{ GUÍA PRÁCTICA }

PARA LA **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA** Y LA **RENDICIÓN DE CUENTAS** A LA COMUNIDAD

CRUZ ROJA
ARGENTINA

{ ÍNDICE }

{In} INTRODUCCIÓN

A. ¿Qué es la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad?
B. ¿A qué conduce aplicar este enfoque?
C. ¿Cuándo se aplica?

{1} ANÁLISIS

1.1 PASO 1. Buscar la información existente
1.2 PASO 2. Involucrar a la comunidad
1.3 PASO 3. Decidir qué información recabar
1.4 Incorporar el género y la diversidad
1.5 PASO 4. Evaluar los datos del análisis
1.6 PASO 5. Compartir los resultados

{2} DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

2.1 PASO 1. Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación
2.2 Lista de verificación
2.3 PASO 2. Definir los objetivos y el público
2.4 PASO 3. Definir canales de comunicación
2.5 PASO 4. Desarrollar mensajes y preguntas y respuestas
2.6 El kit de comunicación
2.7 PASO 5. Plan para la retroalimentación comunitaria
2.8 10 pasos para establecer un sistema de retroalimentación y recomendaciones
2.9 PASO 6. Cronograma y presupuesto

{3} IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

3.1 PASO 1. ¿Es necesaria una línea de base?
3.2 PASO 2. Realizar la capacitación
3.3 PASO 3. Implementar actividades
3.4 PASO 4. Monitoreo del programa
3.5 Diferencia entre retroalimentación, quejas y rumores
3.6 PASO 5. Desarrollar una estrategia de salida

{4} EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

4.1 PASO 1. Decidir qué evaluar
4.2 PASO 2. Cómo involucrar a la comunidad en la evaluación
4.3 PASO 3. Verificar y compartir los resultados
4.4 PASO 4. Compartir las conclusiones de las evaluaciones y aprender de ellas

INSTITUCIONALIZAR LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

RESUMEN. Acciones mínimas para integrar participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en programas y actividades

{In}

INTRODUCCIÓN

A. ¿Qué es la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad?

B. ¿A qué conduce aplicar este enfoque?

C. ¿Cuándo se aplica?

INTRODUCCIÓN

Esta guía está destinada a todas las personas que hacemos Cruz Roja Argentina cada día. ¿Por qué? Porque el enfoque que se presenta a continuación atraviesa todas las actividades que realizamos en el país y en el mundo.

En tanto somos una organización humanitaria, todo lo que hacemos está orientado a las personas y comunidades. A través del enfoque de la Participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, buscamos que las comunidades estén siempre ubicadas en el centro del análisis, planificación, implementación y evaluación de nuestras acciones.

Debemos tener presente este enfoque en todo momento, sea al planificar cualquier tipo de actividad, responder un llamado telefónico, un mail o un mensaje de consulta o pedido de ayuda, al relacionarnos con personas destinatarias de ayuda humanitaria, a la hora de dar una entrevista a un medio de comunicación, al brindar Primeros Auxilios en un evento masivo, en el desarrollo de un programa en particular, o ante una gran emergencia.

La presente es una guía práctica. Su objetivo es brindar recomendaciones y herramientas para que, en cada caso, se apliquen según la particularidad de la acción a implementar. No quiere decir que tengamos que aplicar todas de una sola vez, podemos seleccionar aquellas que sean factibles y necesarias para cada proyecto. El enfoque de Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad propone más un cambio de mirada que simplemente una metodología.

En cada paso, todos los días y desde lo más pequeño hasta lo más grande, **este enfoque nos permite cumplir mejor nuestra misión.**

DIFERENCIA ENTRE ENFOQUE Y HERRAMIENTA

Un **enfoque** es un marco general a partir del cual trabajamos, nos relacionamos y abordamos cualquier acción. Es un modo de ver y hacer.

Una **herramienta** es un instrumento que sirve para para poder llevar a cabo esas acciones. Las herramientas se articulan y se eligen según el enfoque o abordaje que utilicemos. Es decir, un enfoque podrá habilitar (o no) la aplicación cierto tipo de herramientas. Como ejemplos de herramientas podemos mencionar la Guía de Acceso Más Seguro, la Hoja de Ruta hacia la Resiliencia Comunitaria, una lista de verificación, o un cuestionario para recabar información.

Luego de más de un siglo de experiencia en trabajar en todo el país, en Cruz Roja Argentina conocemos la importancia de involucrar a las comunidades en todas nuestras actividades. Esta Guía no introduce una actividad nueva, sino más bien añade valor al ofrecer recomendaciones y apoyo para mejorar la participación comunitaria y rendición de cuentas en cada uno de los programas y acciones. En tanto enfoque general enmarca, profundizando en los aspectos de participación y comunicación comunitaria y rendición de cuentas, todos los documentos y herramientas diseñadas por la organización relacionadas al abordaje comunitario. Por ejemplo, al desarrollar las distintas fases de la Hoja de Ruta de Resiliencia Comunitaria debemos contemplar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Al pensar la relación entre ambas, es necesario tener en cuenta los conceptos de acompañamiento, participación y conexión.

Ingresar en www.cruzroja.org.ar/biblioteca para ver este y otros materiales complementarios

A. ¿Qué es la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad?

La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (Community Engagement and Accountability - CEA, por sus siglas en inglés) se basa en poner a las comunidades en el centro de lo que hacemos, integrando la comunicación y la participación en todo el ciclo de los programas y acciones que realizamos. Se trata de poner a las personas primero, para luego planificar nuestras acciones en función de sus necesidades y sus condiciones particulares.

Personas y comunidades Hace referencia a todo grupo de personas en situación de vulnerabilidad, de riesgo o afectadas por crisis a las que nos proponemos ayudar, sin discriminación y en función de las necesidades, en consonancia con nuestros Principios Fundamentales. Esto implica reconocer y comprender el **papel que el género, la edad, la diversidad y las dinámicas sociales, económicas y de poder** cumplen en acentuar los riesgos, las vulnerabilidades y la marginación de algunos grupos de personas dentro de una comunidad, e implica una **responsabilidad de adoptar medidas** para ofrecer un acceso seguro, inclusivo y equitativo al apoyo y la asistencia.

Participación comunitaria Son los **procesos para interactuar y comunicarse sistemáticamente con las personas y las comunidades** a fin de:

- Comprender mejor sus diversas necesidades, vulnerabilidades y capacidades
- Recoger sus opiniones en cuanto a sus prioridades y preferencias, responder a ellas y actuar en base a ellas
- Ofrecerles acceso seguro y equitativo, así como oportunidades, para que participen activamente en las decisiones que las afectan, con el objetivo de que nuestras acciones sean eficaces, inclusivas y responsables desde el punto de vista de las propias personas y comunidades.

Rendición de cuentas Es la responsabilidad de utilizar nuestro poder y recursos de forma ética y transparente para que los **intereses de las personas y las comunidades** sean el elemento central de la adopción de decisiones y para que la acción humanitaria conduzca a los mejores resultados posibles para ellas, sin dejar de proteger y **preservar sus derechos y su dignidad, y de aumentar su resiliencia.**

Este enfoque implica acompañar a los miembros de las comunidades a desempeñar un papel activo en el desarrollo de la resiliencia, fomentando que adquieran más conocimientos, habilidades y relaciones para lograr los cambios sociales y de comportamiento necesarios, y así afrontar los riesgos y las vulnerabilidades subyacentes. Para lograrlo, es necesario utilizar las herramientas de comunicación más apropiadas para escuchar las necesidades de las comunidades y actuar en base a ello.

Para resumir

LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD ES:

Participación comunitaria y retroalimentación

- Compartir con las comunidades información honesta, oportuna y accesible sobre quiénes somos y qué estamos haciendo.
- Encontrar maneras de involucrar a las comunidades en el diseño e implementación de los programas.
- Establecer sistemas para responder a, y actuar sobre, la retroalimentación, las preguntas y los reclamos.

Proporcionar información como ayuda

- Compartir información oportuna con las comunidades de forma rápida, eficiente y a gran escala tiene el potencial de generar acciones y salvar vidas. Durante un desastre o conflicto, la información es tan necesaria para las personas como el acceso a agua, alimentos, medicinas o alojamiento.

Comunicación para el cambio social y de comportamiento

- Contribuir a profundizar en las percepciones y los comportamientos de los diferentes grupos para desarrollar mensajes a medida que capten la atención.
- Proporcionar abordajes de comunicación innovadores y participativos que incentivan a las comunidades a adoptar prácticas más seguras y saludables.

Abogacía basada en datos empíricos

- Ayudar a crear espacios para que las comunidades opinen sobre los asuntos que las afectan y hagan escuchar sus voces para que los encargados de tomar decisiones pasen a la acción. Los miembros de las comunidades son expertos en los problemas que los afectan y en encontrar soluciones.

{ MISIÓN }

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en especial aquellas en situación de vulnerabilidad.

RESILIENCIA COMUNITARIA

Fortalecimiento de la rendición de cuentas a las comunidades

Acceso Más Seguro y reducción del riesgo reputacional

No hacer daño y generar aceptación y confianza

Programas sostenibles y liderados por las comunidades

contribuye a:

{ PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD }

Participación y retroalimentación

Información como ayuda

Comunicación para el cambio social y de comportamiento

Abogacía basada en datos empíricos

B. ¿A qué conduce aplicar este enfoque?

ESTE ENFOQUE CONDUCE A:

Cumplir nuestra misión

Las personas de las comunidades con las que trabajamos deben ser socias iguales en todo lo que hacemos y liderar un cambio positivo y sostenible en sus propias vidas. Los programas impulsados por la comunidad facilitan la inserción de Cruz Roja a nivel local y global.

