personas**. Use preguntas sobre el perfil de la comunidad para desarrollar una imagen más clara de a quiénes trata de involucrar, y determinar cuál es la mejor manera de hacerlo (vea Recursos Clave en la página 44).
- Haga partícipe a la audiencia deseada en el diseño y entrega. **La prueba de comprensión lectora se hace según** la lengua materna, el nivel de educación, el sexo, y la edad. Esto puede ayudar a determinar la mejor combinación de formato, imágenes, y el idioma a utilizar. El texto por sí solo no tiene mucho valor. Puede ser de ayuda incluir imágenes, o usar mensajes de radio, hacer anuncios por altavoz, videos, y comunicaciones personalmente.<sup>44</sup>
- Comparta información, de manera interactiva de

**dos formas.** Usando una gran variedad de canales para llegar a diferentes grupos de la comunidad y consolidar la información.

- Garantice un ciclo para **escuchar y conversar** así identifica rumores, evalúa el riesgo, y actúa. Para **chequear** un rumor, identifique las fuentes de información confiables, encuentre los datos y triangúlelos. Para corregir información equivocada difundida por un rumor, se necesitará crear una nueva narrativa convincente.
- Trabaje junto con sectores, grupos y plataformas nacionales para desarrollar información consistente **y así evitará confusiones o daños por culpa de una terminología diferente**. Obtenga apoyo específico de expertos en tecnología para asuntos delicados como el principio de la no devolución, protección, género, y focalización.
- Piense en sus destinatarios, ¿Qué los motivaría? ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el problema? ¿Cómo se considerarán los idiomas según las diferentes áreas?
- **Algunas veces tendrá que restringir la información** ya que no toda la información es para todos. Evalúe toda la información para determinar idoneidad y riesgos. Publicar los salarios del personal o información sobre movimientos de dinero pueden poner a la gente en riesgo de ser atacada.
- Piense en el momento apropiado. Existen formatos adecuados para información más compleja tales como las radionovelas o el teatro comunitario, sin embargo pueden tardar en desarrollarse y hacerse más relevantes semanas o meses después de un desastre en lugar de manera inmediata, a menos que estén con anterioridad.

## INFORMACIÓN PRIORITARIA PARA SER COMPARTIDA PARA UNA PROGRAMACIÓN EFECTIVA

### Información programática

1. ¿Quiénes tienen derecho a recibir ayuda?
2. ¿Qué esperar? ¿Cuándo esperarlo? ¿De quién?
3. Planes para la distribución
4. Razones para cualquier modificación del plan
5. Requisitos para el manejo y uso seguro de los materiales que se distribuyen

### Mensajes responsables

1. La ayuda es gratuita y está basada en las necesidades. Si le piden que haga algo que lo hace sentir incómodo para recibir ayuda, puede hacer el reclamo a [agregue el procedimiento de reclamos de la organización aquí].
2. Tiene el derecho a hacer reclamos y dar recomendaciones.

3. Tiene derecho a recibir información
4. Tiene derecho a ser tratado con respeto
5. Información sobre el derecho a la prevención de la explotación sexual y el abuso

### 'Noticias útiles' & conectividad

1. Información sobre salud pública y seguridad
2. Servicios gubernamentales y normativas
3. Procesos para la localización de familias
4. Maneras de contactarse con seres queridos y con los proveedores de servicio, especialmente cuando los sistemas se encuentran afectados
5. Seguimiento y gestión de rumores

## Consejos para el desarrollo de información rápida y vital.

Identificar cuál es el riesgo – ¿Qué podría causar daño o sufrimiento? ¿Qué acción o comportamiento se quiere fomentar?

¿Cuál es la **motivación** para que la gente tome esta acción o se comporte diferente? ¿Cuáles son los **mensajes clave resultantes** que se necesitan transmitir? Priorice los peligros que presentan los mayores riesgos para la comunidad.

Una vez que se hayan establecido los mensajes clave, desarrolle el contenido de la información que es idóneo para los formatos que se pretende utilizar tales como un boletín, un anuncio de servicio público, drama, debate, o charlas con expertos en el tema. Examine con antelación para evitar malentendidos que pueden tener consecuencias devastadoras.

¿Cuál es el **peligro**?

Hubo un brote de una plaga en Madagascar con serio riesgo de enfermedad y muerte

¿Cuál es la **acción** o el **comportamiento** deseado?

Busque atención médica temprana si se producen síntomas sospechosos

¿Cuál es la **motivación**?

Manténgase usted mismo y a su familia a salvo de la enfermedad

### Mensaje importante de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud

- La plaga es una enfermedad seria que puede afectar a la gente en ambientes urbanos y rurales, a familias que son adineradas o desfavorecidas, ciudadanos y líderes, niños y adultos.
- La plaga pulmonar progresa muy rápido y una persona enferma que no reciba tratamiento dentro de las 48 horas puede morir.
- El tratamiento contra la plaga es **GRATUITO** y **está DISPONIBLE** en centros médicos. La correcta administración del tratamiento debe estar supervisada por profesionales médicos.
- Hay que empezar con el tratamiento en cuanto aparezcan los primeros síntomas. Acérquese inmediatamente al centro de salud más cercano en cuanto aparezcan los primeros síntomas para recibir un tratamiento.
- Para proteger a su familia de una infección, los enfermos deben ser atendidos en un centro de salud primario por profesionales.

*Esta es una selección para alentar la actitud en la búsqueda de tratamiento médico temprano desarrollado por la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud de Madagascar. También se desarrollaron mensajes para reconocer signos y síntomas comprendiendo cómo se transmite y las medidas de prevención, las ubicaciones de los centros de salud que tratan la enfermedad, entre otros aspectos. Además se proporcionó una línea gratuita del gobierno para proveer información y hacer preguntas.*

*La información principal se utilizó para producir una cantidad de materiales comunicativos escritos, gran parte en malgache, y compartidos ampliamente, por ejemplo, en anuncios públicos, programas de entrevistas, redes sociales, o a través de trabajadores de la salud de la comunidad.*

**RECURSOS CLAVE**



**Cerrar el circuito - Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios. Guía del practicante.**  
<http://bit.ly/2EJhEUQ>

**Bonino, F. con Jean, I. y Knox Clarke, P. para ALNAP / ODI (2014)**  
 Guía para las personas que diseñan o implementan mecanismos de retroalimentación en programas humanitarios y se ocupan de una amplia gama de temas no graves (comentarios) además de casos delicados (quejas).

**Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso (PSEA): los principios básicos de PSEA IASC 6**  
<http://bit.ly/2BHKMgz>

**Traductores sin Fronteras, la IASC AAP, y el Equipo de Tareas de PSEA (por sus siglas en inglés)**  
 La prevención de la explotación sexual y los abusos en el sector humanitario empieza con un entendimiento de los principios básicos. La IASC de Responsabilidades a las Poblaciones Afectadas (AAP), el Equipo de Tareas de la Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso (PSEA), y los Traductores sin Fronteras (TSF) han desarrollado, en un inglés claro, una versión de seis principios y están trabajando para traducirlo a 100 idiomas.

**Guía del Potenciamiento de la Diligencia Debida - protección de socios externos**  
<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

**Departamento de Desarrollo Internacional, Departamento de Entregas Mejoradas (2018)**  
 Esta guía da detalles de las nuevas normas anunciadas por la DFID en marzo de 2018 y cómo serán usadas en la potenciación de las evaluaciones de la diligencia debida para evaluar la habilidad de la organización para proteger de la explotación sexual, el abuso, y el acoso a niños, jóvenes y adultos vulnerables con los que trabajan, incluyendo a su propio personal y voluntarios.

**Las Características de los Diferentes Canales de Comunicación**  
<http://bit.ly/2RDhiWr>

**infoasaid (2013)**  
 Una descripción de los diferentes canales de comunicación, su cobertura y alcance, el tipo de información adecuada para difusión de esta manera, el nivel de interacción con la audiencia, y el costo. Los canales van desde los medios de comunicación masivos tales como la TV, la radio, y los periódicos hasta los métodos más tradicionales como el teatro o la música.

**Lista de Evaluación la Viabilidad de la Radio**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwyp/>

**Evaluación del Entorno Móvil**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aoqe/>

**Lista de Evaluación la Viabilidad de la Televisión**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozv/>

**Todo infoasaid (2013)**  
 Estas listas ayudan a decidir si la radio, los mensajes de texto, los teléfonos celulares y la televisión son canales de comunicación adecuados para utilizar con una población afectada por la crisis.

**Preparación ante emergencia y lista de respuesta para la comunicación**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr/>

**infoasaid (2013)**  
 Una listado para ayudarlo a prepararse mejor para antes y después que una suceda una emergencia.

**Cuadro de herramientas de la comunicación: guía práctica para gerentes de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad**  
<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

**Servicios de Auxilio Católico (2013)**  
 Guía práctica para gerentes de programas que desean comunicarse de manera más efectiva con participantes y miembros de la comunidad.

**Biblioteca de mensajes**  
 Una base de datos de mensajes desarrollados en conjunto con UN Clusters para aquellos que quieren difundir información crítica de manera rápida a las poblaciones afectadas durante una emergencia.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

**Preguntas para Definir el Perfil de la Comunidad**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-induz/>

**infoasaid (2012)**  
 Una herramienta para desarrollar perfiles de la comunidad que ilustran características socio-económicas, estilo de vida y hábitos de consumo medio para notificar su información y el desarrollo de mensajes.

**Planificación estratégica de la respuesta de UN OCHA: Resumen**  
<http://bit.ly/2HgkNhL>

**Una guía para el personal de CAFOD para que acompañe a organizaciones asociadas a establecer un CHM dentro de las actividades del programa internacional, CAFOD (2010)**  
<http://bit.ly/2FGVmU1>

**Manual de Referencia Rápida para la Aplicación de Protección contra la Explotación Sexual y el Abuso, CHS Alliance (2017)**  
<http://bit.ly/2Fzpa5J>



*"Hoy por hoy no tenemos una radio. Se rompió hace unos meses. Hay otros que tampoco tienen". [...] A lo largo de estos meses, creo que hubiera sido mejor si hubiese habido reuniones semanales para brindar información y hacer conocer a los oficiales lo que necesitábamos y lo que nos preocupaba."*

**Kumari B.K. del Fulpinkot Village Development Committee, Sindhupalchowk, Nepal<sup>5</sup>**

### Trabajando en diferentes idiomas, dialectos, culturas y costumbres

Algunas veces la comunicación y los esfuerzos de participación de la comunidad fallan porque los trabajadores humanitarios y las personas afectadas no hablan el mismo idioma. En un estudio de 2017 sobre la respuesta de los refugiados Rohingya, el 62 % de las personas informaron que no pudieron hablar con los trabajadores humanitarios.<sup>45</sup>

Los trabajadores humanitarios a veces se comunican en idiomas internacionales, oficial o de mayoría, pero usan traducciones e interpretaciones hechas por personal nacional, voluntarios o miembros de la comunidad; traducciones externas; o recopilación de información de manera personal. Esto es un riesgo. La información puede perderse en la traducción. La confidencialidad puede ser quebrantada, las tensiones de la comunidad pueden intensificarse, los mensajes pueden distorsionarse por las dinámicas de poder, las vulnerabilidades pueden agravarse. Grupos completos de la población pueden seguir siendo ignorados. Si no reciben el apoyo adecuado, los intérpretes pueden padecer de problemas de salud mental después de todo aquello a lo que han sido expuestos.

Hay múltiples factores que dificultan trabajar con idiomas, incluyendo equipos de gestión y respuesta multinacionales, la rapidez y la falta de información sobre los lenguajes hablados por los locales. Las organizaciones trabajan con

más expertos (como Traductores sin fronteras) pero este es un punto que requiere de mayor atención en la preparación y la respuesta. Las organizaciones como Handicap International brindan apoyo para lograr comunicarse con aquellas personas con discapacidades comunicativas.

Comunicarse con las personas en el idioma adecuado<sup>46</sup> mejora la participación, el dialogo, la evaluación de necesidades, la inclusión, la responsabilidad y ayuda a identificar mejor los grupos marginados y las minorías.

### ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?

- Describa cómo el trabajo de **preparación** integrará el idioma local y la interpretación cultural.
- Incluya preguntas sobre el idioma en la evaluación de necesidades para **recopilar información sobre los idiomas que las personas afectadas por el desastre pueden hablar, entender o leer.**<sup>49</sup> Esto indicará las áreas que requieren de esfuerzos constantes. Permita que las organizaciones puedan acceder a la información lingüística mediante mapas.
- Cuando se comunique con las comunidades **hágalo en el idioma materno de las personas.** Trabaje con intérpretes y traductores profesionales para garantizar la precisión (refiérase a la sección Recursos clave en la siguiente página).
- **Examine la comprensión** de la información por lengua materna, sexo y edad para determinar los mejores medios para comunicarse con cualquier grupo objetivo. Recuerde que una misma palabra puede tener

## ESTUDIO DE CASO



### Comprendiendo y trabajando con la cultura y las costumbres

Un punto clave de la epidemia de ébola del año 2014 en África occidental que mató a más de 11.000 personas fue que muchas personas, temerosas y desconfiadas, se opusieron a recibir tratamiento del personal humanitario nacional y extranjero o se negaron a entregar los cuerpos para su segura sepultura. Comunidades enteras rechazaron equipos médicos y en algunos casos atacaron a aquellos que lo intentaron.

Las medidas de prevención y tratamiento no habían sido desarrolladas con una perspectiva antropológica, tomando en cuenta el contexto cultural, histórico y político. Después de los traspies al inicio de la respuesta, los equipos médicos cambiaron su enfoque al comunicarse a través de promotores locales con capacidades lingüísticas adecuadas, educando a las personas para que redujeran el estigma, trabajando con los sobrevivientes y rectificando las prácticas de sepultura para rendir homenaje a sus tradiciones y creencias.

