

Orientaciones para las Sociedades Nacionales sobre la comunicación de riesgos segura y a distancia y la participación comunitaria durante el brote de COVID-19

Versión: 23/04/2020

Propósito

Esta nota orientativa proporciona recomendaciones claras a las Sociedades Nacionales sobre cómo los voluntarios pueden llevar a cabo la movilización social presencial de forma segura, cómo abogar por el acceso continuo a las comunidades ante los Gobiernos frente a las restricciones a la circulación y opciones para la comunicación de riesgos a distancia y la participación comunitaria (RCCE, por sus siglas en inglés), cuando el acceso cara a cara ya no sea una opción. **Utilice las secciones de este documento más relevantes para usted.**

TEMAS PRINCIPALES	
<p>SECCIÓN 1: Movilización social presencial segura y participación comunitaria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Movilización social segura y participación comunitaria 2. Visitas domiciliarias seguras: protocolo para las Sociedades Nacionales 3. Movilización social presencial segura: orientación para los voluntarios
<p>SECCIÓN 2: Cómo negociar el acceso a las comunidades con los Gobiernos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Papel y labor de las Sociedades Nacionales en la respuesta a la COVID-19 y en garantizar que se satisfagan las necesidades de los más vulnerables 5. Cómo abordar el acceso humanitario y las restricciones a la circulación 6. Mensajes de promoción
<p>SECCIÓN 3: Comunicación de riesgos a distancia y opciones para la participación comunitaria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Opciones para la movilización y la participación de las comunidades cuando la interacción cara a cara no es posible, incluidas: <ol style="list-style-type: none"> a. Opciones para compartir información b. Opciones para recopilar comentarios de la comunidad c. Opciones para garantizar la participación comunitaria

SECCIÓN 1

Movilización social segura y participación comunitaria

La movilización social es el proceso de involucrar a miembros de la comunidad, la sociedad civil, líderes religiosos, organizaciones de base y activistas, entre otros, en torno a una causa común, para promover comportamientos saludables y cambios sostenibles.

Durante el brote de COVID-19 es esencial garantizar que todos los miembros de la comunidad, centrándose en los más vulnerables y en aquellos que corren mayor riesgo de contraer COVID-19, comprendan y adopten medidas de prevención y puedan solicitar y proporcionar comentarios y expresar sus inquietudes.

Para los países donde la movilización social presencial no representa un riesgo importante o para las Sociedades Nacionales en las que los voluntarios todavía pueden realizar actividades de divulgación comunitaria casa por casa o reuniones de grupos pequeños, es fundamental proteger la seguridad y la salud de todos los voluntarios y comunidades para que no contraigan la COVID-19. En los países en que los gobiernos han impuesto restricciones a las actividades de movilización social presencial, las Sociedades Nacionales deben tratar de ofrecer a los voluntarios que realicen actividades de detección, rastreo de contactos, búsqueda activa de casos, cuarentena y gestión de casos comunitarios capacitación en materia de comunicación de riesgos y participación comunitaria, a fin de poder seguir compartiendo información sobre prácticas seguras, recopilar comentarios y abordar las inquietudes de la comunidad.

Independientemente de la normativa del país o de la fase de la epidemia, hay ciertas actividades de movilización social presencial que **no se recomiendan**, debido a que aumentan el riesgo de transmisión al reunir multitudes. Estas incluyen:

- Cines móviles
- Teatro comunitario
- Mostradores de información
- Movilización social en lugares públicos concurridos
- Reuniones de la comunidad, con más de cinco personas
- Reuniones cara a cara con clubes y grupos comunitarios, con más de cinco personas
- Debates de grupos focales con más de cinco personas
- Actividades en escuelas, mezquitas e iglesias

Visitas domiciliarias seguras: protocolo para las Sociedades Nacionales¹

Las siguientes **preguntas de evaluación de riesgos** pueden guiar las decisiones de las Sociedades Nacionales sobre si continuar realizando visitas domiciliarias como parte de la movilización social:

1. ¿Permite su gobierno las visitas casa por casa?
2. ¿Puede el voluntario practicar la distancia social durante las visitas casa por casa?
3. ¿Puede el voluntario evitar grandes reuniones?
4. ¿Tiene el voluntario desinfectante para manos?
5. ¿Puede el voluntario ir y venir del trabajo de forma segura?
6. Si el gobierno así lo requiere, ¿tiene el voluntario una mascarilla?

¹Adaptado del Protocolo para la divulgación comunitaria casa por casa ante la COVID-19 del Grupo CORE

7. ¿Existe un acceso seguro a la comunidad, libre del riesgo de hostilidad o ataques físicos?
- Si respondió **NO** a cualquiera de las preguntas anteriores, **PARE**. No recomiende que los voluntarios realicen actividades de casa en casa.
 - Si respondió **SÍ** a **TODAS** las preguntas anteriores, **PROCEDA**:
8. ¿Pueden los voluntarios involucrar a las personas con la misma eficacia a través de opciones remotas, tales como llamadas telefónicas, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, carteles, megáfonos o altavoces?
- Si respondió **NO** a la pregunta anterior, **PROCEDA** con las visitas seguras de casa en casa y minimice el contacto directo, cuando sea posible.
 - Si respondió **SÍ** a la pregunta anterior, lleve a cabo la movilización social de forma remota. Consulte la sección 3 para obtener ideas sobre cómo puede hacer esto de manera eficaz.

Movilización social presencial segura: orientación para los voluntarios²

Las Sociedades Nacionales deben proporcionar orientación al personal y a los voluntarios sobre cómo realizar de forma segura las actividades de movilización social presencial, tales como visitas domiciliarias, debates de grupos focales, entrevistas con informantes clave, capacitación en grupos pequeños o uso de megáfonos en lugares públicos. Es esencial que los voluntarios reciban capacitación sobre las medidas y acciones necesarias para protegerse a sí mismos y a la comunidad de la infección. Esta sección proporciona orientación sobre cómo los voluntarios y las comunidades pueden mantenerse seguros durante las actividades de movilización social presencial.

Antes de la actividad

- Si usted o un miembro de su familia presenta algún síntoma de COVID-19, malaria o resfriado, sin importar cuán leve sea, debe quedarse en casa hasta que los síntomas desaparezcan. Si no se encuentra bien, no debe realizar visitas domiciliarias ni actividades de movilización social, para evitar el riesgo de propagar cualquier enfermedad a otros.
- Evite usar joyas, relojes u otras cosas que tendrían que limpiarse después.
- Si tiene que usar una mascarilla (si así lo requiere el Gobierno), solo lo protegerá si la usa correctamente y si se lava las manos con regularidad con agua y jabón o si usa un desinfectante de manos a base de alcohol. A continuación se explica cómo usar su mascarilla correctamente:
 - ✓ Lávese las manos con agua y jabón o use desinfectante de manos a base de alcohol **ANTES** de ponerse la mascarilla.
 - ✓ Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya huecos o espacios entre la cara y la mascarilla.
 - ✓ No toque la mascarilla mientras la usa. Si lo hace, lávese las manos con agua y jabón o use un desinfectante para manos a base de alcohol.

- ✓ Para quitarse la mascarilla, no toque la parte delantera, sino retírela por la parte posterior y arrójela de inmediato en un contenedor que pueda cerrar. Lávese las manos con agua y jabón o use un desinfectante para manos a base de alcohol.
- ✓ Siempre debe reemplazar la mascarilla cuando se humedezca y nunca debe usarla dos o más veces si se trata de una mascarilla de un solo uso.
- Las reuniones de grupos, las capacitaciones o los debates de grupos focales deben ajustarse a los requisitos del gobierno con respecto al número de personas autorizadas a reunirse.
- Cuando realice una actividad específica, como un debate de grupos focales o una reunión con personas influyentes clave, prepárese para realizarla al aire libre, si es posible. Coloque las sillas con al menos 2 m de distancia entre sí. No permita más de 5 participantes, con un máximo de 2 facilitadores de la Sociedad Nacional.