Ubicar a las comunidades en el centro de lo que hacemos

Las personas que integran la comunidad son las verdaderas expertas, quienes más conocen su situación y tienen derecho a ser socias activas en el desarrollo, auxilio y recuperación de sus comunidades. Recurrir a ese conocimiento puede aumentar la resiliencia comunitaria, y mejorar el apoyo que brindamos para permitir mejorar su calidad de vida.

Programas mejores y más efectivos

Conocer las necesidades y las opiniones de las personas, e involucrarlas en todas las etapas de los programas, nos ayuda a entender correctamente sus prioridades y establecer programas más receptivos, relevantes y sostenibles.

No hacer daño

Al realizar actividades, es posible pasar por alto involuntariamente las capacidades de las comunidades, y subestimarlas o no integrarlas en el proceso. Debemos escuchar mejor a las comunidades para «no hacer daño» en nuestras intervenciones. Una buena participación comunitaria nos ayuda a comprender el contexto local y a prevenir cualquier efecto no planeado.

Generar aceptación y confianza

La comunicación honesta y abierta sobre quiénes somos y qué estamos haciendo es una señal de respeto y ayuda a generar confianza, a la vez que mejora la aceptación por parte de las comunidades.

Mayor seguridad en terreno

Cuando las comunidades con las que trabajamos conocen nuestra organización, nuestra misión y nuestros valores, además de tener una información adecuada sobre la actividad o proyecto que realizaremos junto a ellos, por cuánto tiempo y de qué manera lo haremos, las posibilidades de confusiones o malos entendidos se minimizan. Comunicar mejor lo que hacemos a las personas nos permite establecer un marco de confianza mutua, previniendo situaciones que puedan poner en riesgo nuestra integridad en terreno.

Para ver más sobre **Acceso Más Seguro**, ingresá a **www.cruzroja.org.ar/biblioteca**

Reducir el riesgo reputacional

Tener en cuenta las opiniones y puntos de vista de las personas, en todo momento, nos permite detectar rumores, información incorrecta o problemas de desinformación, así como fallas en nuestro trabajo. Esto nos brinda la oportunidad de abordarlos antes de que se intensifiquen y puedan generar un daño a la reputación de la organización.

Dar valor a la retroalimentación

La retroalimentación, reclamos, opiniones y puntos de vista de las personas de la comunidad nos proporcionan información valiosa para mejorar nuestros programas y operaciones, así como a ajustar iniciativas y materiales de comunicación.

Brindar información con potencial de salvar vidas

La información relevante y a tiempo puede salvar vidas, medios de vida y recursos. Por ejemplo, aquella que ayuda a encontrar a familiares, la que indica qué hospitales están funcionando, cómo protegerse ante determinada situación climatológica o cómo hacer que el agua sea potable.

Promover el empoderamiento y la resiliencia comunitaria

Las personas afectadas por crisis o en situación de vulnerabilidad no son víctimas indefensas. Con la información adecuada, pueden tomar decisiones informadas, encontrar soluciones a sus problemas y contactar a otros actores para organizar su propia respuesta, generando resiliencia.

Contribuir al cambio social y de comportamiento

El sólo hecho de brindar información no siempre resulta suficiente para cambiar comportamientos afianzados. Entender mejor a las comunidades e involucrarnos con ellas conduce más eficazmente a que adopten prácticas más seguras y saludables.

Desempeñar nuestro rol auxiliar

Como auxiliares de los poderes públicos, debemos facilitar la participación comunitaria y apoyar a las comunidades para que se hagan escuchar y participen en la toma de decisiones, así como servir de vínculo para que se conecten con otras comunidades, instituciones y autoridades, mejorando el trabajo en red.

Gestionar expectativas

El diálogo con las comunidades es fundamental para anticipar sus necesidades, entender sus circunstancias y prioridades, y manejar sus expectativas en relación a lo que esperan de nosotros. Por ejemplo, en caso de una entrega de kits de ayuda humanitaria, permite comunicar responsablemente quiénes serán elegibles para recibir asistencia y, especialmente, quienes no y por qué.

Estadísticas

a partir de consultas comunitarias sobre la ayuda humanitaria[1]

3/4 personas sirias en Jordania afirman que nunca se les preguntó si recibieron la ayuda que necesitaban.

2/3 personas afectadas en Sudán del Sur, Jordania y Afganistán sienten que no tienen o tienen muy poca influencia sobre la ayuda que reciben.

9/10 personas sirias en Jordania recibieron asistencia.

3/10 opinaron que la asistencia es útil.

1/2 personas ucranianas afectadas por el conflicto no recibieron asistencia porque no sabían que estaba disponible.

[1] *Consultas comunitarias sobre la ayuda humanitaria. Resultados generales - Cumbre Mundial Humanitaria. Ipsos Public Affairs, 2016.*

C. ¿Cuándo se aplica?

Siempre. Aplicamos el enfoque en todo momento en que trabajamos con las comunidades: antes, durante y después de cualquier actividad o programa que realicemos.

Con el objetivo de simplificar, dividimos su aplicación en **cuatro momentos:**

La responsabilidad de que esta mirada se incorpore a nuestra manera de trabajar es de todas las personas que formamos parte de la institución, y más específicamente, de las personas a cargo de los programas y actividades. Implementar este abordaje o modo de ver y hacer implica su adaptación al contexto, las necesidades y los recursos específicos de cada situación, entendiendo que no se trata de usar herramientas estáticas o un abordaje rígido.

1 ANÁLISIS

1.1 PASO 1. Buscar la información existente

1.2 PASO 2. Involucrar a la comunidad

1.3 PASO 3. Decidir qué información recabar

1.4 Incorporar el género y la diversidad

1.5 PASO 4. Evaluar los datos del análisis

1.6 PASO 5. Compartir los resultados

La dignidad humana depende de la autonomía de las personas para determinar sus propias necesidades y encontrar sus propias soluciones. Un modo de apoyar este proceso es escucharlas mejor e involucrarlas en un diálogo bidireccional. Por eso, ante cualquier actividad o planificación de programa, es vital llevar a cabo previamente análisis de necesidades que sean participativos y respetuosos, así como comprender el ecosistema local de información. De esta manera, evitamos caer en suposiciones o sesgos culturales o de cualquier índole.

Un buen diagnóstico comunitario dará la clave para que un proyecto sea apropiado con éxito por la comunidad.

Tradicionalmente, durante los análisis de necesidades se pregunta a las comunidades cuáles son sus necesidades, pero rara vez **se pregunta:**

- ¿qué es lo que necesitan saber?
- ¿a qué canales de información y comunicación tienen acceso?
- ¿cuáles de ellos utilizan y en cuáles confían?

Esto da como resultado importantes lagunas en la efectividad y la rendición de cuentas de los programas.

Para asegurar que el proceso de análisis se lleve a cabo de manera participativa y transparente es necesario recopilar toda la información necesaria para planificar las futuras actividades, teniendo en cuenta nuestros objetivos y metas, así como las necesidades de información de la población, los canales de comunicación confiables, las estructuras y las dinámicas comunicacionales y de poder de la comunidad.

1.1 PASO 1

Buscar la información existente

La información existente que sea de dominio público puede ayudar a documentar los análisis y mejorar la comprensión de cómo se comunican las personas, qué canales utilizan y cuáles consideran confiables.

Ejemplos de información existente

- Información previa propia. Por ejemplo, análisis de AVC realizados en actividades anteriores.
- Encuestas de conocimientos, actitudes, prácticas y creencias. Por ejemplo, censos nacionales y otros.
- Estudios demográficos, como por ejemplo de salud, infraestructura, seguridad, etcétera.
- Análisis llevados a cabo por otras instituciones, como la ONU, organismos gubernamentales u ONGs.
- Información sobre los medios existentes y disponibles (por ejemplo, un mapa de medios), así como de las telecomunicaciones.

Protección de datos desde el diseño

La protección de datos personales es un aspecto fundamental para proteger la vida, la integridad mental y física, y la dignidad de las personas. Esto debe explicarse con claridad desde el inicio. El consentimiento y la comprensión de que la información aportada será tratada de manera confidencial son fundamentales para establecer relaciones de confianza.

Minimización de datos

Demasiada información puede ser inabarcable. Poca información nos lleva a tomar decisiones desinformadas. Para evitar la acumulación de datos innecesarios que atenten contra el éxito del análisis, recomendamos encontrar un equilibrio al recolectar la cantidad mínima necesaria para cumplir el objetivo.

1.2 PASO 2

Involucrar a la comunidad

Es importante involucrar a la comunidad y a otras partes interesadas (autoridades locales, referentes sociales, otras organizaciones) desde antes del inicio de las actividades.

VER **"PARTES INTERESADAS"** EN PÁGINA **37**

Estas conversaciones pueden darse de manera formal o informal. Lo importante es adaptarnos a cada persona con quien hablemos priorizando la necesidad de que la comunicación sea efectiva y considerando siempre la importancia de manejarnos con un trato respetuoso.

¿QUÉ HABLAR CON LA COMUNIDAD ANTES DE EMPEZAR?

