



# LÍNEA **WHATSAPP** **EMPRESARIAL** COVID-19/MIGRACIÓN

Caso de estudio

**© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja,  
Oficina regional para Las Américas, 2020**

Se permite citar, copiar, traducir a otros idiomas o adaptar a las necesidades locales cualquier parte de esta publicación sin autorización previa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que la fuente esté claramente especificada.

**Contacto:**

Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la Secretaría de la Federación:

**Dirección:** Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

**Postal address:** P.O. Box 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

**T** +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org) | **W** [ifrc.org](http://ifrc.org)

# TABLA DE CONTENIDOS

1. Antecedentes	4
2. WhatsApp empresarial para la respuesta al COVID-19	5
a. Evaluación de la viabilidad y pertinencia del uso de la herramienta	6
b. Definición de los objetivos y alcances de la herramienta	8
c. Generación y actualización de contenidos	9
d. Preparación de protocolos de atención, selección y capacitación de operadores	9
e. Diseño e implementación del plan de promoción de la herramienta	10
f. Implementación de la herramienta y mejora continua	11
g. Monitoreo y evaluación	13
h. Resultados	13
3. Aprendizajes	15
Bibliografía	18

# 1. ANTECEDENTES

Perú es uno de los países más afectados por el coronavirus de América del Sur. Si bien se declaró el estado de emergencia desde el 16 de marzo de 2020, el país no ha podido bajar sus altas tasas de infección y mortalidad, llegando, hasta fines de julio, a más de 414 mil casos confirmados de COVID-19<sup>1</sup>.

La emergencia implicó, entre otras cosas, el cierre de fronteras y la suspensión de la atención en establecimientos de salud de atención primaria<sup>2</sup> así como la inmovilización de las personas, esto empeoró las precarias condiciones de la población migrante debido a la pérdida de sus fuentes de ingresos<sup>3</sup> y la falta de redes de apoyo<sup>4</sup>.

Las medidas también afectaron la ejecución de actividades planificadas por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC, por sus siglas en inglés)<sup>5</sup> en su Oficina del Clúster Andino en el Perú. En este contexto, ante la pérdida de contacto con los migrantes debido a la inmovilización temporal de actividades, y la necesidad de una nueva herramienta de retroalimentación efectiva durante la pandemia, la IFRC a través del llamamiento América - Movimiento poblacional, implementó una línea de WhatsApp para permitir, la asistencia remota a los migrantes afectados por la crisis del COVID-19, sin embargo, rápidamente y en respuesta a la alta demanda de población peruana por el servicio, la línea comenzó a prestar servicio a un grupo poblacional más amplio.

En cuatro meses de implementación, la herramienta, ha demostrado que puede proveer información clave de ayuda, crear un espacio de comunicación confiable (conversación bidireccional), ser de fácil adaptación (integración de nuevas necesidades de información), y establecerse como un canal efectivo que permite su evolución basada en la retroalimentación provista por el público objetivo.

La guía de implementación de la línea de información y el kit de recursos COVID-19/MIGRACIÓN generados por la Oficina Regional para las Américas de la IFRC al inicio de la respuesta a la pandemia,<sup>6</sup> fueron recursos decisivos para organizar la operación de la línea. Complementariamente, y durante el mismo proceso de implementación se generaron documentos y recursos de comunicación *ad-hoc*.

---

<sup>1</sup> Ministerio de salud. (2020, 31 de julio). "Total casos+". Sala Situacional COVID-19 Perú. <https://bit.ly/39jNg0v>

<sup>2</sup> Solo podían operar los centros de salud de categoría III.

<sup>3</sup> Proveniente, principalmente, de empleos informales en zonas urbanas cuyos ingresos se ganan al día.

<sup>4</sup> International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020a). Américas movimiento poblacional llamamiento de emergencia MDR42004. Actualizado al 24.03.2020

<sup>5</sup> Por ejemplo, se cancelaron las jornadas de salud comunitarias y las actividades de inclusión social, también la atención en el puesto de salud del CEBAF de Tumbes y en el policlínico de Lima.

<sup>6</sup> International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020b). Kit de herramientas para la Línea de información de WhatsApp sobre COVID-19.

## 2. WHATSAPP EMPRESARIAL PARA LA RESPUESTA AL COVID-19

WhatsApp Business, en español empresarial, es una aplicación de mensajería instantánea gratuita para teléfonos inteligentes (disponible para Android y IOS) creada para conectar organizaciones con sus clientes, permite enviar y recibir mensajes mediante Internet.

La herramienta permite la creación de un breve perfil de la organización (descripción, dirección de correo electrónico, direcciones físicas y sitio web); contiene herramientas de mensajería inteligente (saludos, respuestas rápidas y mensajes automáticos); y métricas (conteo de mensajes enviados, entregados y leídos). Permite, además, crear listas de envío de hasta 256 contactos, siempre que los dos interlocutores hayan guardado sus números telefónicos en la agenda del celular. La cuenta se puede usar en un dispositivo móvil a la vez, pero una vez configurada se pueden abrir una sesión desde la web, vía computadora o laptop, a través del código QR. Solo se necesita Internet, un chip, celular y las computadoras/laptops para abrir la sesión desde la web.

Los pasos para abrir un perfil de WhatsApp empresarial<sup>7</sup> son:

1. Descargar la app de manera gratuita desde la plataforma de Android o IOS.
2. Instalar y confirmar el número telefónico, puede ser móvil (recibirá un mensaje o llamada) o fijo (recibirá una llamada).
3. Configurar el perfil: suba una foto (este puede ser un logotipo), nombre de la organización, categoría y descripción. También es posible agregar la dirección comercial, horario de atención, sitio web y correo electrónico.
4. Configurar saludos automáticos, respuestas rápidas o un catálogo de imágenes destacables que desee compartir con sus usuarios.
5. Compartir su enlace del perfil o código QR a su público objetivo.
6. Revisar sus estadísticas.