La información compartida en las primeras etapas se encontraba en inglés y francés, a pesar de que las personas en Liberia, Sierra Leona y Guinea hablan

más de 90 idiomas. La escasez inicial de información presentada a audiencias analfabeta y hablantes de idiomas locales dejó a grandes sectores de la población en completa ignorancia. Después de los traspies al inicio de la respuesta, los equipos médicos cambiaron su enfoque al comunicarse a través de promotores locales con capacidades lingüísticas adecuadas, educando a las personas para que redujeran el estigma, trabajando con los sobrevivientes y rectificando las prácticas de sepultura para rendir homenaje a sus tradiciones y creencias.<sup>47</sup>

*“La epidemia de ébola en África Occidental, sin precedentes, no es sólo una crisis sanitaria. También es una crisis de información. Ha expuesto, no sólo insuficiencias en la respuesta local e internacional ante una epidemia mortal, sino también la ineficiencia de la utilización de mensajes jerárquicos para abordar a las comunidades que existen en lo que se podría llamar <<un apagón informativo>>. En la medida que desarrollemos estrategias para abordar esta catástrofe y otras similares, se debe prestar más atención para entender cómo presentar información creíble y fiable a las comunidades durante momentos de crisis.*

**Anne Bennett, Boston Globe** <sup>48</sup>

significados totalmente diferentes de una región a otra y que pueden surgir nuevos significados. Es importante comprender el significado de las frases y palabras en el contexto local.

- Traduzca los términos de una única manera para todos los sectores. **Desarrolle un glosario de terminología consistente y multilingüe** a ser usado por los traductores, intérpretes y personal de campo cuando traduzca términos técnicos. Las traducciones literales a menudo no funcionan (refiérase a la sección Recursos clave, a continuación). Trabaje con voceros locales para encontrar traducciones precisas y provechosas para la

audiencia objetivo y pruébelas.

- **Proporcione la capacitación necesaria** para que las personas bilingües se conviertan en traductores o intérpretes si no se dispone de profesionales en el área, especialmente en el caso de idiomas minoritarios o de trabajadores humanitarios que trabajan con múltiples idiomas.
- **Desarrolle una red de apoyo entre pares y atención de salud mental para intérpretes y traductores** para ayudarles a lidiar con aquello a lo que su trabajo les expone.



## RECURSOS CLAVE

### Guía de campo para la interpretación humanitaria y la mediación cultural

<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

#### Translators Without Borders (2017)

Los intérpretes y mediadores culturales son imprescindibles para que aquellas personas afectadas por desastres puedan recibir y compartir información en su propio idioma. Esta guía da soporte a los trabajadores humanitarios en el campo, a los intérpretes y a los mediadores culturales en sus interacciones cotidianas y sus responsabilidades. Desarrollada en colaboración con Save the Children.

#### Trabajando con un traductor o un intérprete.

Fuente: Desarrollar un enfoque participativo para involucrar a las personas afectadas por la crisis en una respuesta humanitaria (en inglés, Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response) El manual de participación (en inglés, The Participation Handbook).

<http://bit.ly/2SMDZV1>

#### ALNAP & Groupe URD (2009)

Sección III.2 (páginas 88-93) ofrece directrices para elegir y trabajar con un intérprete o traductor, así como consejos para escuchar y tomar en cuenta lo dicho.

#### Tablero de comunicaciones: personas internamente desplazadas en el noreste de Nigeria (en inglés, Communications Dashboard: Internally Displaced People in Northeast Nigeria)

<http://bit.ly/2SYV6n5>

#### Matriz de seguimiento de desplazamiento de Traductores sin Fronteras (en inglés, Translators without Borders) y la Organización Internacional para las Migraciones (en inglés, International Organization for Migration) (2018)

El tablero representa un ejemplo de cómo presentar datos lingüísticos recopilados de informantes clave en localidades específicas para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones basadas en datos para prestar un apoyo y comunicarse con la población afectada por la crisis de una manera más eficaz.

#### Perfil lingüístico de cinco localidades de personas desplazadas internamente en Maiduguri, en el noreste de Nigeria.

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

#### Translators without Borders (2017)

Un ejemplo de un estudio integral de personas desplazadas internamente y comunidades anfitrionas en distintas localidades en la zona de Maiduguri de Borno, Nigeria.

#### Glosario para el noreste de Nigeria.

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

#### Glosario para Bangladesh.

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

#### Los dos de Translators Without Borders (2017)

Glosarios para los intérpretes y trabajadores de campo trabajando en la respuesta en Nigeria, en inglés, Hausa y Kanuri; y en inglés, bangla, chitagoniano, rohingya y birmano en el caso de aquellos trabajando en la respuesta humanitaria Rohingya en Bangladesh. La terminología incluye protección, vivienda, la tierra y su protección, y dispone de apoyo psicosocial y mental.

#### Módulo 09: ¿Por qué importa el lenguaje? Entrenamiento técnico en comunicación y participación comunitaria en la acción humanitaria.

Este módulo instruye a los participantes en la importancia del idioma en la preparación y respuesta humanitaria. Solicite la formación de la red de CDAC o descargue el material formativo.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

#### Comunicación con las comunidades durante las primeras seis semanas de una emergencia (en inglés, Communication with Communities during the First Six Weeks of an Emergency).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-713v8>

#### Pautas de preparación para la respuesta de emergencia del IASC (en inglés, IASC Emergency Response Preparedness guidelines).

<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

*“Nuestro personal generalmente habla Hausa pero no Kanuri o Shuwa. Esto significa que podemos hablar con las comunidades anfitrionas pero no con las personas desplazadas internamente.”*

**Trabajador de una ONG, Maiduguri, Nigeria <sup>6</sup>**

## 6. Trabajar con los medios de comunicación

Los medios de comunicación masivos como la radio y las cadenas de televisión nacional, los periódicos, el cine, los anunciantes y los operadores de redes móviles juegan un papel fundamental en la ayuda a poblaciones en crisis. Ellos pueden:

- Alcanzar a miles, si no millones, de personas rápidamente;
- Alcanzar zonas de difícil acceso físico, proporcionar información que contribuye con la salvaguarda y la preservación de la vida para ayudar a las personas a ayudarse a ellas mismas;
- Restablecer la calma, inspirar esperanza y brindar un espacio donde las personas puedan expresarse a sí mismas, compartir soluciones a nuevos problemas y formular preguntas;
- Proporcionar una fuente de comunicación bidireccional entre los trabajadores humanitarios y las comunidades afectadas, por ejemplo, a través de programas, entrevistas, plataformas en línea o móviles;

- Desarrollar, probar y divulgar contenido de manera competente a través de varios formatos para garantizar que la información es pertinente, digerible y viable, usando múltiples formatos; y

- Ayudar a que los proveedores de ayuda humanitaria rindan cuentas.

En ocasiones, los trabajadores humanitarios adquieren <<tiempo al aire>> para divulgar un programa de radio de salud o para enviar un mensaje de emergencia pero puede que no posean la experiencia necesaria para crear un contenido accionable o atractivo. Es posible que las empresas de medios de comunicación no cuenten con la experiencia necesaria para crear contenido humanitario apropiado. Un enfoque colaborativo a la **transmisión humanitaria** puede asegurar que la información llegue a las personas de manera rápida y masiva. Establecer una asociación, definir acciones y colaborar en simulacros como acciones de preparación ayudará a garantizar el éxito de la operación de respuesta.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TRABAJADORES HUMANITARIOS: LA PERSPECTIVA DE INTERNEWS

Cuando los donantes y los trabajadores humanitarios involucran a los medios de comunicación en su respuesta, aumentan la responsabilidad local y reducen las tensiones entre las organizaciones humanitarias y la población que buscan ayudar.

Los medios de comunicación locales generalmente mantienen relaciones de confianza positivas y bien establecidas con sus audiencias y comunidades, las que tienden a verlos como actores independientes de la respuesta humanitaria, y por lo tanto, un canal para que hablen libremente sobre temas sensibles como la corrupción.

Los medios de comunicación locales pueden actuar como un contrapeso de los canales de información que la comunidad puede percibir como reflejo de las jerarquías sociales y las desigualdades de poder asociadas.

El fortalecimiento de las capacidades de los medios de comunicación es tan valioso como la construcción de las capacidades en cualquier otra parte de la comunidad durante la respuesta a una crisis (ej. profesionales de la salud, gobierno local u organizaciones civiles); podría decirse que aún más valiosa, en vista de la naturaleza transversal y el amplio alcance social de la información que pueden proporcionar los medios de comunicación. Tales inversiones mejoran la capacidad de los periodistas y de los medios de comunicación para desempeñar un papel indispensable durante un desastre, lo cual es vital para la transición a la recuperación.

Adaptada con permiso de Internews (2017). Comunicación con las comunidades: Predicando con el ejemplo. <https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>





Los hombres jóvenes aprenden a ensamblar teléfonos celulares como parte del programa de formación vocacional auspiciado por UNICEF. Bossaso, Puntland, junio de 2013.

NACIONES UNIDAS DE SOMALIA E. JULZ

## ESTUDIO DE CASO



### Radyo Abante

Después del tifón Haiyan en las **Filipinas**, se utilizó la radio para proporcionar asistencia y apoyo crucial, y para actuar como canal de comunicación entre las comunidades, los trabajadores humanitarios locales e internacionales y el gobierno. Radyo Abante (‘siga adelante’) transmitía tan solo seis días después del tifón, contando con productores y periodistas locales expertos que anteriormente trabajaban en medios de comunicación comerciales que habían sido destruidos.

Financiada colectivamente por World Vision International, Misereor y UNFPA para mejorar la oferta de servicios y el conocimiento sobre los esfuerzos de asistencia, PECOJON, First Response Radio e Internews proporcionaron el equipo de radio y la capacitación para la transmisión humanitaria.

La estación brindó noticias, entretenimiento y apoyo psicosocial durante las sesiones de karaoke y comedia,<sup>50</sup> y una ‘Hora de responsabilidad’ donde los radioescuchas llamaban para formular preguntas a las agencias humanitarias o representantes gubernamentales. Radyo Abante representó una

de las principales fuentes de información para las comunidades afectadas, especialmente para aquellas que vivían en campamentos y escuchaban la radio en grupos.

La construcción de la relación entre los medios de comunicación locales, el gobierno y los trabajadores humanitarios tomó un tiempo, reforzando la necesidad de colaboración en la fase de preparación pero finalmente demostró que era un servicio invaluable.

La cantidad de mensajes recibidos, 40,964 mensajes en un período de siete meses de una audiencia de 230,000 personas, demostró cuán interactiva fue la estación. Los reporteros de la estación declararon: “Es interesante que las personas nos llevaban comida y regalos de agradecimiento. Sentimos que apreciaban la labor, por lo que decían y por los regalos que traían.”<sup>51</sup>

## TRES PASOS DE PREPARACIÓN PARA TRABAJAR CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DURANTE EMERGENCIAS (CORTESÍA DE BBC MEDIA ACTION) <sup>51</sup>

- Nombre a un miembro del personal como punto focal de los medios de comunicación.** Esta persona debe tener un papel en el programa, más allá de ser una persona que trate con las solicitudes de los medios e interactúe con los periodistas.
- Entienda el panorama local de los medios de comunicación:** averigüe cómo las comunidades vulnerables a crisis humanitarias reciben normalmente información y noticias y qué canales de información utilizan.
- Establezca contactos** dentro de las instituciones y los canales de los medios de comunicación identificados y manténgalos "activos".
- Incluya detalles sobre el trabajo con los medios de comunicación locales y nacionales en los planes de preparación de la organización,** tales como los canales con los que trabajaría, cómo trabajaría con ellos y qué recursos necesitaría.
- Garantice la disponibilidad de un presupuesto para trabajar con los medios de comunicación,** por ejemplo, al incluirlo en las propuestas de proyectos para la respuesta. No olvide las necesidades potenciales de financiamiento para un generador a combustible o energía solar.
- Coordine.** Asegúrese que el trabajo de los medios de comunicación se integre al esfuerzo más amplio de comunicación y participación comunitaria. Averigüe más sobre los planes de otras agencias y busque sinergias, coincidencias y formas de simplificar la comunicación con los representantes de los medios de comunicación que probablemente estarán abrumados.
- Asegúrese de que ha capacitado a su personal técnico y operativo** para brindar entrevistas en el idioma local con información accionable sobre diferentes tópicos humanitarios. Puede ser útil apoyar a las entidades de los medios locales para que realicen la capacitación de Lifeline Programming.<sup>53</sup>
- Prepare y haga una prueba previa de la información clave** que pueda ser útil en las etapas críticas de una emergencia. Adáptela para su uso en diferentes canales informativos.
- Plataformas de comunicaciones de preposición que los socios pueden necesitar en una crisis.** Forme a las personas para que puedan funcionar correctamente. Identifique proveedores que puedan entregar rápidamente equipos y servicios de transmisión.<sup>54</sup>
- Manténgase preparado:** Realice cursos de actualización y simulaciones con el personal y los socios. Manténgase al tanto de los cambios en el panorama mediático. Regularmente actualice los planes de preparación y las bases de datos de contacto.

### RECURSOS CLAVE



#### **Radio Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability**

Estudio de caso sobre el uso de la radio en la respuesta.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

#### **Lifeline - trabajar con emisoras en crisis humanitarias**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

#### **Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)**

Folleto para trabajadores humanitarios sobre el trabajo con los medios locales como parte de los esfuerzos de participación de la comunidad.

#### **Sección de programación de Lifeline**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

#### **BBC Media Action**

Recursos de programación de Lifeline: sobre Lifeline, herramientas para agencias de ayuda y medios de comunicación, capacitación en línea.

## TRABAJANDO CON OPERADORES DE REDES MÓVILES

La conectividad móvil es un salvavidas para las personas afectadas por un desastre. Las redes móviles desempeñan un papel vital para mantener a las personas conectadas entre sí, facilitando el acceso a la información y la asistencia dentro de las poblaciones afectadas y entre los gobiernos, las ONG y la comunidad humanitaria internacional.