- **Discutir los planes previamente con la comunidad.**
- **Explicar con claridad quiénes somos.** Presentarnos nosotros/as y a Cruz Roja Argentina, nuestra misión institucional, nuestros Principios Fundamentales y nuestra forma de trabajar, para que la comunidad sepa qué comportamiento debe esperar por parte del personal y del voluntariado.
- **Explicar qué vamos a hacer.** Detallar los objetivos de la actividad o proyecto.
- **Informar sobre la manera de contactarse con la filial local.** El objetivo es que puedan comunicarse con miembros de Cruz Roja Argentina cuando lo deseen y no sólo cuando el personal o el voluntariado esté presente físicamente en la comunidad.

- **Informar sobre el uso que se le dará a la información proporcionada.** Explicar con claridad que sus datos estarán protegidos en todo momento.
- **Aprovechar esta oportunidad para recolectar información básica sobre la comunidad.** Por ejemplo, cuáles son los líderes, qué otras organizaciones trabajan en terreno, cuáles son los problemas principales, cuál es el mejor momento y cuáles los mejores medios para recolectar, compartir y discutir la información.
- **Pedir orientación y consejos técnicos a los líderes comunitarios.**
- **Compartir las muestras de los cuestionarios** que se usarán para recabar información, con el objetivo de incluir la mirada de la comunidad antes de implementarlos, si es posible, y convocar reuniones de consulta.
- **Confirmar si las personas están dispuestas a participar** en el análisis y si se sienten cómodas y seguras hablando con nosotros. Es preciso recordarles que no están obligadas a formar parte del proceso y que eso no afectará la prestación de asistencia.

Se debe manejar con cuidado las expectativas de las personas y tener claro que el análisis está destinado a entender mejor a la comunidad y sus necesidades.
El análisis no garantiza que el programa sea implementado, y es importante que la comunidad lo tenga presente.

Ejemplo de conversación

A continuación, detallamos una posible manera de realizar un primer acercamiento a una persona de una comunidad con la que vamos a trabajar. Las entrevistas o encuestas pueden incluso apoyarse en herramientas digitales, como por ejemplo, el sistema ODK. La forma en la que vamos a hablar con la persona dependerá de la cultura local, de la edad, del contexto, y demás.

[Tocar timbre/golpear puerta/aplaudir]

Hola, buenas tardes, soy _____, de Cruz Roja Argentina. Estamos haciendo algunas preguntas a los vecinos de la zona para poder hacer una actividad en el barrio dentro de poco (en caso de tener fechas, indicarlas).

¿Usted conoce/Conocés Cruz Roja? Si/No

¿Sabe/Sabés las actividades que hacemos? Si/No

Bueno, le/te cuento... Cruz Roja es una asociación civil, independiente del Estado, que funciona en todo el país a través de miles de voluntarios y voluntarias. Trabajamos con las comunidades, haciendo actividades de promoción de la Salud, Gestión del Riesgo, Respuesta a Emergencias, Primeros Auxilios y Educación, como por ejemplo, carreras de enfermería.

En el barrio vamos a estar realizando ___(tal actividad)____ el día ___(tal) ___ de _____(tal hora a tal hora)____ etc.

Nos ayudaría muchísimo si nos permite hacerle/permitís hacerte unas preguntas para poder mejorar la actividad que vamos a hacer y contar con información sobre qué se necesita en el barrio y qué piensan ustedes, los vecinos. Son sólo unas preguntas breves.

Ejemplo Acompañar, conectar, construir puentes.

En una comunidad en situación de vulnerabilidad, cada lluvia abundante implicaba que las vías de acceso, que eran de tierra, se vieran bloquedas por anegamiento. Al hablar con los vecinos del barrio, se detectó que una de las acciones de transformación posibles identificadas era pavimentarlas. La filial local colaboró en el armado de una nota de pedido formal y acompañó a los vecinos a una audiencia con el intendente, que más tarde se concretó en una obra de acceso seguro para la comunidad.

PREPARAR AL PERSONAL Y AL VOLUNTARIADO

Es fundamental capacitar al personal y al voluntariado que efectuará el análisis y brindar técnicas de comunicación y facilitación para responder a preguntas de la comunidad de manera apropiada, incluidas las preguntas sobre la Sociedad Nacional, el proceso de análisis, la manera en que los datos serán utilizados y qué ocurrirá después.

Una buena manera de lograrlo es a través de capacitaciones habituales o puntuales, o mediante el uso de kits de comunicación, que incluyan mensajes clave, líneas reactivas, términos de referencia de la actividad o cualquier otra información útil y necesaria para los voluntarios.

Además, es clave mantener informado al interior de la filial y/o Sede Central a todo el personal y voluntariado. De esta manera, en caso de consultas, serán capaces de responder, incluso derivar a quien corresponda si es necesario, sobre temas y cuestiones que no sean específicamente de su área de trabajo. Brindar la información correcta en el momento adecuado, desde quien atiende un llamado telefónico hasta quien se encuentra en un centro de evacuados o va a una reunión vecinal, nos permite ser coherentes en nuestro mensaje y ser percibidos como una fuente de información confiable y ayuda oportuna.

Todos y todas somos embajadores de Cruz Roja Argentina.

! **Tanto en la instancia de análisis como en cada paso de nuestro programa o actividad es vital que todos los componentes de la organización conozcan en qué se está trabajando y por qué, cuál es el objetivo, dónde y en qué fechas, entre otra información clave. Según cada etapa puede realizarse una reunión de presentación, actualizaciones vía correo electrónico, carteleras internas, reuniones puntuales y conversaciones con el objetivo de mantenernos comunicados de forma integrada.**

CONSIDERAR OTROS ACTORES ADEMÁS DE LOS LÍDERES COMUNITARIOS

Se debe trabajar con los líderes formales y los comités comunitarios, pero no sólo con ellos, ya que no podemos estar seguros de que representan verdaderamente a todos los miembros de la comunidad, y hay que verificar la precisión de la información que ofrecen. Es muy importante incluir a todos los miembros de la comunidad, no sólo a los líderes o a la gente más visible y extrovertida, para asegurarnos de identificar necesidades, capacidades, habilidades y riesgos específicos de los diferentes grupos.

SER INCLUSIVOS

El objetivo es escuchar directamente a todos los grupos relevantes. Debemos buscar la participación paritaria de mujeres, hombres, y de otros grupos como personas adultas mayores, niños y niñas y personas de las diversidades y/o disidencias sexuales, personas con discapacidad, y hablar directamente con ellos, sin dejarlos en una posición incómoda después de irnos. Al hablar con niñas y niños, u otros grupos en situación de vulnerabilidad, hay que tomar en cuenta los aspectos éticos o de confidencialidad que se deben considerar en el análisis.

Puede que para acceder a una conversación con estos grupos debamos organizar, en la medida de las posibilidades y siempre que no implique un daño para las personas, espacios donde puedan hablar con libertad, como talleres con mujeres vinculados con su labor en la comunidad, conversatorios con personas migrantes o jornadas de juego con niños y niñas.

IDENTIFICAR QUÉ OTRAS ORGANIZACIONES ESTÁN TRABAJANDO CON LA COMUNIDAD

Hay que investigar si otras organizaciones están trabajando con la comunidad o realizando algún análisis, para considerar si podemos o debemos sumar esfuerzos, compartir o utilizar los resultados.

PASO 3

1.3 Decidir qué información recabar

Una vez que sabemos cómo está avanzando el análisis, podemos decidir qué información sobre la comunidad es necesaria para planificar las actividades. Los datos para el análisis deben ser desagregados por género, edad y criterios de vulnerabilidad.

1.4 Incorporar el género y la diversidad

Un análisis de género y diversidad nos ayuda a entender y a responder a las necesidades específicas de las personas. Además de las preguntas/cuestionarios que podamos hacer, nuestra propia observación también debe ser parte del análisis. **Los siguientes puntos y preguntas sirven de guía:**

1. ¿Cuál es el perfil del grupo afectado?

• Número de hogares y miembros de los hogares desagregados por género y edad.
• Número de personas solas que son cabeza de hogar, con personas a cargo (por ejemplo, niños/as, personas adultas mayores, personas con discapacidad).
• Número de mujeres embarazadas y en período de lactancia.
• Número de menores no acompañados, adultos mayores, personas con discapacidad o con enfermedades crónicas [mujeres/hombres].

2. ¿Existen otros grupos potencialmente vulnerables en la comunidad?

• Personas de diferente origen étnico
• Personas migrantes
• Grupos diferenciados por clase social
• Personas de la diversidad y disidencia sexual
• Otros

3. ¿Personas de diferentes géneros de todas las edades han sido consultadas e involucradas en el análisis para determinar sus necesidades, prioridades y preocupaciones específicas dentro del sector del programa en términos de dignidad, acceso, participación y seguridad?

4. Las preguntas específicas se deben hacer de forma separada según género. Es importante implementar mecanismos para asegurar la equidad de género y diversidad en la representación, así como la participación de diferentes grupos sociales, para trabajar de manera inclusiva. ¿Se están teniendo en cuenta estos mecanismos?