### Objetivos de la herramienta

Los objetivos de la implementación de la línea fueron asistir de manera remota a los migrantes afectados por la crisis COVID-19, respondiendo preguntas o dudas sobre la pandemia, brindando información clave para promover la adopción de conductas de prevención y protección, e identificar y monitorear rumores o noticias falsas relacionadas a la pandemia para poder contrarrestarlas.

### Población objetivo

Inicialmente, la herramienta tuvo como público objetivo la población migrante asentada en el país o en tránsito con acceso a teléfono móvil e Internet. Se eligió a este grupo porque la Oficina de la IFRC del Cluster Andino contaba con la base de datos del Programa de Migración y

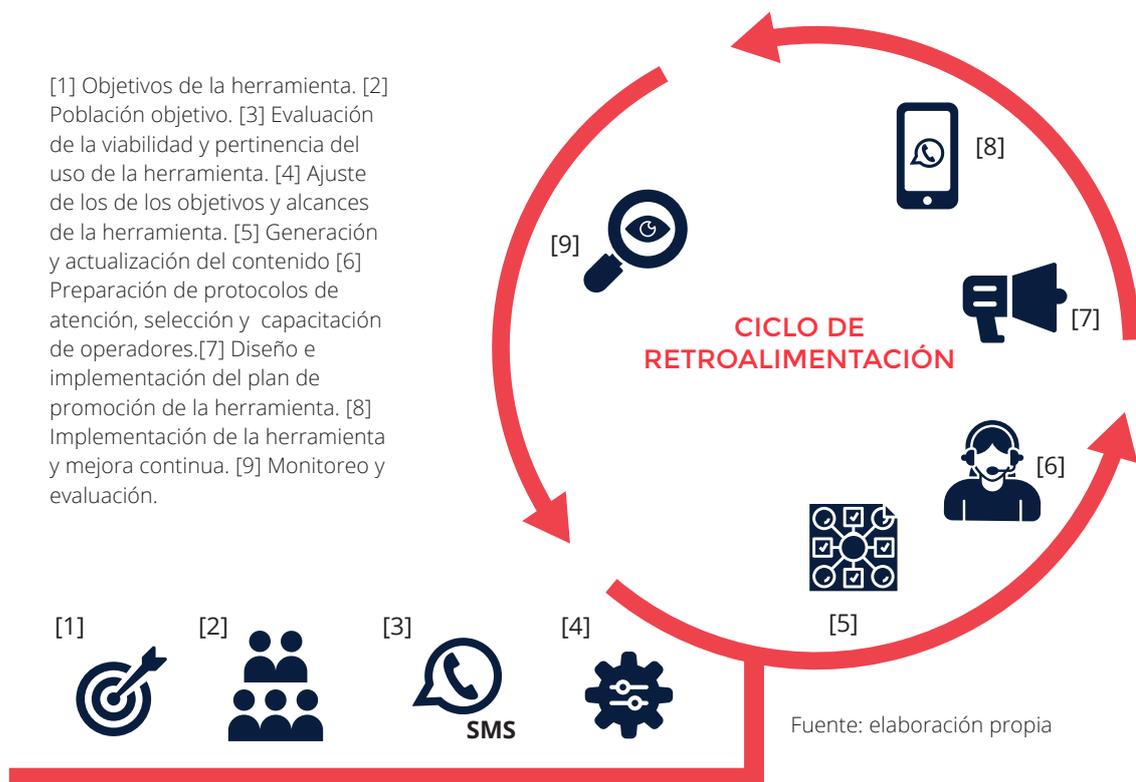
<sup>7</sup>FACEBOOK. (2020, 15 de julio). How to download your WhatsApp Business App. <https://bit.ly/3ejoQP6>; WHATSAPP. (2020, 15 de julio). Aplicación WhatsApp Business. <https://bit.ly/2Bj9cMA>

mantenía una fuerte vinculación con la población migrante. Sin embargo, ante la alta demanda de información el grupo objetivo de la línea fue ampliado a toda la población que se encontraba en el territorio peruano.

## Ruta metodológica de implementación

La implementación de la herramienta implicó el desarrollo de un conjunto de actividades clave y documentos para asegurar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos. A continuación, se presentan los alcances del proceso seguido.

**Gráfico 1: Configuración y ejecución de la Línea de WhatsApp COVID-19**



### a. Evaluación de la viabilidad y pertinencia del uso de la herramienta

Evaluar la viabilidad y pertinencia del uso de la herramienta es una de las primeras actividades a ser desarrolladas para identificar si forma parte de los medios consumidos por el público objetivo; y la capacidad de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja, en términos de operatividad, disponibilidad de recursos de información y humanos para su operación. En el caso de la Oficina de la IFRC en Perú este paso fue implementado, y se enmarcó en una reflexión que ya tenía la oficina meses atrás, y era la de explorar una nueva forma de interactuar con la población migrante, considerando que las encuestas de satisfacción de los servicios de salud que se aplicaban, no les brindaban toda la información que necesitaban para atender las necesidades de los migrantes.

Para conocer si los migrantes contaban con los medios para acceder a la herramienta (acceso a teléfono móvil y a Internet) se usó como referencia los resultados del estudio de

“Evaluación regional de necesidades de información y comunicación”, que señala que el 78% de los migrantes venezolanos que viven en Perú tienen un teléfono móvil y el 81% accede a Internet, y un 99 % de ellos prefieren el WhatsApp y el Facebook para recibir información<sup>8</sup>. Para complementar esta información, se revisó el Informe anual de Hootsuite (2019)<sup>9</sup>, que evidencia que en Perú, el WhatsApp es la aplicación de mensajería instantánea más popular<sup>10</sup>.