En 2015 se lanzó una "Carta de conectividad humanitaria", firmada por 148 operadores de redes móviles en 106 países. Los firmantes se comprometen a mejorar el acceso a la comunicación y la información para aquellos afectados por

las crisis, a fin de reducir la pérdida de vidas y contribuir positivamente a la respuesta humanitaria.

La Carta proporciona un margen para trabajar más estrechamente con los operadores de redes móviles. En Filipinas, por ejemplo, el operador SMART es miembro de la Comunidad de Práctica de Participación Comunitaria.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

## 7. Oportunidades para que las personas afectadas por desastres desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones

El compromiso comunitario debe trascender la participación pasiva, en la cual simplemente se mantiene informada a la población afectada. Los actores deben poder participar en las decisiones que los afectan (refiérase al diagrama). Necesitan oportunidades para determinar y moldear servicios, incluyendo la preparación, así como para desempeñar papeles de liderazgo (ej. participar en la gestión comunitaria).

El compromiso número cuatro de la Norma Humanitaria Esencial incluye un indicador del desempeño que evalúa si “Las comunidades y los actores afectados por la crisis se encuentran satisfechos con las oportunidades que se les presenta para influir en la respuesta”.

Probar iniciativas pertinentes en su contexto que doten a las comunidades locales para conducir operaciones de respuesta, reconociendo sus capacidades y efectuando sus propias evaluaciones. Las comunidades deben participar activamente en el seguimiento y evaluación de las operaciones de respuesta. Todas las etapas del ciclo deben enfocarse en permitir que las comunidades asuman la responsabilidad total de las operaciones de respuesta y los recursos, permitiendo que aquellos actores que normalmente se sienten impotentes o marginados puedan expresarse (mujeres, niños, jóvenes, personas con discapacidades, tercera edad).

### ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?<sup>55</sup>

- **Asegúrese que las comunidades se encuentren correctamente informadas para que puedan participar en la toma de decisiones.** La población local es la primera en reaccionar en un desastre. Su opinión sobre cómo responder adecuadamente a la crisis y el diseño del programa debe ser recopilada de manera continua. La participación **temprana** es más eficiente que buscar soluciones a decisiones inadecuadas en el futuro. Tome en cuenta que el impacto físico y psicológico de un desastre o conflicto en las comunidades, la desintegración social y las experiencias previas de asistencia influyen sobre cómo se cumplirá con los esfuerzos del compromiso.
- **¿Quiénes participan?** Garantice que la representación de la comunidad sea integradora e involucre a las personas en todas las etapas de trabajo. Es posible que necesite trabajar con estructuras existentes. Si no son representativas, promueva su re-estructuración o desarrolle estructuras nuevas o complementarias para que las personas, incluyendo las más vulnerables y marginadas, sean representadas equitativamente.
- **Los niños también tienen derecho a participar.** Existen organizaciones especializadas (como Save the Children) con las que puede asociarse para que cualquier trabajo que se realice con niños se haga de manera adecuada y con las medidas de salvaguarda correctas.
- Determine si la **participación directa o la participación representativa** (ej. mediante representantes, comités y organizaciones comunitarias) es adecuada, considerando las dinámicas de poder y la parcialidad.
- **Adopte enfoques rápidos** para fomentar la participación comunitaria y **para supervisar la participación y el liderazgo comunitario.** Distintos niveles de participación pueden considerarse apropiados en diferentes ocasiones. Por ejemplo, es posible que en las etapas iniciales de respuesta sólo se pueda consultar a un grupo pequeño de personas, pero en la medida en que pase el tiempo existirán más oportunidades para una participación mayor.
- En virtud del contexto y de diferencias previas existentes en las relaciones de poder, (ej. basadas en el género, la raza, la clase, la casta u otras características), la participación, normalmente no ocurrirá de manera espontánea. **Fomentar un proceso de mutuo aprendizaje y diálogo** para estimular una mayor participación.
- **Préstele una atención especial a los grupos o personas normalmente excluidos** de los procesos de toma de decisiones y poder.
- **Evaluar el riesgo** para la comunidad y el personal de involucrar a las comunidades y asegúrese de que no se haga ningún daño. Tome en cuenta los factores culturales, sociales, de seguridad y de protección.
- **Obtenga el consentimiento informado**, conforme al cual se otorgue la autorización con completo conocimiento de las posibles consecuencias, riesgos y beneficios.
- **Las decisiones y acciones finales deben ser notificadas a las comunidades.** Estas actividades deben ser recurrentes; ver cómo se está utilizando su aporte generará confianza en el proceso y conducirá a una mayor participación de las comunidades.

UNA TIPOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN	
TIPO DE PARTICIPACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Participación pasiva</b>	La población afectada está informada de lo que va a pasar o de lo que ha ocurrido. Si bien este es un derecho fundamental de las personas involucradas, no siempre se respeta.
<b>Participación a través del suministro de información.</b>	La población afectada proporciona información en respuesta a las preguntas, pero no tiene influencia sobre el proceso, ya que los resultados de la encuesta no se comparten y su precisión no se verifica.
<b>Participación por consulta.</b>	Se solicita a la población afectada su perspectiva sobre un tema dado, pero no tiene poder de decisión y no garantiza que sus puntos de vista se tomarán en consideración.
<b>Participación a través de incentivos materiales.</b>	La población afectada suministra algunos de los materiales o mano de obra necesarios para realizar una operación, a cambio del pago en efectivo o en especie de la organización de ayuda.
<b>Participación a través del suministro de materiales, efectivo o mano de obra.</b>	La población afectada suministra algunos de los materiales y/o mano de obra necesarios para una intervención. Esto incluye mecanismos de recuperación de costos.
<b>Participación interactiva</b>	La población afectada participa en el análisis de las necesidades y en la concepción del programa, y tiene poderes de decisión.
<b>Iniciativas locales</b>	La población afectada toma la iniciativa, actuando independientemente de las organizaciones o instituciones externas. Aunque puede pedir a organismos externos que apoyen sus iniciativas, el proyecto está concebido y dirigido por la comunidad; es la organización de ayuda la que participa en los proyectos populares.

Sistemas alternativos de investigación para una agricultura sostenible, en el Institute of Development Studies Bulletin, vol. 25, (Brighton Institute of Development Studies, 1994), págs. 37-48. Adaptado de Pretty, J.

**RECURSOS CLAVE** 

**Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas.**  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

**Indicaciones e indicadores de orientación de CHS**  
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

**Ambas Normas Humanitarias Esenciales (2014).**  
 La Norma Humanitaria Esencial establece nueve compromisos para mejorar la calidad y la eficacia en la respuesta. Las Notas e Indicadores de Orientación de CHS proporcionan Acciones Clave y Responsabilidades Organizativas con indicadores y preguntas de orientación para promover la medición del progreso hacia el cumplimiento de la normativa e impulsar el aprendizaje y la mejora continua. Múltiples idiomas disponibles.

**Desarrolle un enfoque participativo para involucrar a las personas afectadas por la crisis en una respuesta humanitaria. El Manual de Participación.**  
<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

**ALNAP & Groupe URD (2009)**  
 Recurso en profundidad para desarrollar e implementar un enfoque participativo para involucrar a las personas afectadas por la crisis en una respuesta humanitaria.

**La Community Score Card (CSC): una guía genérica para implementar el proceso CSC de CARE para mejorar la calidad de los servicios**  
[http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE\\_CommunityScoreCardToolkit.pdf](http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf)

**CARE Malawi / Cooperativa de asistencia y alivio en todas partes, Inc. (2013)**  
 Un conjunto de herramientas para involucrar a la comunidad en la retroalimentación sobre servicios y proyectos, donde los indicadores de éxito son desarrollados conjuntamente por la comunidad y los trabajadores humanitarios.

## Mantener a las personas conectadas

Las personas que permanecen conectadas entre sí son primordiales en la respuesta de emergencia. A su llegada a Grecia, muchos refugiados solicitaron Wi-Fi o servicios a cobrar antes que comida, agua o refugio<sup>56</sup>. El Complejo de Refugiados de Dadaab en Kenia alberga a 235,269 refugiados y solicitantes de asilo registrados y tres de sus torres de telefonía móvil se encuentran entre sus diez más rentables para el operador de red móvil Safaricom<sup>57</sup>.

Se necesitan líneas abiertas de comunicación entre los trabajadores humanitarios y las comunidades, pero a menudo las redes propias de las comunidades son más importantes para su supervivencia, recuperación y bienestar. La conectividad a menudo se enumera como una necesidad no satisfecha en la respuesta ante desastres, ya que aunque es fundamental para encontrar a miembros de la familia, recibir información crítica sobre seguridad, transferir fondos y movilizar una respuesta, se trata como si estuviera "fuera" del ámbito de responsabilidad de los trabajadores humanitarios. Esto debe cambiar.

## ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?

- Asegúrese de que el daño a la infraestructura de telecomunicaciones se incluya en el análisis de necesidades multisectoriales y cubra los hallazgos con información sobre las preferencias de comunicación para informar la evaluación de las brechas de conectividad proyectadas que requieren una respuesta rápida.
- Involúcrese con proveedores de conectividad en el país antes de la crisis y durante la respuesta. Estos incluyen operadores de redes móviles, organizaciones de medios locales, proveedores de energía de emergencia, etc.
- Participe en el Cluster de telecomunicaciones de emergencia y asegúrese de que las ONG técnicas pertinentes (por ejemplo, NetHope o Télécoms Sans Frontières) estén incluidas en las estructuras de coordinación
- Involúcrese con los organismos reguladores de telecomunicaciones y los departamentos gubernamentales asociados para abogar por un mayor acceso para las comunidades
- Como parte de los esfuerzos de coordinación, asegúrese de que los MNO no estén abrumados por las solicitudes de todos los trabajadores humanitarios. Abogue por un único punto focal humanitario (generalmente ubicado junto al cuerpo de coordinación).
- Defienda la financiación para abordar las necesidades de conectividad conocidas, como la carga o el soporte de conectividad de emergencia por satélite.
- Reúna evidencia sobre los impactos positivos de una mayor conectividad en la respuesta humanitaria.

## 9. Seguimiento y evaluación de la comunicación y compromiso comunitario.

El éxito de la plataforma nacional se logrará proporcionando la información correcta en el momento adecuado, implementando incentivos e infraestructura para que las comunidades compartan sus opiniones, colaborando con varias comunidades como socios iguales, donde las comunidades tienen una opinión directa en las decisiones y el control sobre la planificación futura, prestación de servicios, evaluación y desarrollo de políticas.

La gama de servicios y actividades debe evaluarse en función de una escala móvil de participación comunitaria, y se deben hacer esfuerzos para garantizar el liderazgo de la comunidad al tiempo que se reconoce el principio de "lo suficientemente bueno"<sup>58</sup> (consulte el diagrama en la página 54).

### RECURSOS CLAVE

#### Su teléfono es ahora el teléfono de un refugiado.

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

#### BBC Media Action (2016)

Esta película corta y envolvente, que se ve mejor en un teléfono inteligente, ayuda al espectador a experimentar de manera inmediata la confusión y el temor que enfrentan los refugiados que hacen un peligroso viaje en barco. Su teléfono es ahora el teléfono de un refugiado. Los mensajes de texto llegan de su familia. De repente, alguien le contacta en WhatsApp para advertirle que regrese. ¿Pero tienen razón? Su línea de vida es un teléfono sin señal que se está quedando rápidamente sin batería.

#### La importancia de la telefonía móvil para los refugiados: un panorama de nuevos servicios y enfoques

<http://bit.ly/2QOqlhy>

#### GSMA (2017)

Investigación y actividades actuales sobre el uso de la tecnología móvil por parte de los refugiados en temas de conectividad, herramientas y plataformas digitales, reconexión familiar, educación, medios de vida y dinero móvil.

ESCALA MÓVIL DE COMUNICACIÓN Y COMPROMISO COMUNITARIO



**Seguimiento y evaluación del enfoque colectivo.**

Los enfoques colectivos deben ser controlados en los resultados, no sólo en las actividades. Es importante garantizar que los indicadores en la comunicación y participación de la comunidad se incluyan en los enfoques de planificación de la respuesta, ya sea liderados por el gobierno o por medio del Ciclo del Programa Humanitario (HPC). Esto garantiza que haya responsabilidad por las actividades de comunicación y compromiso con la comunidad de la misma manera en que la hay con otros.

Los indicadores de respuesta amplia basados en las percepciones de la comunidad pueden incluirse y rastrearse mediante una recopilación de

retroalimentación sistemática (por ejemplo: porcentaje de personas que están satisfechas con el esfuerzo de ayuda, cuyas variaciones se están probando actualmente a través de HRP para Chad y Siria). Esto permite que el HCT y las agencias tomen un "control del pulso" para ver si los programas van en la dirección correcta o si se necesitan cambios.

Esto debería ser parte del monitoreo de desempeño continuo y no una única vez, las tendencias rastreadas y verificadas para identificar brechas en la respuesta general. Es esencial que la retroalimentación resulte en programas adaptativos y que la respuesta esté mejor alineada con las necesidades y la retroalimentación de la comunidad.