Durante la actividad

- Evite los saludos físicos normales, como los apretones de manos, besos en las mejillas o abrazos. No toque a los demás, incluso si se espera socialmente. Ponga en práctica nuevas maneras de saludar a las personas sin tocarlas, por ejemplo, chocando los codos o con una leve venia.
- Respete la etiqueta respiratoria: tosa en la parte interna del codo o en un pañuelo, luego tire el pañuelo y lávese las manos con agua y jabón. No escupa, ya que esto puede causar la transmisión del virus por medio de gotitas que llegan e infectan a otros.
- No se toque el rostro, la boca o la nariz.
- Antes de comenzar, asegúrese de explicar los métodos de prevención básicos, como el distanciamiento físico y la etiqueta al toser, para garantizar que nadie esté en riesgo. Distanciamiento físico significa:
 - Como se mencionó anteriormente, evite los saludos físicos tradicionales, como darse la mano.
 - En todo momento, usted debe permanecer a 2 metros de las demás personas, que es aproximadamente la distancia que abarcan los brazos del adulto promedio (si se para con ambos brazos estirados, la longitud desde la punta de los dedos hasta la otra punta de los dedos es la distancia que abarcan sus brazos)
 - **No entre a las casas.** Las conversaciones deben llevarse a cabo afuera, conservando 2 metros de distancia. Si los miembros del hogar no desean salir, los voluntarios pueden hablar con ellos a través de las ventanas o desde la entrada, manteniendo una distancia mínima de 2 metros.
 - Si las conversaciones se realizan afuera, no debe haber más de 5 personas y los miembros del hogar deben sentarse a una distancia de al menos 2 metros.
 - A cualquier participante que muestre síntomas de COVID-19, como tos, fiebre o dificultad respiratoria, debe pedírsele que entre inmediatamente a la casa y deben dársele consejos sobre cómo evitar infectar a las demás personas dentro del hogar.

- Limite el número de visitas domiciliarias para minimizar la exposición. Consulte las directrices de su Ministerio de Salud al respecto o, como buena regla general, póngase como objetivo la mitad del número de visitas que haría normalmente en un día.
- Limite el número de horas en las que realiza actividades de divulgación. Como se mencionó antes, trate de pasar aproximadamente la mitad del tiempo que pasaría con la comunidad en un día normal.
- Utilice materiales de IEC en formato grande (folioscopios, carteles y pancartas grandes), de manera que pueda mantener una distancia segura con los miembros de la comunidad.

Después de la actividad

- Lávese las manos con agua y jabón o use desinfectante para manos después de cada visita domiciliaria o interacción con la comunidad. Si las autoridades sanitarias han ordenado el uso de guantes para las actividades a nivel de comunidad, estos se DEBEN cambiar después de cada visita domiciliaria o interacción con la comunidad y se DEBEN desinfectar las manos.
- Al regresar a la oficina de su Sociedad Nacional o a su casa, debe designar un espacio para quitarse y limpiar la ropa. Las mascarillas de tela deben lavarse y desinfectarse diariamente. Las mascarillas desechables deben eliminarse de forma segura cada día y no deben reutilizarse.
- Asegúrese de tener a la mano una solución con blanqueador para desinfectar los bolígrafos, los teléfonos celulares, las tablas sujetapapeles y otros artículos que use durante sus visitas.

SECCIÓN 2

Negociación del acceso humanitario para los esfuerzos de preparación y respuesta durante la pandemia de COVID-19

Introducción

Durante la actual pandemia de COVID-19, las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ("Sociedades Nacionales") están trabajando día y noche para evitar la transmisión del virus, ayudar a las comunidades que ya han sido afectadas por el brote a mantener el acceso a los servicios sociales básicos y reducir el impacto económico, social y psicológico en las personas. Para cumplir con su mandato como auxiliar de los poderes públicos en el ámbito humanitario, las Sociedades Nacionales deben contar con los medios legales necesarios para llevar a cabo las actividades de preparación y respuesta. Al mismo tiempo, no se les debe exigir que asuman tareas que vayan más allá de sus capacidades o del mandato que deben cumplir.

El papel auxiliar de las Sociedades Nacionales

De conformidad con los Estatutos del Movimiento (refrendados por los Estados Partes en los Convenios de Ginebra), todas las Sociedades Nacionales admitidas deben ser reconocidas por la legislación nacional como "auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario".

El papel auxiliar establece un espacio para el diálogo entre la Sociedad Nacional y su gobierno y para una relación de dos vías. En esencia, el papel auxiliar les da a las Sociedades Nacionales una posición única y un puesto en la mesa de toma de decisiones. Sobre esta base, las Sociedades Nacionales están bien posicionadas para **solicitar que se establezcan los medios legales que les permitan asumir sus responsabilidades y realizar actividades de preparación y respuesta durante la pandemia de COVID-19.**

Asimismo, su papel auxiliar no implica que las Sociedades Nacionales deban aceptar realizar cualquier tarea relacionada con la COVID-19. La resolución 2 de la 30a Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de 2007 con respecto al papel auxiliar dispone además que:

- La Sociedades Nacionales, como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, tienen la obligación de examinar detenidamente toda solicitud por parte de los poderes públicos de su país de llevar a cabo actividades humanitarias en el marco de su mandato.
- Los Estados no deben solicitar a las Sociedades Nacionales que lleven a cabo actividades que no sean compatibles con los Principios Fundamentales, los Estatutos del Movimiento o su misión. Las Sociedades Nacionales tienen el deber de rechazar cualquier solicitud de este tipo y se subraya la necesidad de que los poderes públicos respeten tales decisiones de las Sociedades Nacionales.

Esto debe entenderse en el sentido de que las Sociedades Nacionales deben considerar seriamente las solicitudes de apoyo de sus autoridades, pero no están obligadas a acceder a ellas si no se sienten capaces de hacerlo. Esto también significa que esas solicitudes deben evitar conflictos con los Principios Fundamentales.

Papel y labor de las Sociedades Nacionales en la respuesta a la COVID-19 y en garantizar que se satisfagan las necesidades de los más vulnerables:

1. **Cómo trabajamos:** la FICR y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja trabajan sobre el terreno con los gobiernos de 192 países. Nos esforzamos por apoyar a las comunidades que necesitan asistencia urgente, con voluntarios que están en la comunidad y provienen de ella.
2. Las Sociedades Nacionales son auxiliares para sus gobiernos. Se trata de una asociación específica y distintiva, a través de la cual la Sociedad Nacional complementa o sustituye los servicios humanitarios públicos. La Sociedad Nacional debe ser capaz de prestar servicios humanitarios en todo momento de conformidad con los Principios Fundamentales. Las Sociedades Nacionales pueden emprender actividades de preparación y respuesta y recibir apoyo para hacerlo, pero no se les debe exigir que asuman tareas que vayan más allá de sus capacidades o del mandato que deben cumplir.
3. **Qué hacemos:** las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ("Sociedades Nacionales") están trabajando para prevenir la transmisión del virus, ayudar a las comunidades que ya se hayan visto afectadas por el brote a mantener el acceso a los servicios sociales básicos, y reducir el impacto económico, social y psicológico en las personas.
4. Por consiguiente, las Sociedades Nacionales prestan una serie de servicios, entre ellos la atención clínica de las personas afectadas, el suministro de información sobre cómo mantenerse a salvo, el apoyo a las personas en cuarentena y aislamiento para asegurar que se atiendan sus necesidades básicas, la prestación de apoyo de salud mental y psicosocial, la localización de contactos y la ampliación de la preparación. Las Sociedades Nacionales continúan realizando sus actividades habituales, como la gestión de servicios de ambulancias y bancos de sangre. Muchos de estos servicios se consideran esenciales y han podido continuar operando cuando otros han tenido que cerrar. Sin embargo, es probable que las Sociedades Nacionales, al igual que todos los servicios y organizaciones, se den cuenta de que las necesidades superarán las capacidades existentes y están haciendo todo lo posible para responder o prepararse.
5. La **FICR** está coordinando con todas las Sociedades Nacionales –especialmente con aquellas con casos activos– para apoyar la supervisión, emitir recomendaciones, pedir a todas las oficinas que asignen con anticipación equipos de protección personal para actividades de alto riesgo, planear escenarios y analizar riesgos, etc. Estamos trabajando de cerca con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y animamos a las Sociedades Nacionales a que trabajen estrechamente con los ministerios de salud de su país.