Beneficios del uso de la herramienta:

- Fácil implementación.
- Migrantes familiarizados con su uso.
- Es bidireccional, permite el diálogo.
- Permite monitorear tendencias en las preguntas.
- Enciende un canal para que las personas puedan acceder a información confiable y oportuna.
- Permite compartir información usando variados formatos: videos, fotos, audios, etc.

Como parte del análisis de viabilidad, se aplicó también la herramienta denominada “Lista de verificación de requisitos”, que ayuda a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja a evaluar los recursos disponibles del país y la oficina. Ver Tabla 1.

**Tabla 1: Lista de verificación de requisitos**

Requerimientos	Cumple
OMS no está ejecutando un servicio de información de WhatsApp que su país puede usar	✓
Buena conectividad a Internet en el país	✓
Una persona a tiempo completo para la tarea (para atender la línea, registrar los datos, analizarlos y para promocionarla)	✓
Uno/dos operadores para dar soporte a la línea en caso de ser necesario.	✓
Banco de mensajes clave (puede contactar a la IFRC para esto y expandirla con mensajes específicos, de acuerdo al contexto)	✓
Sistema para recolectar la retroalimentación (o usar el modelo que viene en el kit)	✓
Habilidad para atender en múltiples lenguajes (de acuerdo con el contexto, pensando en no excluir personas)	✓
Personal técnico (médico): en caso de que necesite orientación médica.	
Presupuesto para un plan de datos, teléfono y una laptop o computadora de escritorio	✓
Presupuesto para emergencias: contratar a más personas, mejorar la tecnología y adaptación de contenidos	✓
Equipo: teléfono celular y computadora (1 teléfono y 1 computadora para cada operador en la línea)	✓

Fuente: Elaborado a partir de la Guía de implementación de la Línea de información de WhatsApp sobre COVID-19.

<sup>8</sup> R4V. (2019). Evaluación regional de necesidades de información y comunicación.

<sup>9</sup> Hootsuite. (2020, 15 de julio). *The global state of digital in 2019*. <https://bit.ly/2CAvp9B>

<sup>10</sup> El informe anual de Hotsuit es un estudio brinda información sobre el uso de las redes sociales, comercio electrónico y dispositivos móviles en todo el mundo. El informe 2020 puede ser consultado en el siguiente link: <https://wearesocial.com/digital-2020>

## b. Definición de los objetivos y alcances de la herramienta

La herramienta tuvo dos opciones para definir sus objetivos y alcances, ser una línea de información, o ser una línea de información y orientación médica y/o atención psicosocial si se requería. Para poder definir ello, se aplicó una evaluación de funciones que permitió identificar si se cumplía las condiciones para ambas opciones, ver Tabla 2. La línea inició como informativa, pero progresivamente fue brindando orientaciones médicas y apoyo psicosocial en respuesta a la demanda de los usuarios.

Del mismo modo, fue necesario definir el tipo de interacción que la herramienta cumpliría; es decir si llegaría a los usuarios a través de conversaciones individuales, listas de distribución o ambas. La línea empezó operaciones con la primera opción, después de 4 meses de implementación se viene construyendo una lista de distribución con los migrantes usuarios que acepten participar de ella, para poder brindarles información más allá del COVID-19 y responder a sus particulares necesidades de información y orientación en el ámbito de la salud.

Está previsto que la primera acción con esta lista de suscriptores migrantes sea la aplicación de una encuesta para poder conocer sus necesidades de información, expectativas, problemas que enfrentan, percepción de los servicios, etc. La información recolectada ayudará a programar los contenidos acordes a lo que se demanda.

**Tabla 2: Evaluación de funciones de la herramienta**

Función	Línea de información	Línea de información y orientación médica o APS
Puede proporcionar información y mensajes clave sobre medidas de prevención.	✓	✓
Puede proporcionar información sobre los síntomas (en general).	✓	✓
Puede proporcionar orientación sobre los síntomas de las personas teniendo en cuenta su historia clínica y síntomas específicos.		✓
Puede direccionar a los servicios de emergencia del país.	✓	✓
Puede direccionar a los procesos y procedimientos estándar para las pruebas de COVID-19.		✓
Puede sugerir a las personas si ir o no a la prueba dependiendo de su situación.	✓	✓
Recoge las opiniones, percepciones y retroalimentación de la comunidad.	✓	✓
Ayuda a controlar los rumores y a contrarrestar las noticias falsas.	✓	✓
Ayuda a identificar las necesidades y preocupaciones.	✓	✓

Fuente: Guía de implementación de la Línea de información de WhatsApp sobre COVID-19.

### c. Generación y actualización de contenidos

Identificar la información clave a ser compartida a través de la línea es una actividad que tiene que ser cumplida antes de lanzar la línea para su operación. En este caso, se preparó un paquete de mensajes clave asociados a los comportamientos de prevención y protección frente al COVID-19, y un banco de preguntas y respuestas (Q&A) clasificado por temas, el mismo que se construyó con información de fuentes oficiales y en coordinación con los socios de la plataforma nacional de respuesta a la migración. Este documento orienta el trabajo de los operadores y es actualizado semanalmente conforme surgen nuevas preguntas de los usuarios, y también con base en la nueva evidencia, o disposiciones nacionales frente a la pandemia.

Tan importante como el banco de preguntas y respuestas, es la preparación de un set de materiales de comunicación (gráficos, audios, videos) que ayuden a reforzar las respuestas a determinadas preguntas o para reforzar mensajes clave de prevención y protección. De esta forma, el operador tendrá a mano estos recursos para usarlos cuando sea necesario o el protocolo de atención al usuario lo indique.