5. El criterio de selección para la asistencia y la priorización debe basarse en un análisis de género y diversidad. ¿Se ha incluido dentro de los criterios de selección y priorización a las personas con necesidades específicas?:

• Cabezas de familia sin pareja
• Personas con discapacidad
• Mujeres embarazadas y en período de lactancia

- Niñas y niños
- Adultos mayores
- Personas con enfermedades crónicas
- Personas de la diversidad y disidencia sexual
- Otros

6. ¿Cuáles son los roles que se esperan según el género de cada persona en cada sector (por ejemplo, en la construcción de los alojamientos, el mantenimiento de fuentes de agua, las letrinas y zonas de baño, y la recolección de agua y combustible)?

7. ¿Los análisis y los equipos de trabajo cuentan con una representación equilibrada y justa entre los géneros? ¿Se requieren acciones específicas para crear espacios para la participación de las mujeres y los grupos dejados al margen dentro de los equipos de trabajo? ¿Cuáles serían estas acciones?

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

Género y diversidad

Incorporar esta dimensión es clave y no se limita exclusivamente a la etapa de análisis. Las diferencias de género pueden llevar a caer en sesgos de análisis que afecten el resto del proceso. Por ejemplo, en general la percepción de riesgo de los hombres es menor que la de las mujeres. También debemos contemplar la más amplia diversidad posible de personas a la hora de organizar un equipo de trabajo que saldrá a terreno. Es posible que una persona se sienta más cómoda y pueda abrirse a brindar cierto tipo de información a otra de su mismo género, rango etario, localidad, etcétera. A mayor diversidad, mayor inclusión y mayor probabilidad de éxito.

El poder de la INCLUSIÓN para llegar a todas las personas

Ejemplo

En un barrio en situación de vulnerabilidad, Cruz Roja Argentina colaboró en la mejora de las instalaciones de un comedor comunitario que se utilizaba como espacio de debate para tratar temáticas sociales. Entre otras actividades, se organizaron charlas sobre salud para fomentar la inclusión comunitaria. A través de estas charlas, los vecinos reflexionaron sobre sus prácticas y decidieron reintegrar al comedor a algunas personas que habían sido excluidas tiempo antes, principalmente por una cuestión de miedo y desconocimiento. Liderado por una voluntaria de la comunidad, poco a poco lograron reinsertarse, e incluso organizaron un grupo de reflexión para personas con VIH y, al tiempo, uno específico para personas trans con VIH, algo que no existía ni en la zona ni en toda la provincia.

1.5 PASO 4

Evaluar los datos del análisis

Una vez conseguidos los datos, hay que analizarlos a conciencia, con la vista puesta en incorporar la dimensión de participación comunitaria y rendición de cuentas. El análisis no es sólo la información disponible sino también la interpretación que hace el equipo sobre ella, lo que lleva a definir las actividades y abordajes más adecuados para el programa. En el siguiente cuadro se destacan las preguntas que se deben considerar al analizar los datos.

Necesidad del Programa	Información requerida	Por qué es importante	Preguntas posibles para recabar esta información
Mejorar la participación y la retroalimentación de la comunidad	¿Cuáles son las estructuras comunitarias y dinámicas de poder? ¿Cómo perciben los distintos grupos a Cruz Roja Argentina? ¿Cómo acceden a la información? ¿Qué canales y medios de comunicación utilizan? ¿En cuáles confían?	Para saber cuál es la información sobre el programa que las personas necesitan saber y cuándo necesitan saberla. Para ofrecer a los diferentes miembros de las comunidades (mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, etc) oportunidades para participar y orientar en el diseño y en la implementación del programa. Para saber qué canal/es conviene utilizar. Para planificar una estrategia que involucre a todos los grupos, ya que los más marginalizados en general quedan menos representados.	¿Quién toma las decisiones en tu comunidad/familia? ¿Cómo harías vos para poder expresar tu opinión? ¿Conocías Cruz Roja antes de que vinieramos? ¿Qué pensás de nuestras actividades? ¿Cómo te informás? ¿Cómo te comunicás con tu comunidad? ¿Cuáles canales/medios te parecen los más confiables? (por ejemplo: radio, Whatsapp, diario, charlas vecinales).
Brindar información como ayuda	¿Qué tipo de información necesita cada miembro de la comunidad? ¿Qué riesgos enfrentan? ¿A qué canales y medios de comunicación tienen acceso? ¿En cuáles confían?	Para entender qué es lo que las personas necesitan saber cuanto antes para protegerse. Para conocer los canales locales de comunicación y entender las diferencias de uso de cada grupo. Para tener en cuenta a las personas con discapacidad, menores de edad y otros grupos minoritarios.	Según la temática, pueden ser: ¿Cómo te informás? (enumerar: radio, TV, diario, internet, etc). ¿Qué programas/canales/diarios/sitios web ves/escuchás/lees? ¿Qué tipo de información buscás? Por ejemplo: notas de política, notas de ciencia, notas de actualidad, humor gráfico, etc. ¿Encontrás toda la información que te interesa/necesitás? Si tuvieras que buscar información sobre salud/emergencias/Primeros Auxilios/etc, ¿dónde buscarías?

Necesidad del Programa	Información requerida	Por qué es importante	Preguntas posibles para recabar esta información
Comunicar para el cambio social y de comporta-miento	¿Cuál es el entorno sociocultural y los conocimientos que se tienen sobre el tema? ¿Cuáles son las actitudes y las prácticas de las personas? ¿De qué manera acceden a la información? ¿Cuáles son las capacidades actuales dentro de los diferentes grupos? ¿Quiénes son las personas que inspiran más confianza en la comunidad (influenciadores/as)?	Para conocer cuáles son los comportamientos saludables y los poco saludables que más se destacan. Para entender por qué tienen esos comporta-mientos. Para saber cuál es la información que la comu-nidad maneja. Para entender de qué per-sonas y de qué canales reciben la información. Para saber en qué fuentes confían. Para pensar qué otros canales podrían funcionar bien en la comunidad y fomentar la discusión.	Según la temática, pueden ser: ¿Qué sabés sobre _____? Por ejemplo, VIH. ¿Qué métodos de protección conocés? ¿Te cuidás en tus relaciones sexuales? ¿De qué manera? ¿Quién te explicó cómo cuidarte? ¿De dónde sacás informa-ción? ¿Si tenés alguna duda, a quién consultás? Por ejemplo: internet, amigos, padres, pareja, etc.
Planear y realizar actividades de abogacía basada en datos empíricos	¿Qué asuntos afectan a la comu-nidad? ¿Cuáles son las relaciones de poder entre sus miembros? ¿Quiénes son las partes interesadas en la temática? Por ejemplo: organi-zaciones, grupos políticos, religiosos, etc.	Para conocer la mejor manera de llegar a los diferentes grupos de las partes interesadas. Para conocer cuáles son sus intereses en la temática.	Según la temática, pueden ser: ¿Qué pensás que es lo que más necesita el barrio? Más educación, nuevo alumbrado público, inversión en obras públicas, etc. ¿Quién toma la decisión sobre estos temas? o ¿quién decide en qué se invierte en el barrio? ¿Quiénes están de acuerdo? ¿Quiénes están en desacuerdo? ¿Qué harías para fomentar esta actividad en el barrio?

!

Mucha de la información que necesitamos puede ser recabada a partir de información secundaria (es decir, información preexistente). Pero al momento de ir a buscar información de primera mano a terreno es de vital importancia tener siempre en mente el Marco de Acceso Más Seguro.

El Marco para un Acceso Más Seguro es un conjunto de acciones y medidas que podemos tomar para prepararnos y actuar ante retos y establecer prioridades en determinadas circunstancias, con el objetivo de reducir y mitigar los riesgos en contextos delicados y de inseguridad. Esto permite obtener la confianza y la aceptación de las personas y comunidades con necesidades humanitarias y de quienes tienen control o influencia sobre ellas.

Para ver más sobre **Acceso Más Seguro**, ingresá a www.cruzroja.org.ar/biblioteca

Evaluar los datos recopilados mejorará nuestra capacidad de hacer una selección según criterios de vulnerabilidad. Es importante conocer de antemano qué criterios serán evaluados para poder hacer más eficiente nuestro análisis. Por ejemplo, ¿se le dará mayor prioridad a familias numerosas (padres/madres y varios hijos/as) o a madres solteras con un hijo pequeño?

¿CÓMO HACER UN INFORME?

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

1.6 PASO 5

Compartir los resultados

Compartir los resultados interna y externamente brinda seguridad, genera empoderamiento, evita duplicaciones, ahorra tiempo y recursos y, sobre todo, mejora las probabilidades de éxito de nuestras actividades presentes y a largo plazo.

Según el caso, la información puede ser compartida con los siguientes grupos:

- compañeros dentro de la Sociedad Nacional y el Movimiento;
- coordinadores y personal que formen parte de organizaciones, áreas gubernamentales y otras partes interesadas;
- autoridades locales y nacionales;
- las propias comunidades. Ellas han empleado tiempo en responder a nuestras preguntas y en participar. Debemos asegurarnos de tomarnos el tiempo para compartir los resultados con ellas.

2 DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

2.1 PASO 1. Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación

2.2 Lista de verificación

2.3 PASO 2. Definir los objetivos y el público

2.4 PASO 3. Definir canales de comunicación

2.5 PASO 4. Desarrollar mensajes y preguntas y respuestas

2.6 El kit de comunicación

2.7 PASO 5. Plan para la retroalimentación comunitaria

2.8 10 pasos para establecer un sistema de retroalimentación y recomendaciones

2.9 PASO 6. Cronograma y presupuesto

Integrar el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad a la fase de diseño y planificación implica asegurarnos de ubicar a las personas en el centro a la hora de elaborar materiales de trabajo estratégico como planes, presupuesto, cronogramas, entre otros.