Cómo abordar el acceso humanitario y las restricciones de circulación

Desafío: claramente, la COVID-19 necesita una respuesta que involucre la experiencia colectiva, los recursos y la presencia de los gobiernos y las comunidades, así como la totalidad de los agentes humanitarios y de desarrollo. Sin embargo, en algunos contextos, las organizaciones locales y nacionales, incluidas las Sociedades Nacionales, que pueden ayudar en la crisis no han podido hacerlo debido a las limitaciones en los decretos de emergencia, las disposiciones y las normas relativas a la cuarentena.

Mensajes clave

A los poderes públicos:

¿Por qué es necesario el acceso?

El Movimiento hace todo lo posible para seguir prestando servicios humanitarios básicos centrados en la preparación y respuesta a las necesidades médicas y no médicas derivadas de la pandemia de COVID-19. Adicionalmente, el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja se compromete a seguir trabajando en otras crisis en curso, atendiendo las necesidades de la población afectada por las consecuencias humanitarias de los desastres naturales y los conflictos armados.

¿Dónde se necesita el acceso?

- La Sociedad Nacional y el Movimiento (así como los agentes humanitarios pertinentes) deben poder entrar y salir del país cuando sea necesario y circular libremente dentro de este para cumplir su mandato humanitario.
- Libertad de circulación para la Sociedad Nacional y el Movimiento (así como los agentes humanitarios pertinentes) en todo el territorio del país sin ninguna restricción de horarios o lugares que puedan ser visitados. En particular, lo más importante será el acceso a las personas que necesitan ayuda humanitaria, tales como:
 - Hospitales, estructuras médicas y estructuras donde se encuentran las personas enfermas
 - Lugares donde se encuentra ubicada la población más vulnerable en entornos rurales y urbanos, en todo el país
 - Campamentos y asentamientos de refugiados, migrantes y desplazados internos
 - Lugares de detención
 - Permitir el acceso a lugares donde la Sociedad Nacional y el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (así como los agentes humanitarios pertinentes) puedan operar, lo cual incluye:
 - Oficinas del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, residencias, almacenes y centros de logística (incluidos aeropuertos, puertos, despacho de aduanas en fronteras terrestres, entre otros)
 - Se debe otorgar y garantizar el acceso a todo el personal, los voluntarios, los vehículos, los bienes y los equipos del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (y los agentes humanitarios pertinentes)

Compromiso del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

El Movimiento se compromete a dotar a su personal y a sus voluntarios de la capacitación adecuada y, en la medida de lo posible, de equipo de protección personal (EPP), con el fin de minimizar la posibilidad de contagio o de propagación de la infección.

Después de un viaje internacional, el personal del Movimiento cumplirá con una cuarentena de 14 días como se aconseja a nivel mundial.

¿Cómo garantizar el acceso al Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja?

Solicitamos a los gobiernos que incluyan en todos y cada uno de los decretos, proclamaciones, reglamentaciones y planes relacionados con la emergencia (según corresponda) disposiciones que les permitan a los actores del Movimiento (y los agentes humanitarios pertinentes) responder a las necesidades de acuerdo con su mandato y sus principios humanitarios. Esto incluye:

- Libertad de circulación y exenciones (apropiadas) de la cuarentena: cuando realicen actividades críticas para la seguridad y el bienestar de las comunidades, se les debe conceder el mismo nivel de exención que a los funcionarios de salud pública y protección social.
- Reconocer a la Sociedad Nacional y el Movimiento (así como los agentes humanitarios pertinentes) como prestadores de servicios esenciales para la salud y la seguridad públicas en la legislación, los reglamentos, las órdenes ejecutivas o las prácticas policiales, clasificando a su personal y a sus voluntarios como trabajadores “de primera línea”, “de emergencia” o “esenciales”, o un equivalente que les permita permanecer exentos de los toques de queda, de las limitaciones de los horarios comerciales y de otras estrategias de control de la población en general.
- Garantizar, al mismo tiempo, que no se les pida a las Sociedades Nacionales que adopten medidas que puedan ir más allá de su misión y sus capacidades (incluida la capacidad de garantizar unas precauciones mínimas de seguridad para el personal o los voluntarios, así como de velar por que no causen daños en el proceso de ejecución de sus programas) o que sean contrarias a los principios fundamentales. Infortunadamente, durante esta crisis global, la capacidad de proporcionar apoyo internacional en forma de conocimientos técnicos sobre el terreno para complementar las capacidades locales será sumamente difícil.
- Presencia en los mecanismos de coordinación y canales de comunicación establecidos en los esfuerzos de respuesta a la COVID-19. Las Sociedades Nacionales y otros agentes humanitarios locales y nacionales pertinentes deben ser incluidos en los mecanismos de coordinación gubernamental multisectorial y en los canales de comunicación para esta emergencia sanitaria.
- Proporcionar a los agentes del Movimiento desplegados con el auspicio de la FICR libertad de circulación para entrar y salir del territorio del país, sujeta a las medidas de precaución y seguridad adecuadas.
- Exención de la restricción de viaje para el personal del Movimiento que viaja hacia y desde los países afectados por la COVID-19, así como de los visados a la llegada para el personal humanitario de la FICR y para otros prestadores clave de servicios humanitarios internacionales.

A agentes no estatales:

En coordinación con el CICR, cuando sea pertinente, desarrollar el diálogo para acceder a las comunidades vulnerables en las zonas controladas por agentes no estatales.

A las comunidades:

El brote de COVID-19 ha provocado el estigma social y comportamientos discriminatorios contra personas de determinados orígenes étnicos, así como contra cualquier persona que se considere que ha estado en contacto con el virus. En algunos lugares, las comunidades creen que el personal humanitario es la fuente de la COVID-19 y, por lo tanto, impiden su acceso.

La divulgación en las comunidades vulnerables es esencial para prevenir la propagación de la COVID-19 y garantizar una respuesta oportuna a las necesidades de la población. Para este fin, será necesario el acceso a las comunidades vulnerables en zonas rurales y urbanas para garantizar que el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja pueda trabajar en la prevención y respuesta a nivel de la comunidad.

La promoción del acceso a las comunidades también tendrá que realizarse:

- Trabajando para que el Movimiento sea aceptado por las comunidades y dentro de ellas, mediante la promoción ante las autoridades, los dirigentes y los influyentes locales.
- Reclutando y cooperando con voluntarios de las comunidades objetivo.
- Involucrando a las comunidades en el diseño de las campañas de prevención y respuesta.

- Estableciendo mecanismos de retroalimentación por parte de las comunidades y respondiendo rápidamente a las quejas e inquietudes.

Consideraciones de la Sociedad Nacional con respecto al acceso más seguro

Objetivo: trabajar para mejorar la aceptación, la seguridad y el acceso a las personas y comunidades necesitadas. Para ello, es necesario:

- Garantizar que se incorpore una metodología de acceso más seguro en todas las operaciones y movimientos de todos los departamentos y unidades de la Sociedad Nacional.
- Incorporar en el trabajo de la Sociedad Nacional los siguientes 8 elementos interconectados del marco de acceso más seguro:

- ✓ Evaluación del contexto y los riesgos
- ✓ Base legal y política
- ✓ Aceptación del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja
- ✓ Aceptación de las personas
- ✓ Identificación
- ✓ Comunicación y coordinación internas

- ✓ Comunicación y coordinación externas
- ✓ Gestión de riesgos para la seguridad operativa
- ✓ Analizar cuidadosamente a qué lugares y a qué población objetivo se necesita tener acceso, cómo y cuándo se debe acceder, para evitar una exposición innecesaria a riesgos de seguridad y protección
- ✓ Velar por que haya una coordinación del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (y con los agentes humanitarios) para evitar movimientos repetidos y descoordinados que podrían duplicar los riesgos de seguridad y protección y la exposición de las comunidades locales.