### d. Preparación de protocolos de atención, selección y capacitación de operadores

Contar con protocolos de atención para un correcto, eficiente y pertinente funcionamiento de la línea, así como capacitar a los operadores que interactuarán con los usuarios es clave. Para ello, se prepararon los siguientes protocolos, los cuales fueron surgiendo progresivamente conforme avanzaba la propia implementación de la línea y las necesidades de poder garantizar su operatividad y el logro de los resultados esperados.

- **Protocolo para alimentación de la hoja de registro de la retroalimentación (*Log sheet*):** Este protocolo tiene como objetivo ordenar la forma cómo los operadores registran diariamente de manera manual la información de cada interacción (operador- usuario) respetando los protocolos de privacidad que tiene IFRC. La hoja de registro es una hoja Excel que tiene integrado *un tablero de control o dashboard*, que permite la visualización inmediata de los datos y se actualiza a medida que se ingresa nueva data generada en cada interacción. Cada conversación ocupa una celda y se le asigna un código, se completa la fecha y los datos del recolector, los datos privados del usuario (previo consentimiento), los temas principales abordados, el tipo de información brindada y si la conversación se cerró, es decir, si los usuarios brindaron información general para conocer su perfil.

La información recogida permite identificar las preguntas frecuentes, las necesidades de información, los rumores, el perfil de los usuarios, y si la interacción se cerró o no. El llenado pertinente de la hoja de registro garantiza tener información fiable para tomar decisiones.

- **Protocolo de privacidad y protección de datos:** La Oficina de la IFRC en Perú basó el protocolo de respuesta en la política global de privacidad y protección de datos de la IFRC. El protocolo de respuesta incluye recomendaciones que ayudan a los operadores a la recolección de datos e información personal al final de la interacción, y puede o no ser aceptada por el usuario. Los datos solicitados son edad, lugar donde se encuentra, sexo y si es o no migrante y se incorporan en la hoja de registro. Todas las conversaciones son borradas diariamente, no se cuenta con los nombres de las personas, ni sus números de teléfono.

- **Protocolo para el uso de la línea por parte de operadores médicos**

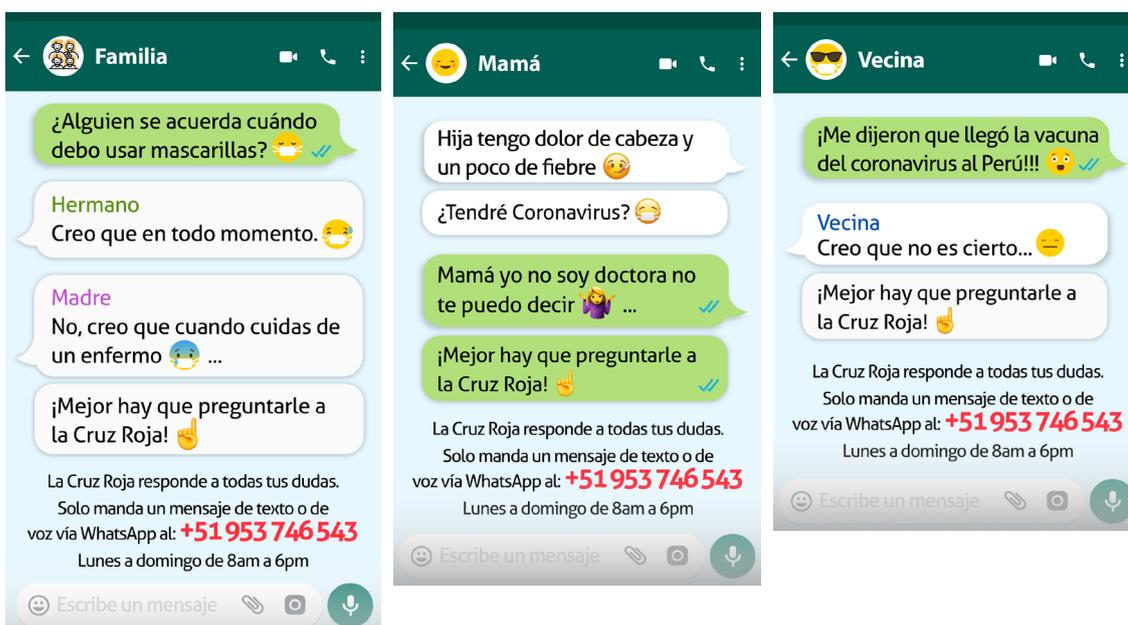
Los operadores de la línea son actores clave considerando que son las personas que desarrollan las interacciones con los usuarios. En este caso, inicialmente, la línea fue implementada por dos profesionales de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA por sus siglas en inglés) de la Oficina Regional para las Américas de la IFRC, que contaron con el apoyo del área de salud para poder atender la demanda de información técnica. Para apoyar el trabajo del equipo de operadores y resolver oportunamente las consultas técnicas de los usuarios, se creó un grupo de *WhatsApp* para mantener coordinado el trabajo de los operadores. A los tres meses de implementación, y ante la demanda creciente de usuarios, los nuevos temas de salud que podían ser incorporados (nutrición, enfermedades no transmisibles), la proyección de institucionalización de la herramienta, la Oficina de IFRC en Perú decidió conformar un equipo de profesionales dedicados de manera exclusiva a la línea (una coordinadora de un perfil social y dos técnicos de salud). Este personal tiene funciones específicas que cumplir y productos que entregar los mismos que han sido especificados en sus Términos de Referencia.