PASO 1

2.1 Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación

Los planes, actividades y cronogramas (incluso los presupuestos, si es necesario) deben desarrollarse junto con la comunidad. Hay muchos procesos participativos de planificación dentro del Movimiento, como el de programa de Salud y Primeros Auxilios Comunitarios (SPAC), el Enfoque participativo para la sensibilización sobre albergues seguros (PASSA, por sus siglas en inglés) y el Análisis de Vulnerabilidad y Capacidad (AVC), que proveen una orientación significativa sobre cómo llevarlos a cabo.

Para ver más, ingresá a **www.cruzroja.org.ar/biblioteca**

2.2 Lista de verificación

Al diseñar un programa o actividad conviene asegurarse de que no nos hayamos olvidado de incluir alguna dimensión del análisis que genere futuros problemas. Para eso, podemos usar una lista de verificación como la siguiente:

Cruz Roja Argentina ya tiene un acercamiento previo a la comunidad y conoce sus problemáticas.	SI	NO
El diseño del programa está basado en los datos y análisis previos.	SI	NO
El diseño del programa toma en consideración el aprendizaje de los programas anteriores, los resultados de encuestas de satisfacción a la comunidad o los estudios de percepción realizados previamente y las mejores prácticas en el sector.	SI	NO
Los indicadores de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad están incluidos en los documentos de planificación.	SI	NO
Los indicadores fueron discutidos con las comunidades.	SI	NO
Los planes del programa incluyen una estrategia de salida. Esto demuestra respeto a los miembros de la comunidad, asegura su participación, y aumenta las posibilidades de que los cambios implementados durante el programa sean sostenibles.	SI	NO
Se encuentran claramente identificados los referentes comunitarios, organizaciones que trabajan en el sector y otras partes interesadas. **Hay una buena relación de Cruz Roja Argentina con los referentes comunitarios, organizaciones que trabajan en el sector y otras partes interesadas.**	SI	NO
Hay articulación de actividades y/o flujo de información con los referentes comunitarios, organizaciones que trabajan en el sector y otras partes interesadas.	SI	NO
Las reuniones iniciales de orientación e información son organizadas con las comunidades locales.	SI	NO
En las reuniones iniciales con la comunidad se brinda información sobre nuestra misión y Principios Fundamentales, el comportamiento que se espera del personal y el voluntariado y los datos de contacto. **Los datos recopilados contemplan a la comunidad en su totalidad y abordan transversalmente los diferentes grupos (en cuanto a género, edad, situación económica, etcétera).**	SI	NO
Se formaliza un acuerdo que subraya los roles y responsabilidades de Cruz Roja Argentina y la comunidad. Siempre que sea posible, debe ser un acuerdo escrito que puede incluir a otras partes interesadas.	SI	NO
Los programas cuentan con criterios de selección claros de las personas que recibirán la asistencia. Estos deben ser discutidos y compartidos con la comunidad y, siempre que sea posible, los criterios deben ser desarrollados junto con ella.	SI	NO
Se considera cualquier consecuencia no deliberada que puedan tener las actividades que se están planificando. ¿Es posible que las actividades puedan exponer a alguien a algún riesgo o aumentar su vulnerabilidad, en términos de seguridad o dignidad, discriminación, o acceso a servicios e información?	SI	NO

2.3 PASO 2

Definir los objetivos y el público

Cómo comunicamos las actividades y abordajes que elijamos va a depender de qué se quiere conseguir y a quiénes se necesita llegar. Las siguientes dos preguntas pueden orientarnos:

1. ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

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

2. ¿CUÁL ES EL PÚBLICO OBJETIVO?

Debemos definir cuáles son los distintos grupos de personas que tendrán un efecto sobre o serán afectadas por nuestras actividades. ¿Cuáles son los diferentes grupos a los que necesitamos llegar para cumplir los objetivos? ¿Quiénes estarían dispuestos a ayudar y quiénes podrían intentar impedir las actividades? Un programa debe ir más allá del público objetivo principal para tener éxito: debe considerar a todas las partes interesadas, sean o no el público al que se enfoca la actividad.

Necesidad	Programa	Ejemplo de actividad	Cambio deseado
Comunicación para el cambio de comportamiento	Prevención del dengue	Programa de radio con entrevistas	(1) Aumentar el conocimiento y la comprensión de las causas, la prevención y los síntomas del dengue; (2) Analizar las creencias y prácticas de las personas en relación al dengue para orientar las actividades del programa; (3) Incentivar a las personas a usar mosquiteros todas las noches.

Necesidad	Programa	Ejemplo de actividad	Cambio deseado
Participación y retroalimentación	Transferencia de dinero en efectivo	Línea telefónica de retroalimentación	Funcionamiento de un mecanismo efectivo de retroalimentación reclamos. El programa logra altos niveles de retroalimentación de la comunidad al proporcionar un método anónimo y seguro (especialmente para las mujeres) para hacer sugerencias y reclamos.
Abogacía basada en datos empíricos	Derecho relativo a los desastres y reducción de riesgos	Cine móvil	Convocar a la comunidad, la Sociedad Nacional y las autoridades para discutir sobre los riesgos de desastres en la comunidad y las soluciones potenciales para abordarlos, incluídos los cambios en las leyes.
Información como ayuda	Distribución en un centro de evacuados	Enviar mensajes de whatsapp y colgar información en la cartelera	(1) Informar a las personas cómo y cuándo pueden tener acceso a los artículos y la asistencia, para (2) contribuir a la seguridad y al buen funcionamiento de la distribución al asegurarse de que la población sabe adónde necesita ir y cuándo, y de esta forma (3) gestionar las tensiones y frustraciones entre la población.

¿QUÉ SON LAS PARTES INTERESADAS?

Las partes interesadas, *stakeholders* en inglés, son todas aquellas personas u organizaciones (instituciones, empresas, ONGs) que se vean involucradas o que pueden llegar a estar interesadas en otra organización, o grupo, o cualquier actividad o decisión que ellas tomen. Es decir, toda persona u organización que afecte o sea afectada de manera positiva o negativa por un proyecto es una "parte interesada".

Por ejemplo, cuando realizamos un taller de Salud y Primeros Auxilios Comunitario en un barrio, las partes interesadas pueden ser:

- las personas que van a participar del taller,
- sus familias y amigos cercanos,
- las demás personas que viven en el barrio y que podrían ser atendidas por quienes fueron al taller en caso de una emergencia,
- los voluntarios que darán el taller,
- los referentes barriales (participen o no del taller),
- las personas de la filial que no participen del taller (pueden ser consultados sobre el tema en otra actividad, o recibir felicitaciones o críticas sobre lo que pase en ese taller),
- otras ONGs, organizaciones políticas, religiosas o vecinales que trabajen en la zona,
- la Municipalidad/Intendencia u órgano de gobierno local,

  los donantes que permitieron financiar ese taller.

2.4

PASO 3

Canales de comunicación

La estrategia debe contemplar entonces los públicos objetivo, los canales de comunicación apropiados y el mensaje que se quiera transmitir. Seleccionar una variedad de actividades y canales permite lograr más participación y apoyar los objetivos del programa.

ELEGIR EL CANAL APROPIADO SEGÚN EL OBJETIVO:

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

PREGUNTAS PARA ELEGIR EL CANAL APROPIADO:

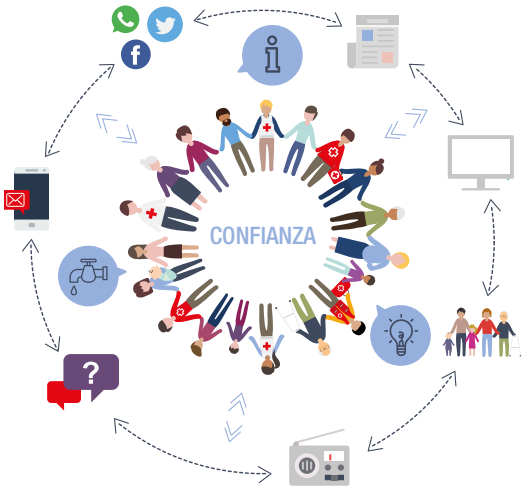
- **¿Está disponible localmente?** Por ejemplo, sólo usar la televisión si las personas tienen acceso a este medio.
- **¿Es confiable?** Reflexionar sobre el uso de medios locales en caso que la comunidad desconfíe del gobierno.

- **¿Es accesible?** Considerar el grado de alfabetismo y evitar materiales impresos si los niveles de alfabetización son bajos.
- **¿Quiénes quedan excluidos?** Las mujeres, las niñas y los niños, las personas con discapacidad o los grupos que hablan lenguas minoritarias pueden no tener acceso a los canales más comunes.
- **¿Cómo es su reputación?** Debemos estar al tanto de las implicaciones para la reputación y el impacto sobre la neutralidad que tienen los canales elegidos. Por ejemplo, usar una estación de radio religiosa puede resultar nocivo para los miembros de la comunidad que no pertenecen a esa religión.

OTRAS RECOMENDACIONES PARA ELEGIR EL CANAL:

- **Usar múltiple canales.** Las personas usan distintos canales para el acceso a la información, así que no existe un solo canal que vaya a llegar a toda la comunidad. Además, hay más probabilidades de que las personas comprendan la información y realicen acciones si se enteran de ella por más de una fuente.
- **Flexibilidad.** Las necesidades cambian a lo largo de los programas, por ello hay que estar listos para adaptar los abordajes comunicacionales a los nuevos retos y responder a la retroalimentación de la comunidad.