MENSAJES DE PROMOCIÓN

Las Sociedades Nacionales llevan a cabo una labor humanitaria crítica y necesitan ser apoyadas y tener la posibilidad de continuar sirviendo a los necesitados:

- Las Sociedades Nacionales necesitan libertad de circulación y las exenciones adecuadas de las restricciones a tal libertad para poder llevar a cabo actividades críticas para la seguridad y el bienestar de las comunidades (tanto en respuesta a la COVID-19 como a otras emergencias humanitarias). *(En particular, lo solicitamos a las autoridades a nivel nacional)*
- Las Sociedades Nacionales deben ser incluidas en los mecanismos de coordinación y canales de comunicación establecidos en los esfuerzos de respuesta a la COVID-19, pero no se les debe exigir que asuman tareas que vayan más allá de sus capacidades para cumplirlas con seguridad o que sean contrarias a su misión o a los principios fundamentales. *(En particular, lo solicitamos a las autoridades a nivel nacional, municipal y local)*
- A los agentes de la Cruz Roja y la Media Luna Roja desplegados con el auspicio de la FICR se les debe conceder libertad de circulación para entrar y salir del territorio del país, sujeta a

las medidas cautelares y de seguridad adecuadas, así como la capacidad de importar suministros de socorro. *(En particular, lo solicitamos a las autoridades a nivel nacional)*

2. Los voluntarios y las Sociedades Nacionales necesitarán apoyo específico para: *(En particular, lo solicitamos a las autoridades a nivel nacional, municipal y local)*

- Garantizar que los voluntarios, al igual que otros socorristas, que se enfermen durante sus actividades reciban cobertura de atención médica y, en los peores casos, prestaciones por fallecimiento para sus familias.
- Aumentar el apoyo a los agentes humanitarios locales, así como escuchar sus prioridades, necesidades y preocupaciones, para garantizar que puedan desempeñar sus papeles fundamentales durante esta crisis.
- Brindar apoyo de emergencia a las Sociedades Nacionales y a otros prestadores de servicios nacionales esenciales cuando se enfrenten a crisis de liquidez debido a "cierres" relacionados con el virus.

3. Los gobiernos deben garantizar que las medidas de emergencia respondan a las necesidades de todas las personas, incluidas las más vulnerables: *(En particular, lo solicitamos a las autoridades nacionales, municipales y locales)*

- Proporcionar información eficaz sobre la salud pública en las formas y los idiomas pertinentes accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad y aquellas pertenecientes a minorías lingüísticas.
- Garantizar que la Cruz Roja y la Media Luna Roja tengan acceso a las comunidades para seguir prestando asistencia humanitaria y respondiendo a las crecientes necesidades humanitarias, en particular en lo que respecta a la atención sanitaria, así como a la seguridad alimentaria y los medios de subsistencia relacionados con la crisis actual.
- Garantizar que todas las personas puedan acceder a la atención sanitaria básica, de forma gratuita y sin temor a ser detenidas o deportadas, incluidos los migrantes en situación irregular.
- Garantizar la existencia de algún tipo de red de seguridad social para aquellos que no perciban ingresos durante el período de crisis (evitar los desalojos y garantizar el acceso a los alimentos).
- Identificar los grupos e individuos que pueden ser particularmente vulnerables, marginados o excluidos y diseñar medidas para satisfacer sus necesidades específicas.

Recursos útiles de diplomacia humanitaria sobre estas cuestiones:

- **Recomendaciones y orientaciones de la OMS** sobre [la respuesta a la propagación en la comunidad](#), [consideraciones sobre la cuarentena](#), [el uso de mascarillas](#), [la gestión de la exposición de los trabajadores sanitarios](#), entre otros.
- **Resolución 3 de la XXXIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja**

"El momento de actuar: juntos en la lucha ante epidemias y pandemias" y la resolución 2 de la XXX Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en 2007 sobre el **papel auxiliar**

- **Mensajes clave para las Sociedades Nacionales al solicitar a sus autoridades el acceso humanitario para sus esfuerzos de preparación y respuesta durante la pandemia de COVID-19** (23 de marzo de 2020)
- **Plantilla de las Sociedades Nacionales:** Carta para el país / Fiscal General / Ministerio del Interior (25 de marzo de 2020)
- **Plantilla de la FICR:** Carta para la Oficina del Primer Ministro / Ministerio de Asuntos Exteriores (25 de marzo de 2020)
- **Directrices sobre la facilitación y reglamentación nacionales de las operaciones internacionales de socorro en casos de desastre y asistencia para la recuperación inicial**
- **Lista de control sobre la legislación y la preparación y respuesta nacionales en casos de desastre**
- **Acuerdos sobre el estatuto de la FICR**



Advocacy in Disaster Preparedness and Response

DISASTER!

Does the NS / RCRC Movement have the necessary ACCESS to carry out their operations

No Yes

Is there a situation of NIAC, IAC or OSV?

No Yes

ADVOCACY with Government

Work on SAFER ACCESS

Discuss access with ICRC for zones affected

ADVOCACY with Non-state Actors

+CIFRC

Is there a National Coordination Mechanism in place

ADVOCACY for Vulnerable Persons & Compliance with Humanitarian Standards

No

ADVOCACY To create one that include coordination with humanitarian actors

Yes

Is the NS participating?

No

ADVOCACY to include the NS in its Auxiliary Role

Yes

Did the Government assigned roles and responsibilities to the NS

No

ADVOCACY offer the services the NS/RCRC Movement can provide

Yes

Does the NS/RCRC Movement have necessary legal facilities to fulfil their duties

No

ADVOCATE FOR:
- Tax exemptions
- Facilities to Import / Export
- IDRL
- Access

Yes

SECCIÓN 3

Opciones para la comunicación de riesgos y la participación comunitaria

Aunque es preferible mantener alguna forma de interacción cara a cara con las comunidades durante el mayor tiempo posible, podría llegar un momento en que ya no sea seguro o no esté permitido en el contexto de su país. Si el contacto cara a cara con las comunidades ya no es una opción, aún hay muchas maneras de recopilar comentarios y compartir información con las comunidades para alentarlas a tomar medidas para reducir la propagación de la infección y abordar el miedo, el estigma y los rumores. Es incluso posible apoyar a las comunidades para que participen en la toma de decisiones y la planificación de la respuesta de manera remota. En esta sección de la guía, esbozaremos algunas de las formas creativas en que se pueden aplicar a distancia enfoques eficaces de comunicación de riesgos, participación comunitaria y rendición de cuentas.

Esta sección se divide en 3 partes:

1. Opciones para compartir información sobre la salud y abordar los rumores, la desinformación y el estigma
2. Opciones para recopilar comentarios de la comunidad
3. Opciones para la participación comunitaria en la planificación de la respuesta.

Es importante señalar que algunas actividades pueden utilizarse para los tres propósitos.

1. Opciones para compartir información sobre la salud con las comunidades y abordar los rumores, la desinformación y el estigma

ACTIVIDAD	DETALLES	CONSIDERACIONES	RECURSOS DE APOYO
Canciones publicitarias y anuncios de radio	Canciones o anuncios cortos de 30 a 60 segundos transmitidos como publicidad en estaciones de radio populares para compartir información sanitaria clave sobre la COVID-19. Puede tener múltiples anuncios que cubran diferentes temas y pueden transmitirse con regularidad durante todo el día.	¿Quién puede producirlos? ¿Tiene a alguien en la Sociedad Nacional con los conocimientos necesarios? ¿O puede la estación de radio hacer esto por usted? ¿En qué idiomas se producen los anuncios para llegar a todos los grupos?	Enlace a los anuncios producidos