- **Protocolo Atención Psicosocial (APS)**

Se desarrolló un protocolo para atender consultas que tuvieran que ver con temas asociados a Apoyo Psicosocial (autocuidado, primeros auxilios psicológicos y apoyo psicosocial), esto implicó clasificar las preguntas con un semáforo (verde, naranja o rojo) para ayudar a identificar el grado de afectación de la persona consultante, de esta forma las interacciones por WhatsApp sólo abordan las consultas clasificadas como verdes, es decir las que requieren un primer nivel de ayuda o consejo, no atenciones complejas. Si se identifica un caso de mayor complejidad, se derivan al personal especializado a través un sistema de citas.

## e. Diseño e implementación del plan de promoción de la herramienta

El cumplimiento de este paso es clave para asegurar el posicionamiento de la herramienta en el público objetivo y su máxima difusión, por ello se diseñó e implementó un plan de promoción de la herramienta, con un set de materiales de promoción *ad hoc* (03 diseños gráficos para ser compartidos, 02 notas de prensa y 01 spot radial).



La implementación de la línea fue gradual y cautelosa, porque era necesario ver progresivamente la respuesta de los usuarios y si la organización interna para atender la línea funcionaba. Por ello, la promoción inicial fue a través de las organizaciones del Grupo de Trabajo de Respuesta a la Migración (GTRM), cuyas instituciones miembro difundieron la línea con las redes de migrantes con las que trabajan regularmente. El resultado permitió iniciar la atención con muchas consultas, lo cual permitió identificar que la herramienta estaba ayudando a cubrir un vacío en las necesidades de información sobre la pandemia, no solo en población migrante sino de la población peruana en general. Por ello, se decidió intensificar las labores de promoción gestionando espacios para entrevistas, menciones de la herramienta y sus beneficios en los medios de comunicación de alto alcance nacional y se complementó con medios regionales.

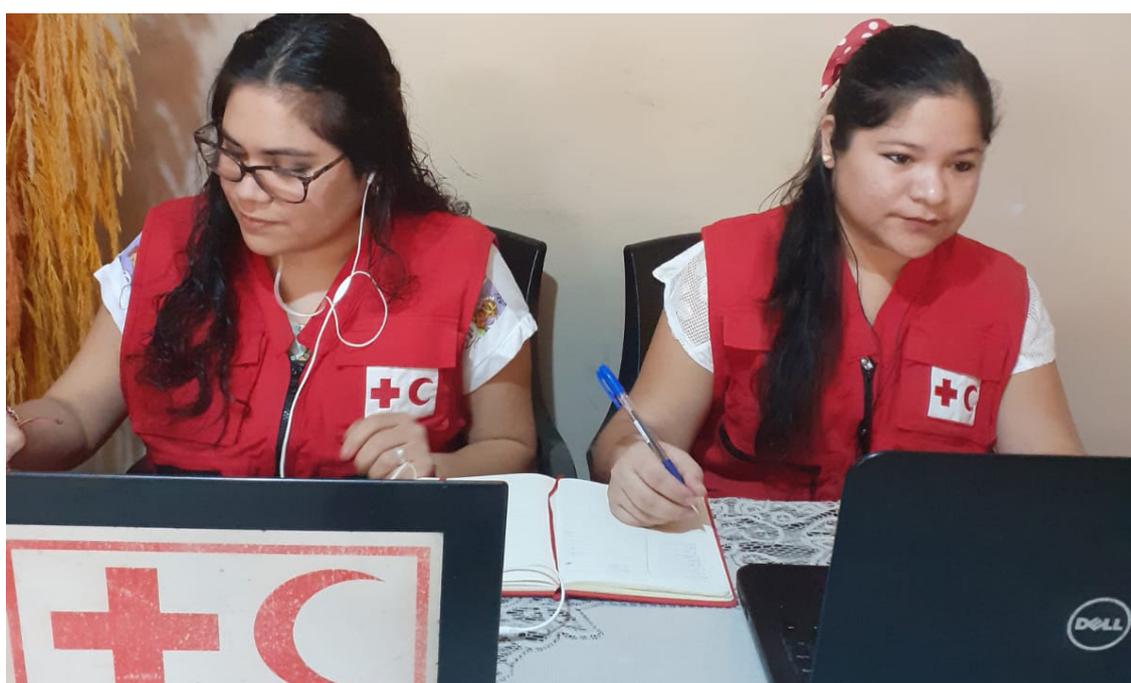
El plan de promoción incluyó medios digitales, involucrando el apoyo de *influenciadoras*, específicamente madres, quienes promocionaron la línea en sus respectivas redes. La promoción también incluyó la difusión en grupos cerrados de migrantes en *Facebook* y *WhatsApp*.

A la luz de las evaluaciones semanales de las estadísticas de uso, se ha podido identificar que el número de consultas está disminuyendo, por tanto, se prevé reforzar las acciones de promoción.

#### **f. Implementación de la herramienta y mejora continua**

La experiencia de implementación de la herramienta en Perú viene siendo un proceso de aprendizaje y mejora continua, y se puede dividir en tres fases.

**Primera fase** (*primer mes de implementación*): En esta fase, se lanzó la herramienta con dos operadores CEA de la Oficina Regional de la IFRC con dedicación completa y atención simultánea. En el camino, se fueron identificando dificultades y tomando decisiones para superarlas. Para evitar duplicidades en las respuestas a los usuarios producto de la acción simultánea de ambas operadoras, cada operadora fue etiquetada con un color, utilizando una opción que brinda la herramienta, esto permitió ordenar el proceso. Por otro lado, dado que las preguntas,





en algunos casos requerían opiniones médicas, se tuvo el apoyo de dos médicas de la oficina de la IFRC en Perú que se sumaron al equipo de las operadoras. Para ordenar su participación se generó el documento "[Pautas para uso de la línea de WhatsApp para operadores médicos](#)", y se les brindó capacitación para familiarizarlas con la operación de la línea. Adicionalmente, para articular el trabajo de las operadoras y el apoyo mutuo para resolver las preguntas de los usuarios, se creó un grupo de WhatsApp interno para los operadores el mismo que ayudó además a identificar que existían preguntas que no tenían respuestas por el momento, o que las operadoras no conocían la respuesta y se necesita indagar para poder responder con propiedad, cosa que en todos los casos se hizo.