ABORDAJE DE MÚLTIPLES CANALES DE COMUNICACIÓN:



CONOCIMIENTO

MOTIVACIÓN

FACTORES HABILITADORES
por ejemplo disponibilidad de servicios, como agua y alojamiento, y apoyo de la comunidad.

Ejemplo La música como agente de cambio

Una filial local estaba trabajando con un proyecto en una comunidad, pero el nivel de involucramiento era prácticamente nulo. Para cumplir a tiempo los plazos del programa, los voluntarios decidieron coordinar la difusión de reuniones a través de un referente comunitario que trabajaba con jóvenes en una murga. Los participantes de la murga se comprometieron con el proyecto, que apuntaba a identificar y disminuir los riesgos a los que estaba expuesta la comunidad. Gracias a estos jóvenes se logró captar e involucrar a otros actores relevantes, como el establecimiento educativo local, y de manera conjunta, fueron capaces de plantear acciones de transformación sostenibles para beneficio de toda la comunidad.

2.5 PASO 4

Desarrollar mensajes clave y preguntas y respuestas

Desarrollar mensajes clave es mucho más que escribir mensajes para un afiche o folleto. Implica desarrollar el panorama completo que se quiere transmitir a la comunidad y debe estar vinculado con los objetivos generales del programa. Para eso también puede sernos útil un documento con preguntas frecuentes y respuestas.

La información compartida con las comunidades debe ser oportuna, relevante, precisa y adaptada al público objetivo. Es importante compartir la información con el personal y el voluntariado antes de hacerla pública, para que los mensajes sean consistentes.

RESUMEN DE DIFERENTES TIPOS DE MENSAJE:

Necesidad del programa	Características del mensaje	Ejemplo
Participación y retroalimentación	• Es claro. • Usa un lenguaje simple que pueda ser entendido por la comunidad. • Solicita retroalimentación e información. • Informa sobre un programa o servicio.	El programa de alojamiento comienza el 10 de abril. Se celebrará una reunión comunitaria el 5 de abril para ofrecer información, escuchar sus opiniones y responder a sus preguntas. Si no puedes asistir a la reunión, pero te gustaría hablar con nosotros, puedes llamar a nuestra línea directa al 1111. Queremos conocer tu opinión, por favor, contactanos o asistí a la reunión.
Información como ayuda	• Brinda información que salva vidas. • Aborda riesgos y vulnerabilidades. • Comparte información que la comunidad necesita y desea. • Es corto y sencillo. • Brinda consejos que se pueden poner en práctica.	La siguiente es una lista de hospitales y clínicas que están abiertas y disponibles para mujeres embarazadas.
Comunicación para el cambio social y de comportamiento	• Es más complejo. • Aborda los motivos subyacentes de las prácticas inseguras. • Aborda los obstáculos para implementar prácticas más seguras. • Explica los beneficios del cambio de comportamiento. • Va más allá de proveer información (aunque también lo hace).	Los centros de tratamiento del Ébola pueden causar temor, pero son la mejor manera de sobrevivir al Ébola y evitar el contagio de la familia y las amistades. Andá al centro de tratamiento del Ébola apenas aparezca el primer síntoma de la enfermedad. Es la mejor oportunidad que tenés de sobrevivir.
Abogacía basada en datos empíricos	• Presenta un asunto y explica su importancia. • Incluye posibles soluciones. • Está cuidadosamente adaptado al público objetivo (un mensaje para un departamento gubernamental será muy distinto al dirigido a una ONG).	El pueblo X no tiene acceso al agua potable. Esto está causando muchos casos de diarrea y, como consecuencia, los adultos faltan al trabajo y los niños a la escuela. Esto podría tener un impacto a largo plazo en el desarrollo del pueblo y de la economía regional. Pensamos que es posible conectar al pueblo con el suministro principal de agua potable y nos gustaría discutirlo con usted.

2.6 El kit de comunicación

Un kit de comunicación contiene los materiales básicos necesarios para comunicar claramente a las comunidades quiénes somos, qué hacemos y cómo contactarnos. Este kit puede contribuir a que el voluntariado, personal rentado y miembros de Cruz Roja en general actúen como embajadores confiables del Movimiento, tanto en las horas de voluntariado o laborables, como en su vida personal.

EL KIT DEBE CONTENER:

Materiales particulares sobre la actividad o programa puntual

- Mensajes clave, preguntas y respuestas, líneas reactivas, datos y cifras relacionados con la actividad o actividades a realizar.
- Material de difusión: flyers, folletos y materiales que apoyen esta actividad.
- Una nota breve sobre cómo evaluar las necesidades de información y el acceso a los canales de comunicación.
- Presentaciones, manuales y material de consulta sobre la temática.
- Fotos y videos de la actividad.
- Gacetilla informativa que incluya datos de contacto de prensa.
- Información de referentes de contacto según corresponda.

Materiales generales sobre Cruz Roja Argentina

- Mensajes clave institucionales (para presentarse ante diferentes públicos), preguntas frecuentes, líneas reactivas, datos y cifras sobre Cruz Roja Argentina y sus programas y acciones en general.
- Folletos y afiches que expliquen los programas, criterios de selección y datos de contacto (ejemplo: PECRA).
- Campañas de comunicación nacionales y de la filial (incluyendo flyers, folletos, afiches, trípticos, etc).
- Fotos y videos de archivo.

- Manual de identidad visual.
- Manual de uso de redes sociales.
- Otros manuales relevantes.
- Logos actualizados.
- Material de difusión de temáticas priorizadas que estén avalados por la dirección de Comunicación y la dirección del área programática específica.

Esta información debe estar disponible siempre y actualizada de forma regular.

2.7 PASO 5

Plan para la retroalimentación comunitaria

La retroalimentación comunitaria es muy valiosa y nos ayuda a conocer lo que está funcionando bien y lo que podría adaptarse, así como a identificar problemas antes de que empeoren y generar confianza. Sin embargo, cuando se le pide retroalimentación a la comunidad, se crea una expectativa de que se hará algo al respecto y de que se utilizará para mejorar el programa. Para eso, debemos planificar desde el inicio cómo recolectar y analizar la retroalimentación, para determinar qué vamos a hacer con ello y quién es la persona responsable de manejar el sistema, así como explicar previamente a las personas involucradas el alcance del trabajo que vamos a realizar. Esto requiere recursos específicos, incluidos personal, presupuesto y apoyo por parte de órganos de gobierno y gestión.

2.8 10 pasos para establecer un sistema de retroalimentación, consultas y reclamos

1. Conseguir el apoyo de órganos de gobierno y gestión. Un sistema de retroalimentación y manejo de consultas o reclamos afectará a todas las personas involucradas y requerirá recursos, por ello es importante que todo el equipo, incluídas las personas tomadoras de decisiones, estén de acuerdo y lo apoyen.

2. Definir el propósito del sistema y quiénes serán los posibles usuarios. Antes de establecer el sistema es importante tener claro lo que se espera obtener de él.

3. Consultar con la comunidad. Discutir con una representación transversal de la comunidad si les preocupa exponer sus asuntos a Cruz Roja Argentina.

4. Decidir cómo se recibirán las quejas y cuáles son las barreras potenciales que impedirían que las personas puedan hacer sus reclamos. Por ejemplo, si decidimos usar una línea telefónica, debemos preguntarnos si las personas de la comunidad tienen acceso a teléfonos, si debe ser gratuita, en qué horario funcionaría y quién respondería las llamadas. Es buena idea preparar previamente las respuestas a las preguntas más frecuentes para que así se puedan responder rápida y consistentemente.

5. Planear con anticipación la seriedad y sensibilidad con las que manejar los reclamos. Por ejemplo, en reclamos relacionados con abusos o corrupción, debemos proteger la confidencialidad y asegurarnos de que los miembros de la comunidad no corren riesgos al hacer reclamos graves.

6. Desarrollar un sistema para registrar, analizar y compartir la retroalimentación y los reclamos. Por ejemplo, una base de datos o un sistema impreso. ¿Cómo se compartirán la retroalimentación y las quejas con el personal y la gerencia del programa, y cómo serán utilizados?

7. Decidir cómo comunicar a la comunidad las actualizaciones sobre los cambios llevados a cabo como producto de la retroalimentación. Esto generará confianza y respeto dentro de la comunidad y asegurará que sus miembros sigan usando el sistema de retroalimentación y reclamos. Es importante tener claro qué haremos con los reclamos que no podamos resolver y a quiénes los referiremos.

8. Regresar a la comunidad y discutir el sistema de retroalimentación propuesto. Antes de implementarlo, se debe verificar si los miembros están cómodos con lo que se está proponiendo.

9. Capacitar al personal sobre el sistema de retroalimentación, tomando en cuenta el tema de la confidencialidad. Es importante que el personal y voluntariado esté capacitado para recibir y responder quejas de forma respetuosa y apropiada, así como manejar asuntos sensibles como corrupción o abusos. Tener en cuenta un equipo conformado con diversidad de género.

10. Promocionar claramente el sistema dentro de la comunidad. Asegurarse de que los miembros de la comunidad entienden qué tipo de retroalimentación y reclamos pueden ser respondidos (y cuáles no), cómo usar el sistema, en cuánto tiempo recibirán la respuesta y el tipo de resultado que pueden esperar. También hay que dejar claro que los reclamos no tendrán ninguna consecuencia negativa, como la pérdida de los servicios.