ESTUDIO DE CASO

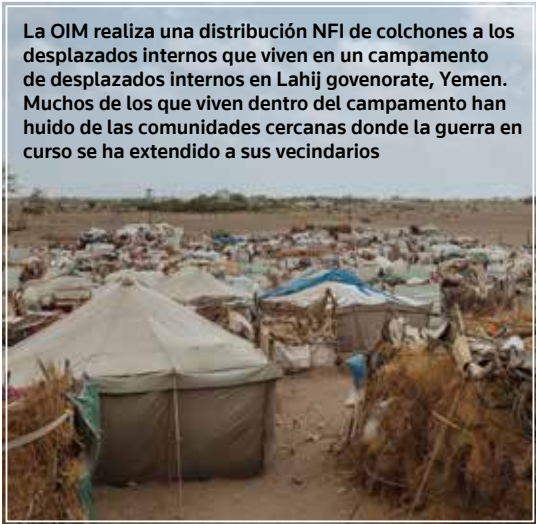


**Evaluaciones y medición del compromiso de la comunidad en emergencias humanitarias<sup>63</sup>**

En Yemen, los coordinadores de Oxfam WASH y de Protección junto con el grupo de trabajo Comunicándose con las Comunidades (CwC) desarrollaron una encuesta sobre las percepciones de la asistencia y el compromiso de la comunidad. La encuesta (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) destacó las grandes brechas en el conocimiento sobre la provisión y el acceso de la asistencia, así como las malas percepciones de la asistencia humanitaria.

El grupo de trabajo identificó cinco preguntas clave sobre las percepciones de asistencia que fueron compartidas entre los trabajadores humanitarios. A través de la recolección sistemática de evidencia para evaluar los desafíos, brechas y éxitos en la forma en que las agencias se involucran con las comunidades, el equipo podría evaluar no sólo la prestación de asistencia, sino también la responsabilidad que tenemos ante las poblaciones afectadas a través de nuestros procesos de participación. Si las agencias que trabajan en crisis incluyeron las mismas (o similares) cinco preguntas sobre qué

tan transparentes y responsables somos para las comunidades y medimos sus comentarios sobre el compromiso; podríamos medir los cambios y mejoras o identificar si la calidad del compromiso disminuye. Esto ayudará a responsabilizar no solo a las organizaciones individuales sino también a la respuesta mundial para que se involucre mejor con las comunidades.



La OIM realiza una distribución NFI de colchones a los desplazados internos que viven en un campamento de desplazados internos en Lahij govenorate, Yemen. Muchos de los que viven dentro del campamento han huido de las comunidades cercanas donde la guerra en curso se ha extendido a sus vecindarios

MUSE MOHAMMED/IOI

*"Expresar comentarios sería útil no sólo para expresar problemas, sino en caso que las ONG preguntaran qué proyecto realmente queremos tener, qué proyecto se necesita en el albergue".*

**Palo Bunkhouse Resident, Leyte, las Filipinas** <sup>7</sup>

### Usando una comunicación y la comunidad. Enfoque de participación en el seguimiento y evaluación.

La retroalimentación de la comunidad debe ser utilizada sistemáticamente para determinar el éxito o no de cualquier respuesta dada. La medida en que las comunidades han estado involucradas en las decisiones de respuesta debe ser supervisada para que las agencias y los coordinadores rindan cuentas por el Grand Bargain y los compromisos éticos.

Las evaluaciones se llevan a cabo después de, y en ocasiones durante, las respuestas humanitarias para determinar el éxito de las intervenciones. Estas típicamente se enfocan en si las agencias han implementado satisfactoriamente sus proyectos planificados. Esto no es suficiente. Se omite la pregunta de si se hicieron las cosas correctas, o si la respuesta se adaptó a las necesidades cambiantes y a la retroalimentación de la comunidad.

Hay varios buenos ejemplos de evaluadores que involucran a las poblaciones afectadas por desastres.<sup>59</sup> En Filipinas<sup>60</sup> y Haití,<sup>61</sup> los evaluadores escucharon a las personas afectadas sobre su experiencia con los esfuerzos de las agencias para ser responsables ante ellos. Desde 2015-2017 Dan Church Aid, Save the Children y Ground Truth Solutions realizaron un proyecto piloto de calidad y responsabilidad en cuatro países (Mali, Nepal, Etiopía y Líbano) financiado por ECHO, lo que refuerza el despliegue de la Norma Humanitaria Esencial (CHS).

### ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?

- Incluir indicadores sobre la participación colectiva de la comunidad en los planes de respuesta humanitaria <sup>62</sup>. Estos deben estar vinculados tanto a las actividades específicas como a los resultados generales.
- Use los datos de percepción de la comunidad como un medio para supervisar y luego evaluar una respuesta. Esta no debería ser la única manera en que se supervise una respuesta, sino que debe servir como un control y un equilibrio en otras formas de monitoreo. Presupueste esto en su planificación de servicio colectivo.

- Abogue por una supervisión de la respuesta cíclica, que cubra las situaciones en evolución con las percepciones de la comunidad y el progreso del programa, en lugar del control de las actividades después de la acción.
- Es fundamental que se fortalezca la supervisión de la participación de la comunidad, especialmente a nivel colectivo. No confíe en los precedentes para informar un enfoque más fuerte. Establezca, o defienda, una supervisión y evaluación audaces y responsables que respalden mejor su enfoque colectivo.

### RECURSOS CLAVE



#### Nuestro trabajo: Respuesta amplia.

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes/>

#### Ground Truth Solutions

El enfoque de Ground Truth Solutions ofrece a la comunidad humanitaria una idea de cómo las personas afectadas ven las acciones emprendidas, brindando un conjunto actualizado de puntos de referencia vinculados a los objetivos del plan de respuesta humanitaria del país que los organismos o sectores individuales pueden medir y, lo que es más importante, ajustar su desempeño.

#### infoaid Generic M&E framework

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj/>

#### infoaid y la Federación Internacional de la Cruz Roja (2012)

Este marco le permite evaluar el impacto de las intervenciones de comunicación. Los indicadores cubren los componentes clave de un proyecto de comunicación que incluyen: suministro de información, diálogo, análisis y verificación de retroalimentación, y respuesta.



## REFERENCIAS DE LA SECCIÓN

- <sup>23</sup> *¿Qué sabemos sobre la comunicación con las comunidades después de un terremoto?* CDAC Network (2015).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>
- <sup>24</sup> Ver por ejemplo Normas de inclusión humanitaria para personas mayores y personas con discapacidad (2018).  
<http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>
- <sup>25</sup> *Evaluación de las necesidades de información y comunicación: una guía rápida y fácil para quienes trabajan en respuesta humanitaria y Guía de bolsillo: Preguntas sobre información y comunicación en evaluaciones rápidas de necesidades.* Both CDAC Network & ACAPS (2014)  
<http://bit.ly/2CvEQV4>
- <sup>26</sup> Ver por ejemplo *¿Qué sabemos sobre la comunicación con las comunidades después de un terremoto?* CDAC Network (2015).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>
- <sup>27</sup> Adaptado de *¿Está escuchando ahora? Perspectivas de la comunidad sobre la comunicación con las comunidades durante el terremoto de Nepal.* Margie Buchanan-Smith, Subindra Bogati and Sarah Routley, con Srijana Nepal, Sweta Khadka, Yamima Bomjan y Neha Uprety para CDAC Network (2016)  
<http://bit.ly/2ZNIJAJ>
- <sup>28</sup> P.ej. BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hironnelle y Search for Common Ground
- <sup>29</sup> P.ej. UNICEF como parte de sus Programas de Comunicación para el Desarrollo (C4D) o la OMS a través de sus programas de comunicación de riesgos.
- <sup>30</sup> *El IASC Género con Marcador de Edad (GAM).* Inter-Agency Standing Committee (2018).  
<https://reliefweb.int/report/world/iasc-gender-age-marker-gam-2018>
- <sup>31</sup> Un plan de respuesta estratégica generalmente incluye una visión general del contexto y la crisis; población afectada, necesidades inmediatas, a medio y largo plazo; escenarios probables; respuesta hasta ahora, objetivos de respuesta, sectores de intervención y actividades; presupuesto; coordinación y asociación; seguimiento y evaluación; y estrategia existente. Probablemente también se incluirán temas transversales y la rendición de cuentas a las comunidades afectadas. También debe incluirse la comunicación y el compromiso de la comunidad. Para obtener información sobre los Planes de Respuesta Humanitaria de las Naciones Unidas, consulte <http://bit.ly/2Fytp1x>
- <sup>32</sup> *República de Vanuatu Paquete de Preparación del país.* Oficina Nacional de Gestión de Desastres del Gobierno de la República de Vanuatu (2017)  
<http://bit.ly/2DfwNvM>
- <sup>33</sup> *JRP para la crisis humanitaria de Rohingya: marzo a diciembre de 2018.* Grupo Ejecutivo Estratégico y socios (2018)  
<http://bit.ly/2Er9wVP>
- <sup>34</sup> *Servicio colectivo interagencial para la participación comunitaria, propuesta de proyecto para la República Centroafricana.* Setiembre 2017 – Diciembre 2018. Agencias de implementación: OCHA, UNICEF, ACNUR, Internews, Consejo Danés para los Refugiados, Search of Common Ground, Ground Truth Solutions.
- <sup>35</sup> *¿Ve lo que importa?* BBC Media Action, Internews y Traductores sin Fronteras (2018)  
<https://www.internews.org/resource/what-matters>
- <sup>36</sup> Un programa de radio podría ser bidireccional, por ejemplo, si se basa en una investigación de audiencia para informar su contenido o incluye una opción de llamada de radio para preguntas y comentarios. Un afiche, desarrollado con representantes de la audiencia objetivo, podría ser utilizado para compartir información breve sobre la salud, pero podría ser utilizado en conjunto con una reunión de la comunidad para dialogar.
- <sup>37</sup> Adaptado de OCHA Think Brief: *Construyendo Responsabilidad de Datos en la Acción Humanitaria.* Nathaniel A Raymond (2016)  
[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)
- <sup>38</sup> Las encuestas de percepción pueden ser utilizadas como un mecanismo de valoración en una respuesta, a menudo diseñadas como un servicio normal entre los trabajadores humanitarios. Es un enfoque sistemático para recolectar las percepciones de las personas afectadas sobre la relevancia y la efectividad de los servicios, la calidad de las relaciones con los prestadores de ayuda, la medida en la que la gente se siente capaz de sobrellevar las distintas situaciones de manera independiente. También reúne la visión que tienen las comunidades no beneficiarias sobre la situación. La información es analizada y utilizada por los trabajadores humanitarios para adaptar su respuesta a las circunstancias y preocupaciones específicas en tiempo real. Los análisis de percepción regulares pueden actuar como una herramienta importante para guiar la respuesta, medir el impacto y asegurar que la visión de las poblaciones afectadas sea considerada regularmente.
- <sup>39</sup> Bonino, F. con Jean, I. y Knox Clarke, P. (2014) *Mecanismos de retro-alimentación humanitaria: investigación, evidencia y guía.* Estudio ALNAP. Londres: ALNAP/ODI  
<http://bit.ly/2SMEuOT>
- <sup>40</sup> Nota informativa. *The Grand Bargain: Perspectivas desde el campo.* Ground Truth Solutions y OECD (2018).  
<http://bit.ly/2PzOcST>
- <sup>41</sup> Una mujer iraki desplazada de Suleymaniyah citada en *Los desplazados de Irak necesitan información, no solo comida, agua y resguardo.* RED CDAC (2017).  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/>
- <sup>42</sup> *Revisión del aprendizaje del Tifón Haiyan.* Austin, C. y Bailey, N. de la RED CDAC (2014).  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io>



<sup>43</sup> *Deberíamos haber dicho, espere un tsunami*. Rappler (November 2013). <http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

<sup>44</sup> *El poder del habla*. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>45</sup> *Rohingya Zuban: Una evaluación rápida de Translators without Borders de las barreras de lenguaje en la respuesta a los refugiados de Cox's Bazar*. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

<sup>46</sup> Extracto de *Bareras de lenguaje en la respuesta humanitaria del noreste de Nigeria*. Translators without Borders (2017). <http://bit.ly/2RRRUcE>

<sup>47</sup> *Ebola: una crisis de lenguaje*. Nadia Berger y Grace Tang (2015) <http://bit.ly/2Ca3YQN>  
*Brote de ébola, Liberia: Desafíos de comunicación y mejores prácticas*. ACAPS (2015) <http://bit.ly/2rvxn1Y>  
*Brote de ébola, Sierra Leone: Desafíos de comunicación y mejores prácticas*. ACAPS (2015) <http://bit.ly/2SLkgFf>

<sup>48</sup> *Información tóxica y la lucha contra el ébola*. Anne Bennett (2014). Boston Globe. <http://bit.ly/2EI9DVZ>

<sup>49</sup> Un estudio llevado a cabo por Translators Without Borders en 2017 demostró que el hausa es el idioma principal de la población desplazada en el 47% de los sitios de personas desplazadas internamente (IDP, por sus siglas en inglés) en el noreste de Nigeria, pero las organizaciones humanitarias están utilizándolo como el lenguaje principal de comunicación en el 81% de los sitios. Ser consciente de esta desconexión es el primer paso para abordar el tema. *El poder del habla*. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>50</sup> Tener la sensación de normalidad es un componente crítico en el manejo de un trauma.

<sup>51</sup> Case study – Radyo Abante: Un compromiso colaborativo entre CwCn y rendición de cuentas. RED CDAC (2014) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>52</sup> Extracto adaptado de *Lifeline - Trabajando con emisoras en las crisis humanitarias*. Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016) <https://www.bbcmmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

<sup>53</sup> Lifelines programming (Programa Cuerda Salvavidas) es un programa especial en línea para las comunidades afectadas por crisis humanitarias. Tiene por objetivo proveer a las personas con información oportuna, relevante y práctica para aliviar sus sufrimientos y

asistir con su recuperación. Lifeline programming también apunta a darles, a las personas afectadas, la oportunidad de que expresen sus preocupaciones y necesidades, de que compartan sus historias y de que responsabilicen a los prestadores de ayuda humanitaria. BBC Media Action ofrece entrenamiento en esto. También hay disponible una versión en línea.