**Segunda fase** (tres meses siguientes): En esta fase, las operadoras pudieron establecer turnos de medio día para la atención, esto debido a que el flujo de mensajes inicial fue estabilizándose. Durante estos meses, se corroboró el valor agregado y potencialidad de la herramienta, no sólo para resolver consultas sobre COVID-19 sino sobre otros temas clave asociados a programas clave como APS, programa de transferencias monetarias, lo que dio como resultado que la oficina de la IFRC en Perú evaluara y decidiera la necesidad de contar con un equipo dedicado en exclusividad a la línea,

para ello se sustentó la decisión en un reporte con evidencia de los resultados alcanzados, los perfiles y funciones de profesionales requeridos, y los respectivos [Términos de Referencia](#).

**Tercera fase** (A partir del cuarto mes de implementación): Esta fase inició con la contratación de un coordinador con un perfil social (egresado(a) en sociología, comunicación o carreras de ciencias sociales afines) y dos nuevos operadores con enfoque médico (egresado(a) en medicina, enfermería o técnico en salud). Entre sus funciones, además de la respuesta inmediata al usuario, están:

- Actualización semanal del documento de Preguntas y Respuestas Frecuentes.
- Entrega de un informe semanal sobre la situación de la línea<sup>11</sup>.
- Elaboración de informes específicos por área, a solicitud.
- Análisis de resultados y áreas de oportunidad para la evolución de la Línea. Identificación de nuevas temáticas que necesitan ser abordadas.
- Reuniones con áreas involucradas para entrega de reportes y creación de nuevo contenido.

<sup>11</sup> Documento que informa sobre: Mensajes enviados, Personas atendidas (total, edad, género, persona vulnerable o no); Información demográfica (Países, región); Temas de consulta principales; Retroalimentación; y Otra información relevante.

Otro aspecto para resaltar es que durante el mismo proceso e implementación se identificaron oportunidades de articulación con los programas. Por ejemplo, las preguntas recurrentes de los usuarios migrantes están relacionadas con la ayuda económica porque muchos de ellos perdieron sus trabajos. Esto fue identificado como una oportunidad para que, con la autorización de estos usuarios, se elaborará un listado de migrantes potenciales beneficiarios del Programa de Transferencias Monetarias (PTM).

Como se observa, la Línea se ha retroalimentado durante su implementación y ha evolucionado mejorando su operación y respuesta a las necesidades de los usuarios.

## **g. Monitoreo y evaluación**

Si bien no se definieron explícitamente indicadores de monitoreo y evaluación para la herramienta, inicialmente el objetivo fue que se llegara a la mayor cantidad de usuarios posibles para atender las necesidades de información y diálogo que pudieran tener con respecto a la pandemia. Durante la marcha, se han reconocido indicadores de alcance e interacción a partir del seguimiento diario a los reportes generados por las operadoras, y los informes semanales de resultados, que han permitido un monitoreo de los avances en el proceso de implementación, e ir tomando decisiones durante el mismo proceso. También, a través de la revisión semanal de los temas frecuentes atendidos, se identificó su estrecha relación al comportamiento epidemiológico de la enfermedad, revelando la entrega oportuna de información útil en el contexto de la pandemia.

Si bien, al inicio de la cuarentena las preocupaciones de los usuarios se concentraban en solicitar información con respecto al virus, sus síntomas y cómo prevenirlo, progresivamente y conforme avanzaba la respuesta, los usuarios estaban interesados en conocer los síntomas, pero con énfasis en aquellos aspectos que los ayuden a detectar si tenían o no la enfermedad. Luego, las preguntas buscaban indicaciones para mitigar los síntomas, en caso de tenerlos. Al tercer mes, comenzaron a surgir preguntas relacionadas a la salud mental, y atenciones en este tema, motivo por el cual se integró la atención y derivación de citas de APS a través de la herramienta.

## **h. Resultados**

En cuatro meses de implementación se han logrado a la fecha los siguientes resultados:

- La Línea ha asistido de manera remota a 1254 usuarios afectados por la crisis COVID-19<sup>12</sup>; atendiendo mensualmente entre 100 y 200 usuarios, aproximadamente<sup>13</sup>.
- Las atenciones llegaron a mujeres (41%) y hombres (31%)<sup>14</sup>.
- El 33% de los usuarios que aceptó compartir sus datos se identificó como migrante. A este grupo, se respondieron preguntas y dudas sobre la pandemia, pero también consultas sobre ayuda económica<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> IFRC PERÚ. (2020e). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 20/07/2020

<sup>13</sup> IFRC PERÚ. (2020b). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 18/06/2020; IFRC PERÚ. (2020e); Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 20/07/2020

<sup>14</sup> IFRC PERÚ. (2020e). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 20/07/2020

<sup>15</sup> IFRC PERÚ. (2020a). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 11/06/2020; IFRC PERÚ. (2020b). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 18/06/2020; IFRC PERÚ. (2020c). Línea

- En general, las principales consultas varían entre los síntomas del COVID-19 y ayuda económica. Cada semana, los mensajes varían de acuerdo a los acontecimientos del país y los efectos de la pandemia. Por ejemplo, se empezó entregando mensajes sobre medidas de prevención, manejo de la cuarentena y medidas de distanciamiento social, pues la comunidad quería conocer qué es el virus, sus síntomas y cómo prevenirlo. Al cuarto mes, las preguntas giran alrededor de las pruebas de descarte, los puntos o centros de salud donde se realizan y ayuda para la interpretación de los resultados. A ello, se suman los pedidos de ayuda económica y asesoría en el programa de PTM (uso del cajero, retiro del monto completo, etc).
- Si bien la Línea ha dado respuesta principalmente a consultas, también identificó y dio respuesta a rumores (2.5%).
- Finalmente, en sus cuatro primeros meses de funcionamiento, se enviaron más de 25 mil mensajes, la mayoría vía WhatsApp. Sin embargo, una pequeña proporción fue enviada por SMS (12% aproximadamente). Si bien, este último resultado no estaba previsto, se realizó porque da respuesta a los usuarios que no tienen Internet.