		<p>¿Alguna otra organización ya está haciendo esto? Es bueno verificarlo para no duplicar y desperdiciar recursos.</p>	
<p>Anuncios de televisión</p>	<p>Anuncios de televisión cortos de 30 a 60 segundos para compartir información sanitaria visual clave sobre la COVID-19. Puede tener múltiples anuncios que cubran diferentes temas y pueden transmitirse con regularidad durante todo el día. El contenido visual puede ser muy poderoso y puede explicar procesos complejos, como la transmisión de virus, usando la animación, que podrían ser difíciles de explicar o demostrar.</p>	<p>¿Tiene fuerte contenido visual que ya pueda usar o es algo que debe producir? Si necesita producir contenido, ¿quién puede hacerlo? ¿Hay alguna empresa productora que pueda usar? Tenga en cuenta que esto puede ser muy costoso. ¿Alguna otra organización ya está haciendo esto? Es bueno verificarlo para no duplicar y desperdiciar recursos. ¿Las personas a las que quiere llegar tienen acceso a la televisión? ¿En qué idioma deben producirse los anuncios para llegar a todos los grupos?</p>	<p>Esto es más largo que un anuncio, pero demuestra el poder de las animaciones visuales: https://globalhealthmedia.org/portfolio-items/the-story-of-cholera/?portfolioCats=73%2C14</p>
<p>Programas de radio o televisión</p>	<p>Un programa de radio o televisión normalmente dura alrededor de 30 a 60 minutos e incluye una entrevista con un experto en salud de la Sociedad Nacional o el Ministerio de Salud. Los programas pueden centrarse en temas específicos relacionados con la COVID-19, tales como la prevención o la transmisión, y abordar los rumores y temores comunes. El programa también puede incluir preguntas del público, ya sean llamadas en vivo durante el programa o pregrabadas.</p>	<p>¿Ya tiene experiencia haciendo programas de radio o televisión? ¿El personal de la Sociedad Nacional todavía puede viajar a la estación de radio o televisión para el programa? Si no, ¿se puede producir a distancia? ¿Tiene expertos en salud que puedan participar en el programa y que hablen los idiomas locales?</p>	<p>Guía para programas de radio sobre la COVID-19 y orden de emisión EN FR</p>

	También puede considerar invitar a personas influyentes, tales como líderes comunitarios o religiosos, personas que se hayan recuperado de la enfermedad o amigos y familiares de una persona que haya fallecido a causa de la COVID-19 para hablar de su experiencia.	La televisión suele ser cara, así que tenga en cuenta las repercusiones presupuestarias. ¿Las personas a las que quiere llegar tienen acceso a la radio o la televisión? ¿En qué idioma deben producirse los programas para llegar a todos los grupos?	
Radionovela	Una obra corta en la radio, usando actores y una historia ficticia para compartir datos clave sobre la COVID-19 y fomentar comportamientos positivos. La radionovela es una buena forma de compartir información importante de una manera entretenida y ha demostrado propiciar cambios de comportamiento en el pasado. Una radionovela se puede transmitir regularmente cada semana, seguir a los mismos personajes y abordar un tema distinto relacionado con la COVID-19 cada semana.	¿Quién puede producirlas? ¿Tiene a alguien en la Sociedad Nacional con los conocimientos necesarios? ¿O puede la estación de radio o una organización externa hacer esto por usted? Producir una radionovela de calidad puede ser costoso, por lo que puede ser bueno trabajar con otras organizaciones para producirlas. ¿Puede asociarse con múltiples estaciones de radio para transmitir la radionovela cada semana? ¿En qué idioma debe producirse la radionovela para llegar a todos los grupos?	Véanse los siguientes enlaces a organizaciones que se especializan en la producción de radionovelas y telenovelas para proporcionar más información e ideas. https://www.developmentmedia.net/ https://www.populationmedia.org/projects/ https://www.soulcity.org.za/media/soul-city-series
Entrevista con invitados en radio o televisión	Proporcionar personal de la Sociedad Nacional como expertos para participar en entrevistas de televisión o radio para facilitar información precisa sobre la COVID-19 y cómo detener la propagación de la infección.	¿Tiene portavoces capacitados que se sientan seguros para participar en entrevistas en los medios de comunicación?	Mensajes clave de la FICR sobre la COVID-19. Estos se actualizan regularmente, así que regístrese para recibir el servicio de noticias del equipo de comunicación de la

Los formatos de noticias duras para la comunicación sobre salud pública han demostrado ser vitales para la comprensión

FICR

	comunitaria del riesgo, al hacer que información sumamente técnica sea accesible al público en un formato fácil de entender.	Trabaje siempre con el director de comunicaciones de su Sociedad Nacional para esta actividad. ¿Las personas a las que quiere llegar tienen acceso a la radio o la televisión?	enviando un correo electrónico a Benoit.Carpentier@ifrc.org
Sesiones informativas para periodistas	Organice una sesión informativa para periodistas sobre la COVID-19 para compartir información precisa sobre la enfermedad y pedir su apoyo para informar al público y contrarrestar los rumores y la desinformación. Si está recopilando comentarios de la comunidad, puede compartir los rumores, preguntas y sugerencias más comunes que reciba de los miembros de la comunidad, así como proporcionar información y consejos sobre cómo responder y abordar estos problemas. En países donde existen plataformas ayuda para compartir información entre periodistas, ministerios, organismos humanitarios y de protección civil, estas también se pueden usar para compartir información sobre el nuevo coronavirus.	Esta actividad debe ser dirigida por el director de comunicaciones de la Sociedad Nacional. ¿Tiene portavoces capacitados que se sientan seguros para responder preguntas de periodistas? Este evento debe organizarse como una actividad a distancia, por ejemplo, a través de un seminario en línea. ¿Hay algún tema políticamente sensible de los comentarios de la comunidad con el que deba tener cuidado a la hora de compartir información al respecto? Consulte siempre con su director de comunicaciones con respecto a la información que comparte con los periodistas.	Mensajes clave de la FICR sobre la COVID-19. Estos se actualizan regularmente, así que regístrese para recibir el servicio de noticias del equipo de comunicación de la FICR enviando un correo electrónico a Benoit.Carpentier@ifrc.org
Redes sociales (Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn, Instagram)	Las plataformas de redes sociales de la Sociedad Nacional (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram) pueden utilizarse para compartir información sobre la salud y abordar los rumores a través de publicaciones, gráficos o contenido de video. Por ejemplo, la FICR África está creando	¿Quiénes son sus seguidores en las redes sociales? ¿Son las personas a las que quiere llegar?	Consejos para usar las redes sociales para RCCE EN FR

	<p>videos semanales con el jefe de salud para abordar los principales rumores y preguntas sobre la COVID-19 en todo el continente. Estos pueden compartirse en los canales de la FICR y la Sociedad Nacional. La FICR ha producido una serie de tarjetas de redes sociales que pueden traducirse fácilmente a los idiomas locales — puede acceder a ellas a través de los enlaces de la derecha.</p>	<p>¿Cuántos seguidores tiene? ¿Puede llegar a suficientes personas de esta manera?</p> <p>Las redes sociales suelen ser más populares con los jóvenes, así que sea consciente de a quién puede que no esté llegando con este canal.</p> <p>Las publicaciones en las redes sociales tienen el potencial de generar muchos comentarios, ¿tiene gente que pueda manejar esto?</p> <p>¿Qué idioma debe utilizar en sus publicaciones y contenido para llegar a todos los grupos?</p>	<p>SP</p> <p>Ejemplo de un video de Ask Dr. Ben: https://twitter.com/IFRCAfrica/status/1245237581740113920?s=20</p>
<p>WhatsApp y aplicaciones de mensajería instantánea</p>	<p>Las aplicaciones de WhatsApp y mensajería instantánea son muy versátiles y se pueden utilizar para intercambiar información, recopilar comentarios y apoyar la participación de la comunidad. Para el intercambio de información, puede crear un grupo con el personal, los voluntarios o el público en general. Es posible</p>	<p>¿Se usa WhatsApp en su país?</p> <p>¿Las personas tienen acceso a la aplicación?</p> <p>Al igual que con cualquier canal de comunicación "en vivo", puede resultar abrumador recibir y responder a muchos mensajes si el grupo es muy grande.</p>	

tener un grupo donde solo usted puede enviar mensajes. Si su grupo incluye al personal y los voluntarios, pídeles que formen grupos con sus familiares y amigos, de modo que la información se pueda transmitir de manera amplia, aprovechando al máximo la fuerza de la red de voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Al crear grupos de WhatsApp con el personal, los voluntarios o los miembros de la comunidad, asegúrese de haber designado a personas con responsabilidades claras sobre la gestión de los

¿Quién administrará los grupos de WhatsApp? ¿Habla el idioma local?