<sup>54</sup> Una Radio de primera respuesta

<sup>55</sup> Adaptado de *Compromiso con las 4 de las notas e indicadores guía de la CHS*. Core Humanitarian Standard (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>, and *Desarrollo de un enfoque participativo para involucrar a las personas afectadas por una crisis en la respuesta humanitaria*. The Participation Handbook. ALNAP & Groupe URD (2009). <http://bit.ly/2SMDZV1>

<sup>56</sup> *La importancia de los teléfonos móviles para los refugiados: Una perspectiva de nuevos servicios y enfoques*. GSMA (2017). <http://bit.ly/2QOqIhy>

<sup>57</sup> *La importancia de los teléfonos móviles para los refugiados: Una perspectiva de nuevos servicios y enfoques*. GSMA (2017). <http://bit.ly/2QOqIhy>

<sup>58</sup> En una respuesta de emergencia, un enfoque simple y rápido puede ser la única posibilidad práctica. "Suficientemente bien" no significa que sea el segundo mejor, sino que reconoce y admite limitaciones en la capacidad y en el tiempo, prioriza apropiadamente, toma pasos para anticipar y cubrir los huecos y, de acuerdo a cómo cambie la situación, revisa y corrige el proceso según corresponda. Extracto de *Medición del impacto en emergencias: La guía de lo suficientemente bien*. Emergency Capacity Building Project (2007). Disponible en <http://bit.ly/2eCTThG>

<sup>59</sup> *Guías para la evaluación de la guía humanitaria* (2016). John Cosgrave y Margie Buchanan-Smith para ALNAP. Disponible en <https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

<sup>60</sup> *El proyecto Pamati Kita: un experimento sobre la provisión de servicios comunes y la promoción de un enfoque colectivo para AAP*. RED CDAC (2015). <http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

<sup>61</sup> El equipo de evaluación capacitó a 30 empleados nacionales de las agencias participantes para llevar a cabo las discusiones del grupo de enfoque. Estos equipos realizaron preguntas no concluyentes y no enfocadas en la agencia. Informe y términos de referencia disponibles en <https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

<sup>62</sup> Ejemplos sobre esto pueden ser dados por la Oficina de la ONU para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH).

<sup>63</sup> Aportado por Simone E. Carter

# Sección Cuatro: Establecer una plataforma nacional para la comunicación y el compromiso comunitario.

## Establecer una plataforma nacional

Agencias gubernamentales, organizaciones y clústers (grupos) establecieron iniciativas para involucrar a la gente afectada, pero debe llevarse a cabo de una manera más sistemática, colaborativa y de forma tal que informe las decisiones en tiempo real.

Puede que ya exista un abordaje a la comunicación y al compromiso comunitario (trabajos grupales o similar) conducido nacionalmente. En algunos casos, puede ser necesario establecer uno.

La estructura y las funciones de las plataformas nacionales variarán de acuerdo al contexto, basándose en las necesidades y las capacidades. Sin embargo, todo funciona como un servicio coordinado complementario a la arquitectura humanitaria ya existente y emergente.

Esto puede tomar la forma de un **grupo de trabajo técnico** como lo es la plataforma multipartípe Shongjog, conducida nacionalmente,<sup>64</sup> en Bangladesh, una **comunidad de práctica** como la que OCAH lidera en Filipinas,<sup>65</sup> o un servicio común como lo es la Inter-Agency Common Feedback Project (Proyecto Inter Agencia de Valoración Común)<sup>66</sup> en Nepal (ver caso de estudio en la página 16).

Las plataformas deben llevar a cabo acciones de preparación para asegurar que quienes respondan estén bien ubicados como para dirigir la comunicación y el compromiso comunitario de manera que todo esté preparado cuando sea necesario.

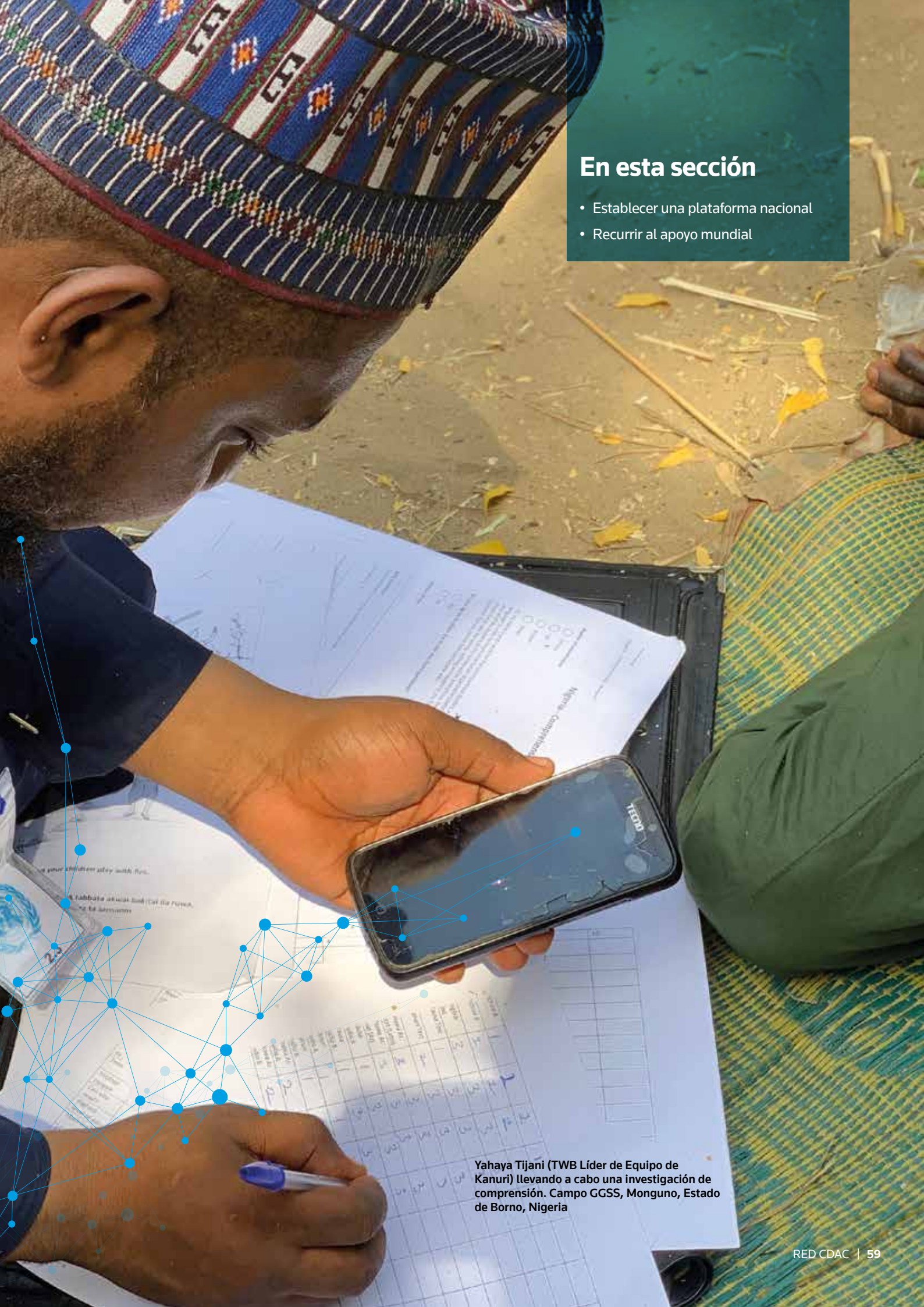
**El liderazgo de la plataforma** debe ser acordado desde el comienzo y puede ser aportado por un gobierno, una ONG o un cuerpo de la ONU, un miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, o una organización de desarrollo de medios; dependiendo de cuál entidad tenga mejor conocimiento local, capacidad, y experiencia. Numerosas plataformas son dirigidas por cuerpos gubernamentales con una agencia nacional e internacional como co-presidentes. Sin embargo, este

modelo no es apropiado para todos los contextos. Hay unas pocas opciones recomendadas en las cuales la plataforma debe ubicarse en la arquitectura humanitaria:

- Dentro del **gobierno**, dando servicios transministeriales y transectoriales (lo cual puede no ser apropiado en un conflicto).
- Si un sistema de agrupación se activa, a un **nivel interclústers**. Lo mismo se aplica para un abordaje "sectorial", es decir, se ubicaría con la coordinación grupal intersectorial. En este caso, un Grupo de trabajo técnico (GTT) transectorial como soporte del Equipo Humanitario de País (EHP) y de la Coordinación Interclúster (ICC, por sus siglas en inglés). Con Términos de Referencia claros, el GTT buscaría reunir actores y proveer orientación técnica a clústers, agencias asociadas, y al gobierno. Este es un enfoque inclusivo que garantiza que aquellos que normalmente no se involucrarían a través de clústers, participen activamente en la coordinación.
- Una posición de Coordinador del Compromiso Comunitario se crea para unir esfuerzos a través de la respuesta con **liderazgo**, ocupando la Oficina de Coordinador Humanitario o la de Coordinador Residente y apoyado por un equipo de proyecto.

Sin importar qué oficina ocupe, el servicio debe estar conectado a las estructuras nacionales relevantes de coordinación y a la arquitectura humanitaria; además de convocar a las agencias gubernamentales relevantes así como a diversos actores. **Es recomendado que el Coordinador no se posicione bajo ningún clúster individual** sino que sea estratégicamente apoyado por aquellos clústers que posean experiencia específica, por ejemplo Coordinación y Administración de Campo (CCCM, por sus siglas en inglés) y Protección.

Las agencias gubernamentales y las organizaciones humanitarias deben integrar acciones colectivas en la comunicación y en el compromiso comunitario.



## En esta sección

- Establecer una plataforma nacional
- Recurrir al apoyo mundial

Yahaya Tijani (TWB Líder de Equipo de Kanuri) llevando a cabo una investigación de comprensión. Campo GGSS, Monguno, Estado de Borno, Nigeria

## FORMAS Y FUNCIONES POTENCIALES DE UNA PLATAFORMA NACIONAL PARA LA COMUNICACIÓN Y EL COMPROMISO COMUNITARIO

FORMULARIO	FUNCIÓN
<p>Las plataformas nacionales existen en diversas formas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de trabajo</li> <li>• Comunidad de práctica</li> <li>• Servicio común, por ejemplo, mecanismo de valoración común o línea directa</li> <li>• Equipo de tareas o subgrupo de un equipo de tareas</li> <li>• Clúster</li> <li>• Red</li> </ul>	<p>Las plataformas tienen diferentes combinaciones de funciones, según sea relevante para el contexto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocando, construyendo relaciones, coordinando y colaborando</li> <li>• Implementando y apoyando directamente acciones humanitarias y estrategias</li> <li>• Amplificando el alcance de los individuos y defendiéndolo.</li> <li>• Apoyando la formulación e implementación de políticas</li> <li>• Movilizando recursos</li> <li>• Estableciendo leyes, normas y estándares para la respuesta operacional</li> <li>• Innovando prácticas y enfoques</li> <li>• Configurando la agenda y desarrollando conocimiento útil</li> </ul>

### ¿CÓMO PUEDE HACER ESTO?

- **Defina los roles y responsabilidades de la plataforma y de sus miembros.** Utilice las acciones y los servicios mínimos necesarios para la comunicación y la participación ciudadana (en la página 19) como una lista de verificación y establezca los términos de referencia (formulario de Recursos Clave en la página 62) con un análisis de contexto que demuestre la lógica en establecer la plataforma junto con sus propósitos y objetivos, composición, y cómo se relaciona con otros cuerpos en la arquitectura humanitaria y cómo los influencia.
- **Desarrolle un plan de acción** basado en las acciones mínimas que establezcan las acciones prioritarias y los servicios a realizar, con un líder designado para cada elemento, un plazo y un presupuesto.
- **Busque respaldo tanto de los términos de referencia como del plan de acción** por parte de los miembros de la plataforma así como de la ICC, del EHP y de los organismos gubernamentales relevantes.
- Si bien el liderazgo general **de la plataforma** nacional debe estar en manos del Coordinador Humanitario, Coordinador Residente, Equipo Humanitario de País, en conjunto con las responsabilidades del Comité Permanente entre Organismos (IASC por sus siglas en inglés), la plataforma puede ser establecida por cualquier organización apropiada para el contexto. Los roles de liderazgo deben ser acordados con antelación como parte de los preparativos de la operación.
- **Provea a la plataforma nacional con la dotación adecuada de personal.**
- **Lleve a cabo un ejercicio** de mapeo de quién está desarrollando qué actividad, dónde, cuándo ("las 4 preguntas"; plantilla en Recursos Clave) para saber qué agencias están trabajando con la comunicación y el compromiso comunitario y sus focos de atención. Comparta esto con otros actores y actualícelo para mantenerlo al día. El mapeo debe informar sobre el

análisis de oportunidades y necesidades<sup>67</sup> integradas en una coordinación general.