---

de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 28/06/2020; IFRC PERÚ. (2020d). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 12/07/2020; IFRC PERÚ. (2020e). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 20/07/2020.

### 3. APRENDIZAJES

En esta sección, los aprendizajes están organizados en relación con la pre-implementación de la herramienta (diseño y generación de condiciones para su aplicación), la implementación, la institucionalización y su escalamiento.

#### Pre-Implementación

- **No temer a las nuevas herramientas digitales:** La Oficina del Cluster Andino de IFRC, dadas sus capacidades de actuar en terreno, evaluó durante meses el uso de una herramienta digital, explorando nuevas posibilidades de interactuar con la población y escuchar su voz, esto en apoyo a la Cruz Roja Peruana. Factores como la brecha digital del país, la protección de datos personales en redes sociales y tener afianzadas metodologías tradicionales de trabajo comunitario, que funcionaban correctamente con su público objetivo, generaron dudas iniciales. Sin embargo, la pandemia y las restricciones que esta generó, aceleraron la decisión de implementar la herramienta de WhatsApp siguiendo las orientaciones contenidas en la guía de implementación de la línea de información y el kit de recursos generada por la Oficina Regional para las Américas de IFRC al inicio de la respuesta a la pandemia.
- **Empezar con cautela con el público que más se conoce:** Otra decisión que la IFRC reconoce positiva fue la elección inicial del público objetivo. Se eligió al grupo de migrantes porque se tenía una base de datos previa y existía una fuerte vinculación con ellos por el trabajo que se venía desarrollando. Ello facilitó el inicio de la implementación de la herramienta.
- **Contar con personal dedicado a la línea con perfil social y técnico:** Contar con personal dedicado a la gestión y atención de la línea es clave y debe ser evaluado y previsto en el proceso de planificación. El perfil del personal a cargo de la línea dependerá de los temas que se cubran, de la demanda y de las proyecciones de institucionalización de la misma. Debiendo primar siempre garantizar una atención de calidad, oportuna y que responda a las necesidades de los usuarios.
- **Capacitar regularmente a los operadores y establecer protocolos y guías que permitan una operación ordenada:** Si bien es cierto, se contaron con documentos orientadores regionales que fueron importantes, la propia implementación de la herramienta permitió identificar la necesidad de generar protocolos y guías complementarias que son clave para su operación. Del mismo modo, la capacitación regular a los operadores permite que se garantice la aplicación de los protocolos.
- **Definir la ruta interna que se seguirá para el uso de los reportes semanales para apoyar la toma de decisiones:** La definición de esta ruta interna desde el momento mismo de planificación es clave porque ayuda a garantizar que la información que se vaya recogiendo de las interacciones con los usuarios sea socializada internamente con los programas involucrados y se tome decisiones oportunas.
- **Sin el involucramiento de los programas y las operaciones de emergencias la implementación de la línea no tiene sentido:** El liderazgo técnico del Programa de Salud viene siendo central para dar línea técnica a los contenidos, capacitación de los operadores, establecimiento de

nuevos protocolos, actualización de la base de preguntas y respuestas, etc. Dependiendo del objetivo de la línea que defina el país, los programas que tengan que ver con ello deben ser involucrados y participar en equipo en todas las definiciones de la línea conjuntamente con el responsable de CEA.

- **Garantizar recoger y analizar la información de las interacciones generadas para tomar decisiones:** Documentar las interacciones diarias y elaborar reportes ejecutivos semanales internos para informar sobre los avances de la línea son importantes para ir tomando decisiones de mejora continua

## Implementación

- **Dar respuesta a todas las consultas de los usuarios:** Los primeros días tuvieron alta cantidad de mensajes, incluso provenientes de otros países (México, Ecuador, Venezuela, Costa Rica, etc.). En todos los casos las consultas fueron respondidas siguiendo los mismos protocolos de atención para cuidar el posicionamiento de la línea y la reputación de la IFRC.
- **Contar con un grupo de apoyo interno para absolver consultas:** Fue de gran ayuda el contar con un grupo interno de WhatsApp de quienes manejan la línea, donde se comparten las preguntas y se apoyan técnicamente para las respuestas con mayor nivel de complejidad. Gracias a ello se pudieron entregar respuestas de manera más rápida y absolver una mayor diversidad de consultas.
- **Incluir a quienes corren el riesgo de ser excluidos:** Se identificó que un grupo de personas se contactaban a través de SMS de la línea, seguramente porque no cuentan con internet, a todas esas personas también se les responde usando el mismo medio aplicando los mismos protocolos.
- **Toma de decisiones programáticas que respondan a las necesidades de los usuarios:** Esta visión ha generado que los servicios de la organización se vayan articulando progresivamente a la línea y respondan a lo que los usuarios van requiriendo, siempre tomando en cuenta el marco del mandato que se tiene como IFRC.
- **Comunicación de dos vías para promover cambios no sólo brindar información:** Las interacciones personales que se establecen con cada usuario permiten atender de manera personalizada la respuesta a sus consultas. De esta manera, a través del diálogo en línea se pueden reforzar mensajes clave vinculados a la pregunta que se hace, que puede ayudar a reforzar comportamientos de prevención y protección.
- **Operadores de la línea con claro conocimiento de los valores de IFRC:** La capacitación funcional de los operadores es tan importante como la capacitación en los valores institucionales, esto les permitirá comprender mejor su rol y la calidad de las interacciones que debe garantizar con cada usuario.
- **Hoja de registro de interacciones programada con el apoyo de Information Management (IM).** Es clave que la información que se decida registrar de cada una de las interacciones que figuran en la hoja de registro y articulada al tablero de control o dashboard, sea programada desde el inicio de la experiencia con el apoyo de IM para poder asegurar la seguridad de la información, adecuado almacenamiento y reportes periódicos.