Finalmente, debemos revisar y ajustar con frecuencia el sistema de retroalimentación y reclamos, cómo está funcionando y las lecciones aprendidas.

CIERRE DEL CIRCUITO DE RETROALIMENTACIÓN

Ejemplo Reclamos Vs Consultas

Durante una entrega de Programa de Transferencia en Efectivo (ProTE) en una comunidad que había sido fuertemente afectada por inundaciones, se implementó un sistema de dos procesos paralelos. Por un lado, las personas que habían sido seleccionadas y notificadas como beneficiarias de la tarjeta, pasaban a través de una serie de mesas con chequeo de información y entrega de la tarjeta física. Por otro lado, las personas que no habían sido seleccionadas, contaban con una "Mesa de reclamos" donde, en la primera fecha, se recibieron numerosas quejas y preguntas. Allí se explicaban claramente los criterios de selección, los índices de vulnerabilidad contemplados y la manera en la cual se había hecho el análisis. Ante la cantidad de reclamos y el acalorado tono de las personas que se acercaban a la mesa, en la siguiente instancia, se decidió modificar el nombre por "Mesa de consultas". Las personas que se acercaron a partir de ese momento llegaron con un tono mucho más conciliador, preguntando en lugar de exigiendo, y la conversación fue mucho más amena.

2.9 PASO 6

Cronograma y presupuesto

El costo de las actividades específicas debe considerarse para preparar un presupuesto y un cronograma realistas, que incluya la frecuencia con la cual se llevará a cabo la actividad, así como el tiempo necesario para preparar e implementar las actividades.

!

Es importante aclarar que esto es válido en todas las etapas de los proyectos (Análisis, Diseño y Planificación, Implementación y Monitoreo, y Evaluación y Aprendizaje), pero resulta clave en esta instancia, ya que en líneas generales se trata de la mayor inversión en costos y tiempos.

3 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

3.1 PASO 1. ¿Es necesaria una línea de base?

3.2 PASO 2. Realizar la capacitación

3.3 PASO 3. Implementar actividades

3.4 Monitoreo del programa

3.5 Diferencia entre retroalimentación, quejas y rumores

3.6 PASO 4. Desarrollar una estrategia de salida

Durante la implementación debemos revisar continuamente todas las actividades del programa y la efectiva aplicación del enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas con base en el monitoreo y la retroalimentación. Esto permite hacer cambios y mejoras e informar a las comunidades sobre cómo se está usando su información, para trabajar de manera participativa y transparente en cada instancia, alcanzar los resultados propuestos y contribuir a la resiliencia comunitaria.

3.1 PASO 1

¿Es necesaria una línea de base?

Antes de implementar cualquier programa, es necesario formular una línea de base para medir el impacto de la intervención en el transcurso del programa, y hacer cambios en las áreas que no estén funcionando según lo previsto. Es recomendable incluir preguntas para medir la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en la línea de base general del programa, en lugar de crear una línea de base separada sólo para las actividades propias de este enfoque.

Todas las preguntas de la línea de base deben estar estrechamente vinculadas a los objetivos, ya que permite mostrar si fueron alcanzados o no. La línea de base también debe mostrar las preguntas formuladas durante el monitoreo regular.

¿QUÉ ES UNA LÍNEA DE BASE?

Se trata de la primera medición de todos los valores de referencia a contemplar en el diseño de un proyecto. La línea de base permite conocer el estado de los indicadores al momento de iniciar las acciones planificadas. Así se obtienen datos iniciales para poder realizar mediciones, comparaciones y obtener indicadores sobre cómo está siendo o fue nuestro trabajo.

RESUMEN DEL OBJETIVO DE LAS PREGUNTAS DE LA LÍNEA DE BASE PARA LOS ÁMBITOS DEL CEA

Necesidad del programa	Información que recopilará a través de la línea de base
Participación y retroalimentación	Percepciones y conocimientos sobre Cruz Roja Argentina y si saben cómo proporcionar la retroalimentación. Mecanismos que ya están en marcha para la participación comunitaria, quiénes participan y si hay grupos excluidos.
Información como ayuda	Conocimientos actuales sobre riesgos, prácticas seguras o ayuda y servicios disponibles (dónde conseguir agua potable, dónde están los centros de evacuados, mecanismos de RCF, etc).
Comunicación para el cambio social y de comportamiento	Conocimientos, actitudes y prácticas y de las personas antes de la intervención. Si hay encuestas CAPC.
Abogacía basada en datos empíricos	Depende del asunto que se trate, pero puede incluir revisar planes gubernamentales actuales para abordar el asunto específico, de manera de notar los cambios.

3.2 PASO 2

Realizar la capacitación

Antes de la implementación, tanto el personal como el voluntariado pueden necesitar capacitación para llevar a cabo abordajes y actividades de calidad. Como mínimo, todas las personas involucradas en el programa deben recibir una formación básica o actualización en participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad.

Es fundamental dedicarle un tiempo relevante a estas capacitaciones y no minimizar la importancia de brindar las herramientas adecuadas al personal y voluntariado para poder desempeñarse con éxito. No es recomendable hacerlo a último momento, sino que debemos tomarlo en cuenta como parte integral de la preparación para realizar cualquier actividad.

Es posible que sea necesario ofrecer una formación adicional a la comunidad, para empoderar a sus miembros y lograr que se involucren con Cruz Roja Argentina, convirtiéndose en socios para la implementación de programas u operaciones.

A continuación sugerimos algunas formas de capacitación:

Necesidad del programa	Ejemplos de actividades para la capacitación
Participación y retroalimentación	• Curso de un día sobre el manejo de habilidades de comunicación y manejo de reclamos para el voluntariado. • Capacitación sobre el sistema de retroalimentación y manejo de quejas. • Capacitación para los miembros de la comunidad para explicar qué es la Sociedad Nacional, qué pueden esperar del personal y el voluntariado conforme al Código de Conducta, y cómo pueden participar y hacer reclamos u ofrecer retroalimentación.
Información como ayuda	• Capacitación sobre herramientaas de comunicación específicas, tales como producir un programa de radio y usar sistemas de SMS o redes sociales.
Comunicación para el cambio social y de comportamiento	• Actividades basadas en la teoría del cambio de comportamiento en temáticas de Salud y Estilos de Vida Saludable. • Técnicas de comunicación específicas como cine móvil o programas de radio.
Abogacía basada en datos empíricos	• Capacitación sobre la paarticipación de partes interesadas, incluida la comunidad con la que se está trabajando.

3.3 PASO 3

Implementar actividades

Es la parte en la que se pueden poner en práctica todos los planes y preparativos. Esta guía ofrece una variedad de herramientas y recursos que son de gran ayuda para implementar actividades de participación comunitaria y rendición de cuentas.

Ejemplo Un giro a tiempo

Para realizar un trabajo junto a una comunidad, una filial convocó a una reunión a través de un referente local, que en un primer momento contó con gran cantidad de asistentes. A medida que pasaban los minutos, la cantidad fue disminuyendo rápidamente, por lo que los voluntarios se preguntaron qué había pasado. Resultó que el principal promotor de asistencia había sido un puntero político al que los vecinos seguían firmemente, pero no habían contemplado que la temática no era de su interés. Esto ponía en riesgo el empoderamiento del proceso por parte de la comunidad. Para solucionarlo, se realizó un cambio de estrategia a la hora de realizar convocatorias y se definió que a futuro serían responsables por la convocatoria tanto el Municipio y los referentes barriales como la filial, que ya trabajaba en otras líneas de acción junto a la comunidad, como cursos de Primeros Auxilios.

3.4 PASO 4

Monitoreo del programa

Integrar el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas al monitoreo del programa involucra tres aspectos:

1. **El impacto de las actividades** de participación comunitaria y rendición de cuentas se monitorea como parte de los sistemas formales generales de monitoreo del programa.

2. **Los niveles de participación comunitaria, retroalimentación y transparencia** en cuanto a la manera en que el programa se está implementando también son monitoreados para asegurar que se está cumpliendo la rendición de cuentas según los estándares comunitarios.

3. **La información recogida informalmente** a través de las actividades diarias es una valiosa fuente de datos que puede usarse para documentar y mejorar la implementación del programa.

Las preguntas del monitoreo formal deben provenir de la línea de base para que se puedan comparar los avances con los objetivos.

El cuadro siguiente muestra ejemplos de los diferentes tipos de información de monitoreo a través de cada uno de los tres aspectos.

Necesidad	(1) Impacto de las actividades CEA	(2) Rendición de cuentas del programa	(3) Información informal
Participación y retroalimentación	•¿Las personas conocen los servicios ofrecidos? •¿Las personas saben cómo proporcionar la retroalimentación? •¿Están los sistemas de retroalimentación cumpliendo con los tiempos de respuesta?	•¿Se consultó a las personas al inicio del programa ? •¿Sienten las personas que pueden paarticipar de las decisiones del programa?	•¿Qué asuntos preguntan a los voluntarios cada día (y quienes preguntan)? •¿Los asuntos que surgen en las reuniones comunitarias son documentados y reciben respuesta?