	grupos (responder a las preguntas, agregar miembros, cómo responder a comentarios sensibles, qué contenidos compartir, etc.).		
Camiones de sonido y altavoces	<p>Información compartida con las comunidades a través de altavoces o megáfonos, ya sea que los lleven los voluntarios o que estén fijados a un vehículo, compartida en vivo o como una grabación.</p> <p>Otras opciones incluyen colocar altavoces de manera permanente cerca de los hogares de manera que los mensajes puedan ser transmitidos a la comunidad a ciertas horas del día o preguntar si los altavoces de los lugares de culto pueden usarse para difundir información.</p> <p>La Cruz Roja de Kenia incluso ha usado drones con altavoces para compartir información con los asentamientos informales. También podría ser posible que los mismos miembros de la comunidad sean los que compartan la información con sus comunidades.</p>	<p>¿Está permitido que los voluntarios y los vehículos entren a las comunidades?</p> <p>¿Cómo puede asegurarse de que la información compartida sea interesante, atraiga la atención de las personas y evite que se sientan como si les estuvieran dando una lección?</p> <p>¿Existe algún riesgo de que las personas salgan de sus hogares y se reúnan en una multitud para escuchar, quebrantando así las normas de distanciamiento físico?</p>	
Radio móvil	<p>Es posible transmitir un programa de radio interactivo desde un vehículo, convirtiéndolo en un programa de radio móvil. La Cruz Roja de Ruanda utiliza este método en los campamentos y como parte de su respuesta ante la COVID-19. Los vehículos entran en una comunidad con altavoces y se transmite un programa de radio completamente interactivo, de modo que las personas en sus casas puedan seguir escuchándolo. Puede recopilar preguntas de las comunidades con anticipación o pedirles que llamen o envíen un mensaje de texto durante el programa.</p>	<p>¿Tiene experiencia dirigiendo programas de radio interactivos?</p> <p>¿Todavía tiene acceso físico a las comunidades en un coche?</p> <p>¿Tiene expertos en salud que puedan participar en el programa y que hablen los idiomas locales?</p> <p>¿Ha obtenido la autorización de los dirigentes locales para transmitir un programa de radio en su comunidad?</p>	<p>Véase la opción a continuación sobre programas de radio interactivos.</p> <p>Una historia de la FICR sobre los programas de radio móviles de la Cruz Roja de Ruanda https://media.ifrc.org/ifrc/2019/02/11/photos-integrating-music-dance-drama-tackle-health-issues-rwanda/</p>

		<p>¿Pueden participar los miembros de la comunidad que se hayan recuperado de la COVID-19 o las familias que hayan perdido a un miembro a causa de la enfermedad?</p> <p>¿Existe algún riesgo de que las personas salgan de sus hogares y se reúnan en una multitud para escuchar, quebrantando así las normas de distanciamiento físico?</p>	
Servicios religiosos en línea	<p>Muchas iglesias, mezquitas y otros lugares de culto han comenzado a transmitir sus servicios en línea como consecuencia de la prohibición de reuniones multitudinarias. Al igual que antes, las Sociedades Nacionales pueden ponerse en contacto con los líderes religiosos y solicitarles que compartan información de salud importante y que desmientan los rumores y la información errónea durante sus servicios religiosos.</p>	<p>Trabaje con los líderes religiosos para asegurarse de que la información que están distribuyendo sea correcta.</p> <p>¿Recopila comentarios de la comunidad y puede informar a los líderes religiosos de las principales tendencias que escucha y proporcionar información sobre la mejor manera de abordarlos?</p>	
Música y baile	<p>En muchos países, los músicos han creado canciones para ayudar a comunicar información importante sobre la COVID-19 al público. Estas pueden ser un modo divertido y memorable de educar a las personas sobre las técnicas fundamentales de prevención. Pueden compartirse a través de diferentes canales, incluidos las redes sociales, los medios de comunicación convencionales, la radio y la televisión. Las Sociedades Nacionales se pueden asociar con los</p>	<p>Asegúrese de que los mensajes en la música sean correctos y sigan las orientaciones en materia de salud.</p> <p>Los voluntarios o el personal no deben ponerse en riesgo al realizar los videos.</p>	<p>Estos son algunos ejemplos de canciones sobre la COVID-19:</p> <p>Cruz Roja Nigeriana https://www.youtube.com/watch?v=Awogp_beLB4</p> <p>Sierra Leona https://www.youtube.com/watch?v=_IBfgDYbzyw</p>

	<p>músicos locales para producirlas o, en algunos casos, las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja han desarrollado sus propias canciones y videos musicales.</p>		
--	--	--	--

			<p>Sudáfrica https://www.youtube.com/watch?v=GN94pZqP1Rc</p>
<p>Bots conversacionales</p>	<p>Los bots conversacionales son servicios automatizados, generalmente integrados en aplicaciones, tales como WhatsApp, Skype o redes sociales. Una persona puede enviar una solicitud de información, ya sea por medio de la selección de un menú de opciones o escribiendo una pregunta, y recibir una respuesta automática. Los bots emulan la conversación humana y los usuarios pueden creer que están hablando con una persona, mientras un algoritmo envía mensajes o responde preguntas. Actualmente, Translators without Borders está tratando de lanzar bots conversacionales en África para compartir información vital sobre la COVID-19 y combatir la desinformación y los rumores. Los usuarios pueden hacer preguntas y recibir respuestas en los idiomas locales.</p>	<p>Los bots conversacionales funcionan bien en países con una mayor cantidad de propietarios de teléfonos inteligentes y acceso a internet. Tanto los usuarios como la Sociedad Nacional pueden incurrir en costos de datos. Esto depende de la tecnología, por lo que quizá necesite asociarse con una organización que sea experta en el uso de bots conversacionales.</p>	<p>Véase el artículo de Business Insider sobre bots conversacionales para la respuesta a la COVID-19</p> <p>LA FICR ha creado relaciones y cuentas con</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Twilio (bots conversacionales para mensajes de texto y WhatsApp, etc.) ▪ RapidPro (mensajes de texto o aplicaciones de voz) <p>Ian O'Donnell (FICR Ginebra, ian.odonnell@ifrc.org) puede ayudarlo a acceder y probar estos servicios.</p> <p>Contacte a Sharon.Reader@ifrc.org si su</p>

			Sociedad Nacional está interesada en probar un bot conversacional en África.
Respuesta vocal interactiva (IVR)	La respuesta vocal interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) utiliza mensajes grabados para ofrecer un menú de opciones para que quienes llaman puedan acceder a la información y brindar comentarios sobre encuestas. Por ejemplo, las	Esto depende de la tecnología, por lo que quizá necesite asociarse con una organización que sea experta en la configuración de la IVR si no tiene experiencia previa en este ámbito.	LA FICR ha creado relaciones y cuentas con

	<p>personas llaman y seleccionan qué escuchar presionando números en su teléfono o responden preguntas del mismo modo. La IVR es una buena opción en contextos en los que las personas tienen un bajo nivel de alfabetización o menos acceso a internet.</p>	<p>En países de bajos ingresos, sería importante asegurarse de que la línea telefónica de IVR sea gratuita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Twilio (bots conversacionales para mensajes de texto y WhatsApp, etc.) ▪ RapidPro (mensajes de texto o aplicaciones de voz) <p>Ian O'Donnell (FICR Ginebra, ian.odonnell@ifrc.org) puede ayudarlo a acceder y probar estos servicios. Otra opción gratuita de IVR es: https://verboice.instedd.org/</p>
<p>Aplicación "First Aid"</p>	<p>Desarrollada por el Centro Mundial de Preparación para Desastres (GDPC, por sus siglas en inglés) de la FICR, la aplicación "First Aid" ha sido adoptada por muchas Sociedades Nacionales y ahora incluye la COVID-19. Las Sociedades Nacionales pueden agregar contenido a sus versiones existentes de la aplicación y luego enviarlo automáticamente a cualquiera que haya descargado la aplicación.</p>	<p>Si su Sociedad Nacional utiliza la aplicación "First Aid", el contenido es fácil de localizar y agregar. Si aún no la utiliza, hay un plazo de 3 a 4 meses para el lanzamiento de la aplicación.</p>	<p>Contacte a Jessica Robbins del GDPC jessica.robbs@redcross.org</p>
<p>Aplicación "Atlas"</p>	<p>Desarrollada igualmente por el GDPC, la aplicación "Atlas" apoya a empresas pequeñas e incluye contenido sobre la preparación ante una pandemia y la COVID-19 y ha sido traducida a 18 idiomas.</p>	<p>La aplicación está disponible para descarga mundial. Lista de idiomas: árabe, bengalí, chino (simplificado y tradicional), inglés, francés, alemán, hindi, indonesio, japonés, luganda, portugués, ruso, español, swahili, tagalo, turco, vietnamita.</p>	<p>Contacte a Bonnie Haskell del GDPC bonnie.haskell@redcross.org</p>