- **Identifique un foco de atención determinado** y alterne entre cada organización participante que formará parte de la plataforma. Este punto focal debe ser lo suficientemente alto como para que puedan tomar decisiones en nombre de su organización.
- **Involucre grupos diversos.** Diferentes desastres requerirán de diferentes habilidades y capacidades. Los expertos en el compromiso comunitario no suelen ser trabajadores humanitarios "tradicionales". Amplíe el rango para incluir organizaciones de sociedades civiles, medios, expertos en lenguaje, antropólogos, proveedores de telecomunicaciones y otros organismos del sector privado, cadenas locales, grupos activistas minoritarios, y miembros de la comunidad.
- La transición del modo de preparación al modo de respuesta requerirá la adaptación de objetivos y actividades al contexto que se esté desarrollando. Asegúrese de que esto esté informado en los términos de referencia de la plataforma o **en los Procesos Operacionales Convencionales** (ver Recursos Clave en página 62) y respaldado por los miembros.
- Asegúrese de que la gente **se reúna regularmente** para mantener el ímpetu en las acciones y de que los servicios estén adaptados en base a la retroalimentación, discuta qué actividades implementaron los socios, vea cómo otros actores puede contribuir y cómo la comunicación y el compromiso comunitario pueden ser integrados a programas y actividades de respuesta amplia.
- En situaciones en las que participen un Coordinador Humanitario, un Coordinador Residente, un EHP o un Grupo de Coordinación Interclúster, la comunicación y el compromiso comunitario deben ser un tema importante en el orden del día, y se deben tratar específicamente:

- Necesidades críticas de información comunitaria
- Tendencias de valoración de la comunidad y planes de respuesta
- Funciones y responsabilidades
- Defina cómo, dónde y cuándo se compartirá y analizará la información, asegurando una capacidad de análisis adecuada y mecanismos apropiados para utilizar las valoraciones recibidas tanto dentro de la plataforma nacional, como dentro de los clústers y los interclústers.
- Retroalimentación a las comunidades para cerrar el ciclo
- Colabore de manera cercana con el grupo de trabajo de Protección de la Explotación y el Abuso Sexuales (PEAS) para asegurar que las actividades de PEAS incluyan un compromiso comunitario sistemático.
- Determine los requisitos presupuestarios. El financiamiento debe ser una parte integrada y predecible del financiamiento humanitario sistemático.
- Utilice y adapte herramientas existentes, buenas prácticas,<sup>68</sup> lecciones aprendidas y evidencia, mientras que documenta y comparte las prácticas nuevas.
- Emprenda el fortalecimiento de la capacidad con los actores de respuesta, en cómo participar en el compromiso comunitario colectivo a la vez que se beneficia de él.
- Proponga asegurar de manera continua la presión en el liderazgo para fortalecer la participación comunitaria tanto a nivel programático como a nivel estratégico.
- Solicite soporte mundial, por ejemplo en apoyo o soporte técnico, si es necesario.
- Revise la plataforma nacional regularmente para asegurar que sea adecuada al propósito. Esto se puede hacer, por ejemplo, comenzando un análisis del estado luego de una acción o un análisis de aprendizaje, y haciendo ajustes según sea necesario.
- Integrar la comunicación y el compromiso comunitario dentro de procesos de coordinación humanitaria, políticas, estructuras, y normas financieras ya existentes.
- Recaudar fondos para la plataforma nacional.
- Evaluar si la comunicación y el compromiso comunitario durante una respuesta fueron adecuados y si se adaptaron a las necesidades de la población afectada.
- Proveer soporte técnico a la plataforma nacional, como por ejemplo, asesorar en la toma de decisiones para determinar formas adecuadas para la plataforma colectiva a nivel nacional, y guiar y capacitar para ayudar a desarrollar la capacidad nacional y local.
- Hacer accesible un conjunto mínimo de herramientas simples basadas en la buena práctica que puedan ser adaptadas según el contexto, y proveer de una visión general de qué herramienta debe ser utilizada para cada caso y cómo se relaciona con los contextos existentes, tales como La Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés) y el Grand Bargain.
- Facilitar el aprendizaje a través del país y ayudar a desarrollar comunidades de práctica.
- Mantener la capacidad de espera con expertos capacitados que estén disponibles para el despliegue.
- Documentar las mejores prácticas, las lecciones aprendidas, y la evidencia de diferentes iniciativas, asegurando que sean correctamente compartidas de contexto a contexto.
- Identificar brechas en la capacidad global, herramientas, directrices, o soporte técnico y trabajar para superarlas.

### Recurriendo al apoyo mundial

La comunicación y el compromiso comunitario son manejados mejor localmente, pero el apoyo mundial puede ser accedido a través de la red de CDAC (Comunicándose con Comunidades Afectadas por Desastres), de CCEI (Iniciativa de Comunicación y Compromiso Comunitario),<sup>69</sup> del equipo de trabajo del IASC (Comité Permanente entre Organismos) sobre Protección de la Explotación y el Abuso Sexuales (PEAS) (IASC/PEAS<sup>70</sup>) y OCAH, si es necesario. Algunas de las funciones fundamentales de soporte dadas por estos y otros actores mundiales son:

- Defender con el apoyo de líderes de organizaciones, donadores y órganos de coordinación, los beneficios de comunicación y compromiso con las comunidades, tanto de manera colectiva como sistemática.

### Aprender de plataformas multiparticipativas.

Corrobore el trabajo reciente en diferentes plataformas multiparticipativas nacionales, incluyendo Bangladesh (Shongjog), Filipinas, Sudán del Sur, Vanuatu y Fiji en la página web de CDAC: <http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

El informe de 2018 sobre las plataformas nacionales en Bangladesh, Filipinas y Sudán del Sur. *Fortalecer el intercambio de información y la capacidad de preparación de la comunicación bidireccional para mejorar el diálogo y la capacidad de acción*; esto resume muchas de las características principales de estas plataformas. Esta evaluación fue encargada por el grupo de trabajo de CDAC como parte de su Programa de Preparación para Desastres y Emergencias (DEPP, por sus siglas en inglés).

Leer ahora: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>



## RECURSOS PRINCIPALES

### Sitio de preparación y respuesta de la RED CDAC

Detalles de las plataformas nacionales en Bangladesh, Filipinas, Sudán del Sur y demás lugares, incluyendo un resumen de la plataforma, sus herramientas y guías, y la formación y evaluación.  
<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

### Plantilla de las 4 preguntas

Plantilla para facilitar un ejercicio de mapeo de quién está haciendo qué, dónde y cuándo (“las 4 preguntas”) para saber qué agencias están trabajando en comunicación y compromiso comunitario y cuales son sus focos de atención.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

### Establecer una plataforma en común para la comunicación y el compromiso comunitario: ejemplos de términos de referencia

Ejemplos de términos de referencia de las plataformas nacionales de Filipinas y Sudán del Sur, así como de las plataformas nacionales y sub-nacionales de Bangladesh.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

### Protocolo de operaciones: acciones mínimas de preparación e intervención de la CdP sobre compromiso comunitario

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-protocolversion>

### Comunidad de práctica sobre compromiso comunitario de Filipinas: comunicación, rendición de cuentas, participación comunitaria y asociaciones de servicios comunes (2016)

Procedimientos operativos estándar que proveen un ejemplo de cómo la CdP afronta las emergencias y permanece proactiva respecto a la preparación, para garantizar consistencia y claridad al proveer un amplio acceso a la información y empoderar a las comunidades afectadas para lograr una participación más significativa.

### Documento de políticas: El papel de las plataformas colectivas, servicios y herramientas para apoyar la comunicación y el compromiso de la comunidad en la acción humanitaria.

Este documento aboga por la comunicación y el compromiso comunitario en la respuesta humanitaria a nivel mundial y nacional, y describe la forma y funciones de las plataformas colectivas, los servicios y las herramientas, así como las medidas mínimas para la labor colectiva. En un anexo se enumeran los servicios nacionales y mundiales potenciales, así como las actividades para la preparación y respuesta.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>



## REFERENCIAS DE SECCIÓN

<sup>64</sup> <http://www.shongjog.org.bd>

<sup>65</sup> <https://www.unocha.org/philippines/community-engagement>

<sup>66</sup> <http://www.cfp.org.np>

<sup>67</sup> Ver ejemplo *Sur de Sudán, Comunicación con las comunidades del Sur de Sudán; Brechas y análisis de necesidades – Estudio inicial*. Forcier Consulting (2015)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

<sup>68</sup> Vea ej. en el Anexo 3: Mejores prácticas en plataformas colectivas de participación múltiple. *Documento de políticas: El papel de las plataformas colectivas, servicios y herramientas para apoyar la comunicación y el compromiso de la comunidad en la acción humanitaria*. RED CDAC (2017)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>69</sup> La iniciativa de comunicación y compromiso comunitario tiene por objetivo contribuir a mejorar la calidad y la eficacia de las respuestas humanitarias, a través de un servicio colectivo armonizado, oportuno, sistemático y predecible para la comunicación y el compromiso comunitario con las comunidades afectadas en todas las fases del ciclo del programa humanitario.

<sup>70</sup> Vea servicio de asistencia técnica:  
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

## ESTUDIO DE CASO

### Compromiso comunitario y comunidad de práctica de Filipinas

Como parte de las iniciativas de preparación luego del tifón Haiyan en 2014, OCAH estableció una plataforma nacional, la Comunidad de Práctica (CoP, por sus siglas en inglés) sobre el Compromiso Comunitario (CE, por sus siglas en inglés), para apoyar al Equipo Humanitario de País (EHP) y al Grupo de Coordinación Inter-clúster (GICC) para integrar la comunicación bidireccional en caso de un desastre grave.

Con más de 50 miembros, la CoP provee, a grupos de trabajo sub-nacionales, de dirección estratégica y soporte técnico sobre el compromiso comunitario para la preparación y respuesta. Entre sus miembros hay agencias de la ONU, organizaciones no gubernamentales internacionales, grupos religiosos, el sector privado, organizaciones de la sociedad civil, redes de medios de comunicación, el sector académico, agencias gubernamentales y organizaciones en países miembro de la Red CDAC.

Las capacidades y los recursos proporcionados incluyen la mejora de las plataformas de comunicación recíproca, vías para la recolección de comentarios, vías de rendición de cuentas, mecanismos que completen el ciclo de comunicación, alianzas y el uso de diversas tecnologías para comunicarse con la población afectada. La CdP proporciona también recomendaciones, actualizaciones y asistencia técnica relevante a HCT, ICCG, agencias gubernamentales (incluyendo las locales) y otros grupos temáticos trabajando en la preparación e intervención.

Hasta la fecha, la CdP ha efectuado intervenciones en las siguientes respuestas humanitarias, mayormente a través de plataformas sub nacionales:

- Conflicto armado en la ciudad de Zamboanga (2014-2017)
- Conflicto armado en Marawi (2017-Presente)
- Tifón Hagupit (2015) y Tifón Koppu (2016)
- Tifón Nock-Ten (2017) y erupción del volcán Mayón (2018)

Los éxitos incluyen el desarrollo y uso de Rapid Information Communication and Accountability Assessments (RICAA); la inclusión estándar de dos preguntas relacionadas con las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos en la primera fase de la evaluación rápida de HCT utilizada por los grupos; un diálogo y escucha continuos entre el gobierno, los trabajadores humanitarios y la población afectada; el apoyo a los grupos de Protección y Coordinación y Gestión del Campamento; la Revisión de Aprendizaje de Zamboanga sobre el compromiso comunitario post-conflicto (puede encontrarse aquí: <http://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>); y la expansión de la cantidad de miembros para



incorporar la programación de radio humanitaria, redes sociales (a través de una alianza con la red de noticias Rappler) y la radio amateur.

La CdP ha emprendido algunas actividades innovadoras: el uso de drones para asistir a la comunidad local, un sistema Frontline SMS (<http://www.frontlinesms.com/>) / Infoboard para recopilar opiniones y programación de radio humanitaria para una consulta comunitaria profunda.

La CdP ha ampliado su trabajo de preparación para llevar a cabo un mapeo de información pre-crisis de acuerdo con los escenarios de planificación de contingencia de un terremoto de 7,2 grados en Manila, un súper tifón tipo el Haiyan en el norte de Luzón y la región de Bisayas y la erupción del volcán Mayón, en la provincia de Albay (ver Recursos clave). Fue la primera vez que se incorporó el compromiso comunitario a las iniciativas para garantizar que, aparte de cada hogar, las voces de los grupos más vulnerables y desfavorecidos (mujeres, niños, personas con discapacidad y ancianos) se reflejaran en los planes de contingencia del gobierno y de HCT.

Más información sobre este estudio de caso en: <http://bit.ly/2CqpWhz>. Este estudio de caso se adaptó de Estudio de caso: *Comunidad de Práctica sobre compromiso comunitario de Filipinas*. Comunidad de práctica de OCHA-Filipinas/Equipo Humanitario de País sobre compromiso comunitario (2018)

Una misión inter-institucional de la ONU se reúne con familias desplazadas en su asentamiento cercano a Mokolo, al norte de Camerún. Las PDI recibieron comida y artículos domésticos, distribuidos tanto por las autoridades como por los socios humanitarios

# SECCIÓN Cinco: Liderazgo y responsabilidad en la comunicación y el compromiso comunitario



## Liderazgo colectivo

El "Grand Bargain", la Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas y los compromisos de IASC sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas y la protección contra la explotación y el abuso sexual establecen compromisos para garantizar que las comunidades y las personas afectadas por las crisis conozcan sus derechos y beneficios, tengan acceso a la información y desempeñen un papel activo en las decisiones que los afectan, y puedan presentar quejas, las que serán bienvenidas y abordadas, incluyendo quejas sobre la explotación sexual y el abuso. Los marcos nacionales, como el Paquete nacional de preparación de Vanuatu<sup>71</sup>, también establecen la preparación y colaboración entre los actores nacionales e internacionales en la respuesta a desastres con respecto a la comunicación y el compromiso comunitario.

Se necesita un enfoque de liderazgo colectivo entre los gobiernos, los trabajadores humanitarios y otros actores para garantizar que se cumplan los compromisos. El establecimiento de enfoques colectivos y la coordinación de la comunicación y el compromiso comunitario es un compromiso de Grand Bargain<sup>72</sup> y cuenta con un importante apoyo en el sector<sup>73</sup>. Esos enfoques han demostrado su capacidad para mejorar los esfuerzos para involucrar a las comunidades afectadas por crisis en diversas respuestas humanitarias. En la práctica, esto implica el establecimiento de plataformas nacionales y la implementación de acciones y servicios mínimos, como se describe detalladamente en las secciones anteriores, así como los motivos por los que es

apropiado un enfoque colectivo.