## Institucionalización y su escalamiento

- **Planificación estratégica para la operación de la línea:** La operación de la línea requiere un plan que evidencie con claridad los aportes que brindará para recoger la voz de los usuarios, facilitar la entrega de información de ayuda, y generar interacciones para resolver preguntas o quejas si fuera el caso. Este plan requiere claridad en relación a los objetivos, alcances, públicos objetivo, fases de la operación, temas clave y subtemas, estructura de personal clave, contenidos diferenciados por temas (mensajes clave, preguntas y respuestas), ruta interna de toma de decisiones a partir de los reportes progresivos, posicionamiento y promoción, capacitación de operadores, indicadores de monitoreo y evaluación.
- **Monitoreo de avances y evaluación que sustente la continuidad de la línea o su suspensión:** La lectura y análisis continuo de los resultados que se van alcanzando con la línea, y una visión de evolución permanente de la herramienta, contribuyen a la toma de decisiones gerenciales que fortalezcan la línea para su articulación progresiva con otros programas y de esta manera la haga más sostenible.
- **Articulación progresiva de otros programas:** La línea puede iniciar atendiendo un tema particular como fue el caso de en Perú, surgió para dar respuesta a las enormes necesidades de información en relación a la epidemia COVID-19. Sin embargo, puede ser un mecanismo de comunicación de dos vías para programas clave de las Sociedades Nacionales en temas prioritarios que estén abordando como PTM, primeros auxilios emocionales, otros temas de salud, preparación para la respuesta a emergencias, etc. Esto exige que los decisores en las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y los equipos técnicos se apropien de los beneficios y potencialidades de la herramienta, para responder de manera articulada a la demanda de diálogo generada desde los usuarios.
- **Creación de listas de distribución para atender necesidades específicas:** De acuerdo a las temáticas que se vayan abordando y los intereses de los usuarios, se pueden crear listas de distribución particulares para poder llegar con información mucho más personalizada para determinados grupos poblacionales. Por ejemplo, ahora se está creando una lista de distribución sólo con migrantes usuarios de la línea e interesados en recibir otro tipo de información en salud, esto les permitirá poder dialogar con este grupo objetivo atendiendo sus necesidades particulares.

## BIBLIOGRAFÍA

Facebook. (2020, 15 de julio). How to download your WhatsApp Business App. <https://bit.ly/3eJoQP6>

IFRC PERÚ. (2020a). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 11/06/2020.

IFRC PERÚ. (2020b). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 18/06/2020.

IFRC PERÚ. (2020c). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 28/06/2020.

IFRC PERÚ. (2020d). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 12/07/2020.

IFRC PERÚ. (2020e). Línea de información sobre COVID-19. Resultados parciales Perú al 20/07/2020.

Guananga, C., Monzón, M. (2020, 15 de julio). *Estudio de Caso de la Línea WhatsApp* [Presentación de caso]. Webinar de casos de IFRC Perú y SN Ecuatoriana.

Hootsuite. (2020, 15 de julio). *The global state of digital in 2019*. <https://bit.ly/2CAvp9B>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). tool15 FEEDBACK STARTER-KIT.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020a). Américas movimiento poblacionalllamamiento de emergencia. MDR42004.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020b). Kit de herramientas para la Línea de información de WhatsApp sobre COVID-19

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2020c). Línea de Información sobre COVID-19. Resultados de las dos últimas semanas (01 al 14 de mayo 2020).

Ministerio de salud. (2020, 21 de julio). "Total casos+". *Sala Situacional COVID-19 Perú*. <https://bit.ly/39jNg0v>

R4V. (2019). Evaluación regional de necesidades de información y comunicación.

WHATSAPP. (2020, 15 de julio). Aplicación WhatsApp Business. <https://bit.ly/2Bj9cMA>

# LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

## **Humanidad**

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

## **Imparcialidad**

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

## **Neutralidad**

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

## **Independencia**

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

## **Voluntariado**

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

## **Unidad**

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

## **Universalidad**

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



**Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC)** es la red humanitaria más grande del mundo, con 192 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y alrededor de 14 millones de voluntarios. Nuestros voluntarios están presentes en las comunidades antes, durante y después de una crisis o desastre. Trabajamos en los entornos más complejos y de difícil acceso del mundo, salvando vidas y promoviendo la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades para que se conviertan en lugares más fuertes y resilientes donde las personas puedan vivir seguras y vidas saludables, y tener oportunidades de prosperar.

**Síguenos en:**

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org) | [twitter.com/ifrc](https://twitter.com/ifrc) | [facebook.com/ifrc](https://facebook.com/ifrc) | [instagram.com/ifrc](https://instagram.com/ifrc) | [youtube.com/user/ifrc](https://youtube.com/user/ifrc) | [tiktok.com/@ifrc](https://tiktok.com/@ifrc)