<p>Internet of good things</p>	<p>Dirigida por el UNICEF, Internet of Good Things (IOGT) proporciona información sobre la COVID-19 en una página web configurada para teléfonos inteligentes básicos. Esta página está disponible de forma gratuita en 65 países a través de Free Basics. Puede compartir este servicio con el personal y los voluntarios para mejorar su acceso a la información sobre la COVID-19.</p>	<p>¿Puede ponerse en contacto con la oficina del UNICEF en su país para agregar contenido a IOGT?</p>	<p>Internet of Good Things (IOGT)</p>
<p>Viamo 3-2-1</p>	<p>Una línea directa gratuita de información, basada en la demanda, que utiliza la respuesta vocal interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) y está disponible en 18 países. Las personas que llaman desde cualquier teléfono pueden acceder a los mensajes de audio pregrabados sobre la COVID-19 en su idioma local y de manera gratuita. Esto permite a aquellos con poca o ninguna alfabetización acceder a la información. Entre los países que utilizan (o utilizarán) el servicio 3-2-1 figuran Burkina Faso, Madagascar, Malawi, Nepal, Nigeria, Tanzania, Uganda, Afganistán, Camboya, Indonesia, Malí, Ruanda, Botsuana, Ghana, Haití, Mozambique, Níger y Zambia. Este servicio se puede compartir con el personal, los voluntarios y los miembros de la comunidad para mejorar su acceso a la información sobre la COVID-19.</p>		<p>Servicio 3-2-1</p>

2. Opciones para recopilar comentarios de la comunidad

ACTIVIDAD	DETALLES	CONSIDERACIONES	RECURSOS DE APOYO
Línea directa y de ayuda telefónica	<p>Una línea telefónica directa permite a las personas ponerse en contacto con la Sociedad Nacional para hacer preguntas y proporcionar comentarios. Cuando están bien configuradas, las líneas de ayuda telefónica pueden ser útiles para responder a las preguntas y preocupaciones de las personas que llaman, al tiempo que permiten registrar comentarios clave e información errónea.</p> <p>En caso de que exista una línea directa pero los operadores no registren los comentarios de quienes llaman, una llamada grupal rápida con los operadores le permitirá registrar los comentarios rápidamente y utilizarlos para informar.</p>	<p>Las líneas directas y de ayuda requieren muchos recursos: asegúrese de que los recursos humanos y financieros estén disponibles antes de considerar configurar una línea (véase la herramienta).</p> <p>Es importante asegurarse de que exista un sistema de referencia, sobre todo en caso de que se planteen asuntos delicados.</p> <p>Es posible que ya existan otras líneas directas o de ayuda.</p> <p>Considere asociarse con otras organizaciones y autoridades nacionales antes de establecer nuevas líneas.</p>	<p>Herramienta "Hotline in a Box" (desarrollada por la FICR y sus asociados) Esta herramienta es útil no solo para establecer líneas directas, sino también para cualquier canal de comunicación.</p> <p>Hoja de registro de comentarios para África EN NS</p> <p>Hoja de registro de comentarios para Asia y el Pacífico EN SP Kit básico para comentarios de la FICR</p>
WhatsApp	<p>WhatsApp y otras aplicaciones de mensajería instantánea también pueden usarse para obtener comentarios del personal, los voluntarios y las comunidades. Por ejemplo, puede realizar encuestas simples o pedir al personal, los voluntarios o los miembros de la comunidad que denuncien rumores o den su opinión sobre asuntos específicos. Al igual que antes, el personal y los voluntarios pueden configurar un sistema en cascada para compartir y recopilar información dentro de sus propias redes personales.</p> <p>Asegúrese de proporcionar siempre la</p>	<p>¿Es WhatsApp ampliamente usado en su país? ¿Las personas tienen acceso a la aplicación?</p> <p>Al igual que en cualquier canal de comunicación "en vivo", puede ser brumador recibir y responder a muchos mensajes si el grupo es muy grande.</p> <p>Para usar WhatsApp para recopilar y responder a comentarios, es posible que necesite a varias personas que actúen como administradores del grupo y que</p>	<p>Las directrices para redes sociales incluyen consejos sobre cómo realizar encuestas: EN FR SP</p> <p>O consulte: https://www.opinionstage.com/blog/whatsapp-survey-how-to-run-a-survey-on-whatsapp/</p>

información

compartan la

	correcta ante cualquier información errónea o rumores compartidos en el grupo.	responsabilidad de responder y moderar los debates. Puede usar la hoja de registro de comentarios de Excel para documentar los comentarios que reciba a través de WhatsApp.	Hoja de registro de comentarios para África EN NS Hoja de registro de comentarios para Asia y el Pacífico EN SP
Redes sociales Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn, Instagram	Puede realizar encuestas y sondeos cortos en las redes sociales para obtener comentarios sobre preguntas específicas. Estas son generalmente encuestas cortas, con respuestas simples de opción múltiple, por lo que no proveerán comentarios detallados, pero pueden ofrecer una forma de participar y obtener comentarios rápidos sobre asuntos sencillos. También puede monitorear los debates en las redes sociales y documentar los rumores, preguntas y sugerencias comunes relacionados con la COVID-19.	¿Puede llegar a las personas adecuadas y suficientes a través de sus canales de redes sociales?	Consejos para usar las redes sociales para RCCE EN FR SP Hoja de registro de comentarios para África EN NS Hoja de registro de comentarios para Asia y el Pacífico EN SP
Programas y dramas de televisión y radio	Los programas de radio y televisión en vivo, e incluso las radionovelas, también se pueden usar para recopilar comentarios de la comunidad. Esto se puede hacer compartiendo un número de teléfono al que las personas pueden llamar o enviar mensajes de texto durante el programa. Algunas organizaciones también han utilizado la tecnología	Al igual que antes, ¿tiene la Sociedad Nacional experiencia en la producción de programas de radio o televisión o radionovelas?	Guía para programas de radio sobre la COVID-19 y orden de emisión EN

	<p>para hacer preguntas abiertas a los oyentes, tales como "¿qué ha escuchado sobre el coronavirus?", y luego analizar miles de respuestas para comprender cómo las personas perciben el virus, incluso en diferentes grupos demográficos.</p> <p>Luego los comentarios se utilizan para dar forma al contenido de futuros programas. Esto funciona como un debate de grupos focales a gran escala basado en mensajes de texto.</p>	<p>¿El número al que las personas llaman o envían mensajes de texto es gratuito?</p> <p>Para la recopilación de comentarios por SMS a gran escala, se recomienda asociarse con una organización que pueda apoyar este proceso, tales como Africa's Voices Foundation o GeoPoll.</p>	<p>FR</p> <p>Para explorar opciones para ampliar los comentarios por medio de SMS en África, póngase en contacto con Sharon.Reader@ifrc.org</p>
<p>Encuestas a distancia</p>	<p>También puede realizar encuestas a distancia enviando un enlace a las personas en su teléfono para responder preguntas en línea, por ejemplo, a través de un formulario en línea de Kobo o Google. Estas encuestas también se pueden hacer a través de opciones de voz como IVR, donde las personas graban sus respuestas presionando botones en su teléfono. Para cualquier encuesta a distancia, es importante mantener las preguntas simples y probarlas con anticipación porque no habrá un encuestador que pueda explicar qué significan las preguntas si el encuestado no entiende.</p>	<p>Para las encuestas en línea, ¿tienen las personas acceso a internet para completar el formulario?</p> <p>¿Tienen un teléfono inteligente?</p> <p>¿Tiene los números de teléfono o los contactos de WhatsApp de las personas a las que se desea enviar la encuesta?</p> <p>Para la IVR, es posible que necesite soporte técnico para la configuración.</p>	<p>Algunas herramientas para realizar encuestas a distancia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caja de herramientas Kobo Memria Speakalyze Viamo Twilio RapidPro https://verboice.instedd.org/ <p>Consulte ejemplos de encuestas aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> EN AR, versión corta (adaptada para Sudáfrica), versión para Asia y el Pacífico