### CÓMO PUEDE HACER ESTO

- Los aportes y comentarios de la comunidad deberían influir directamente sobre todas las operaciones de respuesta humanitaria. Tome decisiones de liderazgo en base a un análisis del diálogo con las personas afectadas, incluyendo a las más vulnerables y con mayor riesgo, y actúe en base a los comentarios sobre la respuesta humanitaria. Cuando no existan, abogue por la creación de mecanismos colectivos de diálogo, comentarios y quejas. Las decisiones en todos los niveles de la arquitectura humanitaria (por ej., en los grupos, cuando existen) se basan similarmente en el diálogo y los comentarios. También es importante colaborar entre las organizaciones humanitarias y los medios locales y otros canales de comunicación existentes para garantizar que las comunidades afectadas estén bien informadas sobre los acontecimientos que afectan su vida diaria y su futuro.
- Donde aún no exista, **abogue por y proporcione el liderazgo para crear y dotar de recursos a una plataforma nacional** que permita que una serie de actores se reúnan, coordinen y colaboren para proporcionar servicios a las comunidades afectadas y a la arquitectura humanitaria en la comunicación y el compromiso comunitario. El Anexo 1 describe los compromisos y normas nacionales e internacionales, así como los requisitos de donantes a los que se puede hacer referencia para apoyar los esfuerzos de incidencia.

## En esta sección

- Liderazgo colectivo
- Consejos para responsables organizacionales: prepare el terreno
- Consejos para particulares: sea un campeón del cambio.

- **Acuerde los roles de la plataforma y garantice que se adecuen a la arquitectura humanitaria.** Probablemente la plataforma desempeñe varias funciones, como la coordinación, la implementación directa de las actividades de respuesta o la promoción para apoyar la formulación e implementación de políticas.
- **Acuerde desde un primer momento los arreglos de liderazgo, responsabilidades y rendición de cuentas.** En cada país "en riesgo", esto implica que la Unidad Nacional de Gestión de Desastres o el Equipo Humanitario del País acuerden de antemano la gobernabilidad, los arreglos de liderazgo, responsabilidades y rendiciones de cuentas, así como los procedimientos operativos estándar (incluyendo mecanismos de comentarios y quejas). Cuando no esté dirigido por el gobierno, el liderazgo podría proveerlo una ONG, una organización comunitaria, una agencia de las Naciones Unidas, un representante del Movimiento de la Cruz Roja

y de la Media Luna Roja, una organización de desarrollo de medios de comunicación u otro, dependiendo de quién tenga el mejor conocimiento local, mayor capacidad y experiencia. Liderar o co-dirigir la plataforma colectiva no reemplaza que, los trabajadores humanitarios respeten sus propias responsabilidades, incluyendo la rendición de cuentas a las personas afectadas.

- **Garantice que el personal que participa en la plataforma nacional sea capaz de tomar decisiones en nombre de las organizaciones que representan**, como para que se puedan tomar decisiones rápidamente y resolver cualquier problema de manera efectiva y oportuna. Esto es importante para mantener el impulso de la plataforma.
- Promueva esfuerzos para estipular **normas y estándares** comunes de comunicación y compromiso comunitario a los que se adhieran todas las agencias participantes.

## ESTUDIO DE CASO



### Gobiernos tomando la iniciativa

Los gobiernos tienen la responsabilidad principal de atender las necesidades y prioridades de las comunidades afectadas al responder a una crisis. Los movimientos de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las agencias humanitarias deberían ser trabajadores humanitarios secundarios, dando apoyo donde la capacidad de los gobiernos para responder ante desastres se vea superada.

En **Dominica**, luego de los huracanes de 2017, los comunicados de prensa diarios del Primer Ministro incluían algunos detalles sobre las actividades humanitarias, a menudo centrándose en lo que se había logrado o en planes generales de respuesta. Los operadores de radio amateur compartieron información a nivel nacional y comunitario, con el apoyo de una amplia red de asociaciones extranjeras y vínculos a Facebook.

Una vez que mejoró el acceso físico, se compartió más información a través de reuniones y visitas presenciales. Los actores comunitarios comenzaron a desempeñar un papel más activo en la difusión de información. Algunas agencias establecieron equipos de campo, para facilitar las reuniones comunitarias, que sirvieron para hacer circular la información del proyecto y otra información relevante, responder a las preguntas de la gente, recolectar opiniones y retornar, comunicando a la gente qué acción se había tomado en base a sus comentarios.

Las redes sociales, el teléfono y el WhatsApp se hicieron cada vez más importantes a medida que mejoraba la conectividad y, poco después de que el huracán azotara Dominica, Kairi FM comenzó a transmitir



noticias esenciales y que salvaban vidas acerca de la disponibilidad de asistencia. La diáspora desempeñó un papel crucial, transmitiendo información humanitaria dirigida específicamente a las necesidades de familiares y amigos.<sup>74</sup>

Se encomendó específicamente a Ground Truth Solutions la tarea de recopilar y medir las opiniones de las comunidades afectadas sobre la respuesta y los esfuerzos de recuperación en Dominica, así como en Antigua y Barbuda. Esto se hizo a través de una serie de encuestas y grupos de debate y se compartió con las autoridades y los trabajadores humanitarios.<sup>75</sup> Una labor de coordinación apoyada por la implementación de CDAC sobre la comunicación y el compromiso comunitario.<sup>76</sup>



*"Si algo está claro, es que agregar y potenciar las voces que se han silenciado o pasado por alto nos hace una organización más fuerte que es mejor en lo que hace, así como una mejor organización".*

La Fundación Hewlett<sup>8</sup>

Sri Lanka ha sufrido severas sequías, inundaciones y deslizamientos de tierra en los últimos años, dejando a miles de mujeres y niñas en edad reproductiva vulnerables durante y después de las emergencias. El UNFPA en Sri Lanka trabaja en estrecha colaboración con el gobierno y los socios locales para garantizar que la salud reproductiva se integre en la respuesta de emergencia

- **Abogue con los donantes para que la comunicación y el compromiso comunitario se conviertan en una cuestión relativa al cumplimiento.** Deberían exigir pruebas de la participación (evaluando los niveles de participación obtenidos) y si las respuestas evolucionaron en base a los comentarios de la comunidad, en lugar de simplemente si existían o no mecanismos.
- Use la voz unificada de la plataforma nacional para abogar a gobiernos y donantes a que cumplan con sus compromisos de comunicación y compromiso comunitario **asignando fondos** específicamente para esto, cimentada en planes de respuesta.

### Consejos para los líderes organizacionales: prepare el terreno

Los líderes de organizaciones son fundamentales para garantizar que el compromiso comunitario sea oportuno y sostenible. Solo ellos pueden garantizar que los equipos tengan la capacidad, el tiempo, los fondos y el espacio para integrarlo adecuadamente. Se precisa un liderazgo firme para garantizar que la comunicación y el compromiso comunitario pasen de ser un complemento a una parte no-negociable de cómo trabajamos.

Debe haber también, un compromiso para mantener una participación organizacional en las plataformas colectivas más allá del interés de un defensor en particular.<sup>77</sup>

### CÓMO PUEDE HACER ESTO SIENDO UN DIRECTIVO

- **Guíe a sus equipos** hacia una integración mejorada de la comunicación y el compromiso comunitario, dando prioridad al tiempo del personal y a la asignación de fondos para este trabajo.
- **Planifique y anote:** Incluya componentes de comunicación orientada a la acción y participación comunitaria en **las estrategias y planes de respuesta**, incluyendo aquellos para preparación y **planificación de contingencias**. Como mínimo, incluya:
  - Mecanismos para garantizar que las personas afectadas por los desastres tengan acceso a la información que necesitan para tomar decisiones sobre su seguridad, salud, acceso a la ayuda y derechos;
  - Un sistema para que las personas provean comentarios (incluyendo quejas y temas sensibles), donde se recopilen y analicen las opiniones sobre la intervención humanitaria, y se vincule con mecanismos de referencia individuales y colectivos. Deben usarse los comentarios de la comunidad para informar las acciones correctivas y las decisiones estratégicas y programáticas;
  - Oportunidades para que las personas afectadas por desastres desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones;

- Coordinación y defensa de las actividades humanitarias que restauran o proporcionan medios para que las diversas comunidades permanezcan conectadas, trabajando con los medios de comunicación y actores de telecomunicaciones.
- Abogue con sus compañeros y los donantes para la inclusión de la comunicación y compromiso comunitario coordinados en los planes y protocolos de amplia respuesta.
- **Garantice que los procedimientos operativos estándar, las plantillas y las herramientas** se actualicen para incorporar la comunicación y el compromiso comunitario en todo el ciclo del programa, más allá de la valoración y evaluación de las necesidades.
- **Tome decisiones de liderazgo en base a los comentarios de la comunidad.**
- **Designe un punto focal** y garantice que **la contratación sea adecuada**, tanto en número como habilidad, para poder implementar actividades de comunicación y compromiso comunitario. Garantice que esté escrito en las descripciones de los puestos de trabajo y que el personal tenga el tiempo necesario para trabajar correctamente. Nadie debería cumplir una doble función.
- Garantice que su organización participe en **foros externos y plataformas nacionales** para coordinar las actividades de preparación y respuesta, intercambiar experiencias y aprendizajes, y colaborar en el fortalecimiento de capacidades y en la recaudación de fondos, incluyendo para la preparación.
- Se espera que las organizaciones humanitarias contacten a los medios de comunicación locales y otros canales de comunicación existentes para garantizar que las comunidades afectadas estén bien informadas sobre los acontecimientos que afectan su vida cotidiana y su futuro.
- **Presupuesto** para actividades de comunicación y compromiso comunitario y presión para que se presupuesten foros externos y plataformas nacionales que permitan la implementación de servicios comunes.
- **Informe** a las comunidades, al personal y a los donantes sobre la forma en que está evolucionando la programación en base a los aportes de la comunidad.
- **Comparta** su trabajo de compromiso comunitario con sus compañeros a través de HCT (o equivalente) o en intercambios más informales.

"La población de Irak está educada y las tasas de alfabetización son altas. Esperamos que las organizaciones humanitarias se comuniquen con las redes de medios locales y otros canales de comunicación existentes para garantizar que las comunidades afectadas estén bien informadas sobre los acontecimientos que afectan su vida diaria y su futuro".

**Kevin Kennedy, Coordinador Adjunto de Asuntos Humanitarios en Irak** <sup>9</sup>

## ESTUDIO DE CASO

### Noticias que se mueven

En el momento culminante de la reubicación de refugiados a gran escala en 2015 en Grecia, **Internews** lanzó "Noticias que se mueven" para proporcionar a los migrantes y refugiados información confiable y verificada sobre el asilo, la normativa de la UE, la libertad de movimiento y los servicios de ayuda. Los oficiales de enlace de refugiados reunieron rumores que circulaban en campamentos formales, sitios informales y a lo largo de las rutas de migración hacia los Balcanes y Europa occidental.

Un aspecto clave del proyecto fue que la información estaba disponible en idiomas y formatos que las personas entendían.

El sitio web (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>) y las páginas de Facebook en árabe y farsi se utilizaron para identificar y desmentir rumores, mientras que se distribuyeron boletines de seguimiento de rumores para ayudar a las organizaciones a compartir con los contactos de la comunidad. Más de 300,000 personas accedieron a la información en línea y fuera de línea.

**Shiekh Bashir Ahmed, de 80 años, escucha su radio en el campamento de refugiados de Ifo en Dadaab, Kenia. Ahmed le dijo a Internews que se lleva su radio a todas partes, y que le gusta especialmente escuchar las transmisiones de oración.**



LA OCAH



La gente en Nepal carga sus teléfonos donde puede.

ASSOCIATED PRESS

### Consejos para particulares: séa un campeón del cambio

Cualquiera puede ser un líder de la comunicación y el compromiso comunitario. No tiene que ser "el jefe" o un gerente - todos pueden guiar y conseguir la ayuda de otros para lograr estrategias y planes de respuesta que incluyan una participación comunitaria significativa.

#### CÓMO PUEDE HACER ESTO

- **Identifique el marco.** Identifique las políticas, orientaciones, planes y valores existentes en su organización que permitan la comunicación y participación comunitaria y las utilicen como marcos para sugerir nuevos enfoques y actividades. Presione para que se incluyan políticas, orientación y protocolos donde están ausentes.
- **Concientice.** Empiece una conversación con colegas y colaboradores sobre qué más se podría hacer para promover la participación de la comunidad.
- **Comparta información con colegas y colaboradores.** ¿Qué ventajas tiene? ¿Cómo ayuda a implementar compromisos como la Norma Humanitaria Esencial? ¿Qué lo motivó a involucrarse en la comunicación y el compromiso comunitario? Puede hacerlo en reuniones, en boletines informativos u organizando un evento o capacitación.
- **Comparta historias exitosas** que demuestren por qué la comunicación y el compromiso comunitario son beneficiosos para la organización y la respuesta humanitaria en general.
- **Hágalo un tema de agenda.** Solicite que se incluya el compromiso comunitario como un tema permanente del programa para las reuniones, la planificación estratégica y operativa y las revisiones.
- **Solicite ayuda a otras personas.** Consiga que su gerente y colegas se unan y transmitan un mensaje en común.
- **Sea el cambio que quiere ver.** Sea un ejemplo, probando algo nuevo en su trabajo y asuma riesgos calculados (si funciona, bien; si no, aprenda de ello).