3. Opciones para la participación comunitaria en la planificación de la respuesta.

Aunque muchas de las formas tradicionales para garantizar la participación de la comunidad, como las reuniones comunitarias o trabajar con los comités de proyectos, ya no son una opción debido a los confinamientos y las restricciones a las reuniones, las comunidades aún deben desempeñar un papel participativo activo en todas las fases de la respuesta. Las medidas de control, por ejemplo, los confinamientos, no funcionarán sin el consentimiento de las personas afectadas. Las medidas para el control de epidemias solo funcionarán de manera eficaz si la gente local está completamente involucrada en su planificación e implementación. Esto se debe a que las comunidades pueden proporcionar detalles y conocimientos contextuales de lo que les ha funcionado en el pasado: ellas son las que conocen qué funcionará para ellas y cómo se puede monitorear y hacer cumplir. A pesar de las restricciones a la circulación, las estructuras comunitarias existentes, tales como los comités comunitarios, los clubes de mujeres, los trabajadores sanitarios de la comunidad o las asociaciones de estudiantes, seguirán funcionando de una forma u otra y pueden movilizarse para llegar a otros e identificar las mejores estrategias para poner fin a la epidemia de COVID-19. A continuación se presentan algunas sugerencias sobre cómo se pueden identificar y apoyar soluciones lideradas por la comunidad para poner fin a la pandemia.

ACTIVIDAD	DETALLES	CONSIDERACIONES	RECURSOS DE APOYO
Facebook, WhatsApp y mensajes de texto	Cree un grupo cerrado de Facebook, WhatsApp o mensajes de texto con representantes clave de la comunidad para sustituir las reuniones comunitarias cara a cara. Por ejemplo, con líderes de la comunidad, comités de proyectos, clubes de madres, líderes o grupos religiosos, grupos juveniles, etc. A través de estos grupos, puede compartir información sobre los planes, pedir aportes y sugerencias, debatir los desafíos y escuchar los comentarios continuos de la comunidad. También puede averiguar qué grupos locales de Facebook ya existen y enviar una solicitud para unirse y pedir su opinión y sus comentarios sobre los planes.	¿Puede llegar a las personas adecuadas a través de estos canales? ¿Son sus grupos representativos de la comunidad y consideran a quienes están excluidos? ¿Necesitaría otorgar crédito a las personas para que paguen los datos?	
Informantes clave	Mantenga la comunicación con informantes clave de la comunidad, por teléfono si cara a cara no es una opción.	¿Tiene los números de teléfono de todas las personas clave? ¿Quién falta?	

	Esto ayudará a garantizar que los expertos locales puedan contribuir a planificar la respuesta e identificar soluciones, por ejemplo, personal sanitario local, trabajadores sanitarios de la comunidad, curanderos tradicionales, líderes comunitarios, líderes religiosos, etc.	¿Puede establecer un horario regular para hablar cada semana, para que esto no se olvide?	
Trabajadores de servicios clave	Aunque la circulación está restringida, muchos trabajadores clave o servicios esenciales seguirán funcionando. Por ejemplo, vendedores de mercado, farmacéuticos, personal de gasolineras, conductores de autobuses y trabajadores de supermercados. Las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja pueden apoyar a estos grupos para compartir información e identificar soluciones, asumiendo el papel normalmente desempeñado por los voluntarios de la comunidad. Esto puede incluir la capacitación de estos grupos sobre la COVID-19 y sobre enfoques para la participación comunitaria.	¿Puede negociar el acceso para capacitar a estos grupos? ¿Cómo puede configurar una red de comunicación con estos grupos? ¿WhatsApp o llamadas regulares?	Paquete de capacitación de RCCE EN FR
Debates virtuales de grupos focales	Hay una variedad de opciones de software que le permiten celebrar debates de grupos focales de manera virtual. Esto funcionaría de la misma manera que un debate de grupos focales (DGF) normal, identificando de 6 a 12 personas de una comunidad con la que desee hablar y enviándoles un enlace para unirse a una reunión en línea en un momento específico. Las aplicaciones como Jitsi (https://meet.jit.si/) le permiten celebrar debates virtuales de grupos focales. Los participantes solo deben hacer clic en el enlace desde una computadora (para teléfonos inteligentes se debe descargar una aplicación).	Esto solo funcionará en contextos en los que las personas tengan un acceso razonable a internet, posean teléfonos inteligentes y estén familiarizados con ellos.	Las opciones incluyen: https://meet.jit.si/ Guía para debates de grupos focales sobre la COVID-19 DGF - Comunidades EN DGF - Voluntarios EN DGF - Comunidades FR DGF - Voluntarios FR

<p>Iniciativas de protección de personas vulnerables basadas en la comunidad</p>	<p>Durante el brote de ébola en 2014 y 2015 en Liberia, los líderes de la comunidad establecieron varias disposiciones que restringían el movimiento de visitantes foráneos, incluida la cuarentena obligatoria, enumeraban los lugares a los que las personas habían viajado e incluso prohibían la entrada de visitantes durante el brote. Tales iniciativas locales podrían ser apoyadas para proteger a la población más vulnerable y controlar la infección.</p>		<p>Lea más sobre este ejemplo de Liberia</p>
--	---	--	--

Text from image EN	Text from image ES
Advocacy in Disaster Preparedness and Response	Promoción de la preparación y respuesta en caso de desastre
Disaster!	¡Desastre!
Does the NS / RCRC Movement have the necessary ACCESS to carry out their operations	¿Tiene la Sociedad Nacional o el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja el ACCESO necesario para llevar a cabo sus operaciones?
No	No
Is there a situation of NIAC, IAC or OSV?	¿Existe una situación de conflicto armado no internacional o internacional u otra situación de violencia?
ADVOCACY with Government	PROMOCIÓN con el Gobierno
Yes	Sí
Work on SAFER ACCESS	Trabajar por un ACCESO MÁS SEGURO
Discuss access with ICRC for zones affected	Debatir el acceso a las zonas afectadas con el CICR
ADVOCACY with Non-state Actors	PROMOCIÓN con agentes no estatales
Is there a National Coordination Mechanism in place?	¿Existe un mecanismo de coordinación nacional?
Advocacy for Vulnerable Persons & Compliance with Humanitarian Standards	Abogar por las personas vulnerables y por el cumplimiento de las normas humanitarias
ADVOCACY To create one that include coordination with humanitarian actors	PROMOCIÓN para crear uno que incluya la coordinación con agentes humanitarios
Is the NS participating?	¿Participa la Sociedad Nacional?
ADVOCACY to include the NS in its Auxiliary Role	PROMOCIÓN para incluir a la Sociedad Nacional en su papel auxiliar
Did the Government assign roles and responsibilities to the NS?	¿El gobierno asignó funciones y responsabilidades a la Sociedad Nacional?
Advocacy offer the services the NS/RCRC Movement can provide	Promoción para ofrecer los servicios que la Sociedad Nacional y el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja pueden proporcionar
Does the NS/RCRC Movement have necessary legal facilities to fulfill their duties	¿Tienen la Sociedad Nacional y el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja las facilidades legales necesarias para cumplir con sus obligaciones?
ADVOCATE FOR: - Tax exemptions - Facilities to Import / Export - IDRL - Access	PROMOVER: - Exenciones fiscales - Facilidades para la importación y la exportación - Leyes para las operaciones internacionales de socorro en casos de desastre (IDRL, por sus siglas en inglés) - Acceso