**RECURSOS CLAVE**

**Autoevaluación organizacional y alineación para la comunicación y el compromiso de la comunidad.**

Para los líderes que deseen actualizar sus habilidades de liderazgo y explorar los cambios en su organización a un nivel más profundo, hay una herramienta disponible para realizar una auditoría organizacional, basada en el modelo de las 7s de McKinsey. Esto analiza siete dimensiones de la organización y cómo pueden adaptarse a la comunicación general y al compromiso de la comunidad: estrategia, estructura, sistemas, valores compartidos, estilo, personal y habilidades.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij>

**Kit de herramientas para la integración de las comunicaciones con las comunidades en la respuesta humanitaria**

El objetivo general de este conjunto de herramientas es orientar a los actores de políticas y profesionales de las agencias humanitarias nacionales e internacionales, las comunidades de donantes, las entidades del sector privado, los ministerios y departamentos gubernamentales, en el proceso de adaptación de las comunicaciones y el compromiso de la comunidad para el desarrollo de una estrategia de

comunicación apropiada centrada en la comunidad afectada por el desastre a lo largo del ciclo del proyecto e integrarlo en políticas, prioridades y prácticas.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

**Estudio de alcance: Participación del sector privado en la integración de las comunicaciones con las comunidades**

Este estudio del alcance analiza la participación del sector privado en la integración de la comunicación y el compromiso de la comunidad en Bangladesh. Analiza qué actividades están llevando a cabo las organizaciones del sector privado en Bangladesh como parte de su CSR, incluidas aquellas que responden a las apelaciones de desastres, y trata de comprender el alcance de la integración de la comunicación y la participación de la comunidad en su diseño de respuesta a desastres.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

**REFERENCIAS DE LA SECCIÓN**

<sup>71</sup> República de Vanuatu paquete de preparación del país. Oficina Nacional de Gestión de Desastres del Gobierno de la República de Vanuatu (2017) [https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com\\_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package](https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package)

<sup>72</sup> El Grand Bargain. Agenda para la Humanidad (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>73</sup> Documento de políticas: El papel de las plataformas colectivas, servicios y herramientas para apoyar la comunicación y el compromiso de la comunidad en la acción humanitaria. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>74</sup> Una revisión del aprendizaje de las Comunicaciones y la Participación Comunitaria durante la respuesta del huracán María en Dominica. Routley, S. for CDAC Network (2018). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>75</sup> Respuesta y recuperación de huracanes en el Caribe. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

<sup>76</sup> Una revisión del aprendizaje de las Comunicaciones y la Participación Comunitaria durante la respuesta del huracán María en Dominica. Routley, S. de CDAC Network (2018) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>77</sup> Documento de políticas: El papel de las plataformas colectivas, servicios y herramientas para apoyar la comunicación y el compromiso de la comunidad en la acción humanitaria. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

# ANEXO: Compromisos, normas y requisitos de los donantes

## Compromisos nacionales y normas

Reconocemos que es, principalmente, la función y la responsabilidad del Estado afectado brindar asistencia oportuna a las personas afectadas, asegurar su protección y su seguridad, y prestarles la ayuda necesaria para que puedan recuperarse. Muchos gobiernos tienen políticas y marcos reguladores establecidos para esto, que incluyen sistemas de gestión y comunicación de la información para un flujo rápido y coordinado de información a las comunidades, así como la recopilación de información sobre las preocupaciones de la comunidad.

La Política Nacional Humanitaria de Fiji para la Gestión del Riesgo de Desastres, por ejemplo, incluye una prioridad en la gestión de la información nacional y los sistemas de comunicación entre los titulares de obligaciones para permitir la producción de informes sobre la situación y de mensajes públicos de la Oficina Nacional de Gestión de Desastres (NDMO).

Busca garantizar que los sistemas nacionales de alerta y comunicación, los sistemas de actualización y comunicación a las comunidades estén implementados para crear conciencia en la comunidad sobre la gestión del riesgo de desastres y la acción humanitaria, y recopilar comentarios sobre las preocupaciones de la comunidad.

La política proporciona un fuerte liderazgo nacional durante la respuesta a desastres y reconoce la necesidad de trabajar con NDMO, Ministerios, Divisiones y el Sistema de Clúster de Fiji, así como con agencias no gubernamentales, medios de comunicación, un sistema público, nacional de transmisión durante emergencias y redes de mensajería comunitaria.

Cada vez más, los gobiernos lideran o trabajan con plataformas colectivas para brindar servicios a las comunidades, como en Bangladesh, donde el Departamento de Gestión de Desastres lidera la plataforma Shongjog y en Filipinas, donde la Agencia de Información de Filipinas desempeña un papel activo en la Comunidad de Práctica de Participación Comunitaria. .

En países con estados fallidos o afectados por conflictos armados, los gobiernos nacionales probablemente no liderarán esta área de trabajo. En su lugar, sería liderado por una agencia internacional con una estrategia de transición y salida para el liderazgo a largo plazo.

## Compromisos y normas internacionales

La **Cumbre Humanitaria Mundial** y los compromisos resultantes, en particular la **Revolución de la participación**, dio un renovado impulso a la **centralidad de las personas afectadas** garantizando la participación colectiva y sistemática, configurando las prioridades de ayuda y el diseño del programa para que la asistencia humanitaria sea responsable, relevante y adaptable a las necesidades. A continuación se detallan los compromisos y normas mundiales clave sobre comunicación y compromiso de la comunidad.

### El Gran Bargain

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

Como resultado de la Cumbre Humanitaria Mundial, el Gran Bargain es un compromiso compartido entre más de 30 donantes y proveedores de ayuda que tiene como objetivo llevar más ayuda a las personas necesitadas. El **compromiso de los signatarios para escuchar más e incluir a las personas afectadas en las decisiones que les conciernen** (la "Revolución de la Participación") requiere de los trabajadores humanitarios:

- **Dialogar** con las personas y las comunidades afectadas, incluyendo a las personas más vulnerables y a las que están en mayor riesgo, y recibir comentarios sobre nuestro trabajo de respuesta.
- **Actuar y adaptar** nuestra acción basada en lo que hemos escuchado y proporcionar retroalimentación sobre las decisiones y la acción que hemos tomado; y
- **Proporcionar información** que sea accesible, oportuna y relevante.



Familia afectada por un terremoto y por deslizamientos de tierra en Shangla, Pakistán.



### Norma Humanitaria Esencial sobre calidad y responsabilidad

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

La Norma Humanitaria Esencial establece nueve compromisos que las organizaciones y personas involucradas en la respuesta humanitaria pueden utilizar para mejorar la calidad y la eficacia de su asistencia. Esto garantiza que las comunidades y las personas afectadas por las crisis conozcan sus derechos y prerrogativas, tengan acceso a la información en un formato y un idioma accesibles, participen en las decisiones que los afectan y puedan presentar quejas que serán bienvenidas y atendidas.

### Compromisos del IASC sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas y la protección contra la explotación y el abuso sexual

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

Los compromisos del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas y la protección contra la explotación sexual y el abuso comprometen a los trabajadores humanitarios para:

- Establecer sistemas de gestión adecuados para **solicitar, escuchar y actuar sobre las voces y prioridades de las personas afectadas** de manera coordinada, incluyendo la explotación y el abuso sexual, antes, durante y después de una emergencia;
- Adoptar mecanismos de agencia que **permitan a las personas afectadas por el desastre participar y desempeñar un papel activo en las decisiones** que impactarán sus vidas, bienestar, dignidad y protección; y
- Adoptar enfoques que **informen y escuchen a las comunidades, aborden los comentarios y conduzcan a acciones correctivas**, incluidas las quejas relacionadas con la explotación sexual y el abuso.

### Otros marcos

Varios marcos y compromisos diferentes tienen componentes específicos para la comunicación y el compromiso de la comunidad. Esto se resume en el documento, Marcos y compromisos mundiales en materia de comunicación y compromiso de la comunidad (ver Recursos clave al lado de la lista).

### Requerimientos de los donantes

Varios donantes gubernamentales tienen requisitos obligatorios, entre ellos, por ejemplo:

**Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio de Australia (DFAT)**, Australia requiere que sus socios tengan marcos de responsabilidad.

**Departamento Canadiense de Asuntos Exteriores y Comercio (DFAT)**, el gobierno canadiense solicita que las perspectivas, necesidades y prioridades de los grupos empobrecidos y marginados en las comunidades sean integradas en el desarrollo y la acción humanitaria.

**Departamento de Desarrollo Internacional (DFID)**, el Reino Unido solicita a los socios que se aseguren de que existen mecanismos para obtener comentarios regulares y precisos que cubran las opiniones de las personas sobre la asistencia recibida y las organizaciones que la prestan. Los socios deben mostrar cómo se recopilan los comentarios y cómo se actúa para mejorar la relevancia, la adecuación, la equidad, la eficacia y la relación calidad-precio. El DFID también tiene requisitos de diligencia debida mejorada para la protección.

**Agencia Noruega de Cooperación para el Desarrollo (Norad)** destaca la participación de la comunidad como una parte central de la asistencia humanitaria, especificando que el compromiso con las personas afectadas por las crisis es un derecho.

**Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (Sida)** apoya los esfuerzos que mejoran la capacidad de las poblaciones afectadas para exigir la rendición de cuentas de las autoridades locales y nacionales, las instituciones y las organizaciones humanitarias.

**Oficina de Población, Refugiados y Migración (PRM) y Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero de los Estados Unidos (OFDA)**, EE. UU. tiene un requisito de financiamiento para que los socios tengan un marco en cada lugar, que tenga en cuenta los comentarios de los destinatarios. Esto ha sido un requerimiento legal desde el año 2016.

### RECURSOS CLAVE

#### Marcos mundiales y compromisos en la comunicación y el compromiso comunitario.

Una visión general de los diversos marcos y compromisos a nivel mundial que tienen componentes específicos para la comunicación y el compromiso de la comunidad.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmjy>

### REFERENCIAS DE LA SECCIÓN

<sup>78</sup> *Política Nacional Humanitaria de Fiji para la Gestión del Riesgo de Desastres*. Ministerio de Desarrollo Rural y Marítimo y Gestión Nacional de Desastres, Gobierno de la República de Fiji (2017).

Ver páginas 4-5.

<http://bit.ly/2CMLWVc>

### Grupo Directivo

Amy Rhoades (IOM); Charles Antoine Hofmann (UNICEF); Jacqueline Dalton (BBC Media Action); Laura Walker McDonald; Philippa Hill y Richard Cobb (Save the Children); Sara Speicher (WACC); Sarah Mace; Walter Mawere (SAADO)

### Colaboradores, revisores y entrevistados.

Abdullah Al Razwan; Abdurahman Sharif (Somalia NGO Consortium); Angela Brayton (CARE International); Atem Sijin; Brigitte Mukengeshay (DG ECHO); Bronwyn Russel (UNRCO); Carla Benham (World Vision); Caroline Austin (IFRC); Charlotte Lancaster (UNOPS); Elissa Webster (CARE International); Eva Erlach (Ground Truth Solutions); Eva Niederberger (Oxfam); Franklin Moliba Sese (Humanitarian Communication Roster); Gil Francis Arevalo, OCHA; Helen Barrett (Communicability Global); Henry Glorieux (UN Resident Coordinator Office, Bangladesh); John Warnes (UNHCR); Julia Lewis; Julie Marshall (Manchester Metropolitan University, UK); Kai Hopkins (Ground Truth Solutions); Maxine Clayton; Meg Sattler (OCHA); Mia Marzotto (Translators without Borders); Mohammed Alshamaa (Save the Children Yemen); Nicola Iris Padamada (Save the Children UK); Nicolas Seris (International Rescue Committee); Nils Carstensen (DanChurchAid); Phyza Jameel (ETC/WFP); Richard Lacey (BBC Media Action); Rita Maingi (OCHA); Robert Powell; Sabina Carlson Robillard; Sarah Routley; Sharon Reader (IFRC); Simone Elyse Carter; Stewart Davies (OCHA); Tanya Axisa (IASC AAP PSEA Task Team); Ujjwal Amatya (REED Nepal)

El desarrollo de la guía fue apoyado por la Secretaría de la Red CDAC: Angela Rouse (escritora), Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen y Murray Garrard.

Si está leyendo la versión impresa de este documento, puede encontrar todos los hipervínculos a los que se hace referencia en la versión en línea de la Guía de instrucciones, que puede descargar en [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)

### FUENTES DE CITAS UTILIZADAS EN ESTE DOCUMENTO.

<sup>1</sup> [https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_Lost\\_SyriaReport\\_Nov2013\\_web.pdf](https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf)

<sup>2</sup> De la retórica a la acción: actores locales que impulsan la revolución de la participación. Nota conceptual final para el segmento de asuntos humanitarios de ECOSOC - Evento paralelo de Revolución y localización de la participación (junio de 2018).

<sup>3</sup> Citado en la Revisión del Aprendizaje del Typhoon Haiyan.

Austin, C. y Bailey, N. para RED CDAC (2014). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>4</sup> Cómo establecer y gestionar un mecanismo de retroalimentación sistemático para la comunidad, IFRC y Ground Truth Solutions (2018)

[https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC\\_feedback-mechanism-with-communities\\_ok\\_web.pdf](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf)

<sup>5</sup> ¿Estás escuchando ahora? Perspectivas de la comunidad sobre la comunicación con las comunidades durante el terremoto de Nepal. RED CDAC (2016)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

<sup>6</sup> Citado en The Power of Speech. Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>7</sup> Citado en la Revisión del Aprendizaje del Typhoon Haiyan. Austin, C. y Bailey, N. para la RED CDAC (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>8</sup> Compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. Larry Kramer, January 2018, <https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

<sup>9</sup> Citado en el artículo "las personas desplazadas de Irak necesitan información, no sólo comida, agua y refugio". RED CDAC (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



Teléfono: +44 (0) 203 773 8691  
Email: [info@cdacnetwork.org](mailto:info@cdacnetwork.org)  
Website: [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)  
Twitter: @CDACN  
Facebook: @commisaid

Número de organización benéfica registrada: 1178168  
Número de registro de la Cámara de Comercio del Reino Unido:  
10571501

El desarrollo de esta guía fue financiado por UK Aid del gobierno del Reino Unido a través del Programa de Preparación para Desastres y Emergencias del Departamento para el Desarrollo Internacional. Sin embargo, las opiniones expresadas no reflejan necesariamente las del gobierno del Reino Unido o sus políticas oficiales.

La producción final y la impresión de la guía fueron posibles gracias a la Asociación Mundial para la Comunicación Cristiana (UK), Save the Children International y Save the Children Noruega.