Necesidad	(1) Impacto de las actividades CEA	(2) Rendición de cuentas del programa	(3) Información informal
Información como ayuda	•¿Las personas han recibido y comprendido las comunicaciones de alerta temprana de los SMS? •¿Las personas cuentan con la información que necesitan para estar seguras?	•¿Están las personas bien informadas sobre el programa y cómo acceder a los servicios?	• Si se utilizan las redes sociales o los SMS para enviar inforamación como ayuda, se debe monitorear la respuesta online a esta información
Comunicación para el cambio de comportamiento	• Impacto del cine móvil/programa de radio sobre el conocimiento de la comunidad acerca de temas de salud o riessgo de desastres.	• ¿Las personas entienden y actúan sobre los mensajes clave que se están compartiendo? • ¿Se están propagando rumores o información errónea? • ¿Existen creencias socioculturales que deben ser abordadas?	• Registrar las preguntas formuladas durante los programas de radio o las sesiones de sensibilización comunitaria para identificar tendencias.
Abogacía basada en datos empíricos	• Impacto de una actividad de abogacía (ej. un taller con autoridades locales).	• ¿Está el programa abordando los asuntos más importantes para la comunidad? ¿Tiene la comunidad un espacio para expresar sus preocupaciones ante los responsables de la toma de decisiones?	• ¿Qué asuntos preguntan a los voluntarios cada día (y quiénes preguntan)?

3.5 Diferencia entre retroalimentación, reclamos y rumores

Retroalimentación = información, **opiniones, preguntas e incluso agradecimientos** que la comunidad comparte con la organización. Puede dar pistas sobre asuntos que la comunidad no entiende bien o sobre temas del programa. La comunidad debe recibir respuestas a sus comentarios y preguntas.

Reclamos = expresiones de insatisfacción o descontento con algo y/o la conducta inapropiada de alguien, que requieren respuesta.

Rumores = historia o información cuya veracidad está en duda o no puede corroborarse y que se está propagando en la comunidad. Puede ser sobre el programa en sí mismo (ej., relacionado con el criterio de selección) o sobre una enfermedad o riesgo (como "el cólera se transmite por el aire"). Los rumores pueden propagarse rápidamente y tener consecuencias graves para la implementación del programa y el comportamiento de las personas, así que es importante identificarlos y mitigarlos lo más rápido posible.

Independientemente de las diferencias, debemos monitorear tanto la retroalimentación, como los reclamos y rumores, a nivel formal e informal, ya que son la base para detectar posibles riesgos reputacionales. Estar atentos a esta información nos permitirá reaccionar rápidamente, desarticular las situaciones antes que se conviertan en problemas o crisis reputacionales y derivarlos lo antes posible a quién corresponda, por ejemplo, a la dirección de Comunicación de Sede Central.

3.6 PASO 5

Desarrollar una estrategia de salida

Las estrategias de salida deben ser planificadas desde el primer día si hay un cronograma preciso que determine la culminación del programa. Es importante discutir abierta y honestamente el cese de un programa u actividad con la comunidad, y con suficiente antelación a la fecha final. Si las comunidades ayudan a planificar la salida o el traspaso de un programa u operación, existen muchas más posibilidades de que los resultados se mantengan una vez que hayan concluido. También una manera de mostrar respeto y proteger la buena relación con la comunidad.

Una buena estrategia de salida debe:

- Incluir un período de consulta en el que todos los segmentos de la comunidad tengan la oportunidad de contribuir con las decisiones sobre lo que sucederá cuando el programa finalice.
- Asegurarse que todo el personal y el voluntariado también sea consultado e informado sobre los planes.
- Comunicar los cambios con anticipación para que las personas tengan tiempo suficiente para prepararse o adaptarse. Mientras más larga haya sido la duración de la actividad, con más anticipación se debe dar el aviso a la comunidad.
- Asegurarse de tener un sistema para la recepción y respuesta de preguntas y reclamos.
- Compartir la información importante de manera clara, honesta y comprensible para la comunidad.
- Hacer frente a los rumores rápidamente, intentando mitigarlos y proporcionando la información correcta.

4 EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

4.1 PASO 1. Decidir qué evaluar

4.2 PASO 2. Cómo involucrar a la comunidad en la evaluación

4.3 PASO 3. Verificar y compartir los resultados

4.4 PASO 4. Compartir las conclusiones de las evaluaciones y aprender de ellas

LA EVALUACIÓN DEBE INTENTAR RESPONDER A ESTAS DOS PREGUNTAS:

1. **¿Funcionaron las actividades de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad?** Estas actividades son evaluadas junto a las otras actividades del programa para ver cómo han contribuido con los objetivos del programa y el impacto que han tenido en la comunidad.

2. **¿El programa se implementó de tal manera que permitiera la rendición de cuentas a las comunidades?** Esto permite valorar si las personas se sintieron informadas y con posibilidad de participar.

Además, **la evaluación en sí misma debe efectuarse de forma participativa y transparente** para asegurarse de que se incluyen las opiniones de la comunidad y que los resultados de las evaluaciones se comparten con las comunidades participantes.

4.1 PASO 1

Decidir qué evaluar

La evaluación es una oportunidad para discutir con los miembros de las comunidades lo que piensan sobre el programa o la actividad, si cubrió o no sus necesidades, si fue relevante y efectivo, y si se implementó de forma satisfactoria para ellos.

Como resultado de una buena evaluación seremos capaces de mejorar programas futuros. Ningún programa es perfecto, por este motivo es importante ser honestos acerca de cualquier problema con el fin de documentar las lecciones aprendidas.

El siguiente cuadro muestra un resumen de los tipos de información que es recomendable recopilar durante la evaluación:

Necesidad del programa	(1) Impacto de las actividades Participación comunitaria y rendición de cuentas	(2) Rendición de cuentas del programa en general
Participación y retroalimentación	• ¿Las personas se sintieron cómodas usando el sistema de retroalimentación implementando? Si no fue así, ¿por qué? ¿Quedó alguien excluido? • ¿Se escuchó, atendió y respondió a la retroalimentación?	• ¿Estuvieron todos los miembros de la comunidad conformes con la ayuda que recibieron? • ¿Estuvieron satisfechos con la forma en la que se implementó el programa? • ¿Todos recibieron información frecuente sobre el programa? • ¿Se sintieron las personas incluidas en la toma de decisiones y se les brindó la misma oportunidad de participación a mujeres y hombres, niñas y niños, minorías y grupos vulnerables?
Información como ayuda	• ¿Las personas recibieron y comprendieron la información transmitida? • ¿Hicieron algo al respecto? • ¿Qué beneficio obtuvo el programa de la información como ayuda?	• ¿Usamos los mejores canales para la comunidad? • ¿Hubo alguna información que la gente necesita y que no compartimos? • ¿Hubo algún grupo en la comunidaad al que no se llegó o que fue excluido?
Comunicación para el cambio social y de comportamiento	• ¿Cuál fue el impacto de las actividades de Participación comunitaria y rendición de cuentas y de cambio social (ej. cine móvil, programa de radio, etc.) sobre el comportamiento de las personas? • ¿Cómo se beneficiaron de los objetivos del programa? • ¿Estuvieron las actividades de Participación comunitaria y rendición de cuentas bien coordinadas con laass otras actividades del programa?	• ¿Las personas apreciaron las actividades para el cambio social y de comportamiento? • ¿Se abordaron los riesgos y las barreras pertinentes? • ¿Se consultó a las personas con antelación sobre las actividades para el cambio social y de comportamiento, y sobre los objetivos? • ¿Se involucraron las personas en la implementación de las actividades?
Abogacía basada en datos empíricos	• ¿Cómo las actividades de abogacía basadas en datos empíricos beneficiaron a los objetivos del programa? • ¿Cuál fue el resultado para la comunidad?	• ¿La comunidad participó en actividades de abogacía? • ¿Podría haber otras maneras de involucrarlos más y mejor? • ¿Cómo percibió la comunidad las actividades? ¿Abordaron éstas los asuntos pertinentes?

4.2 PASO 2

Cómo involucrar a la comunidad en la evaluación

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

Algunas sugerencias de cómo involucrar a las comunidades en el proceso de evaluación son:

- Pedir a la comunidad sus sugerencias sobre cuál es la mejor manera de evaluar el impacto del programa; por ejemplo, a través de una reunión comunitaria o un grupo focal.
- Contar con un grupo consultor para la evaluación que incluya la participación de líderes comunitarios o representantes.
- Asegurarse que la metodología de la evaluación incluya la recolección de la retroalimentación de la comunidad como una de las fuentes de información importantes para la evaluación.
- Asegurarse de involucrar a distintos segmentos de la comunidad.
- Usar las encuestas de satisfacción comunitaria, pero también ofrecer oportunidades a las personas para que proporcionen retroalimentación más allá de las preguntas de las encuestas.
- Llevar a cabo las evaluaciones de forma ética y acorde con la ley.
- Asegurarse de que los líderes comunitarios o representantes sean parte del equipo de evaluación.
- Considerar el trabajo conjunto con instituciones locales académicas y/o de investigación para contar con evaluaciones independientes externas.

4.3 PASO 3

Verificar y compartir los resultados

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

DOCUMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Algunos lineamientos útiles para pensar un documento de rendición de cuentas pueden ser:

- **A quién está dirigido** (Por ejemplo: ¿A las comunidades? ¿A los gobiernos? ¿A los donantes? ¿Al voluntariado?)

- **Qué información se espera recibir** (Por ejemplo: ¿Cantidad de dinero invertido? ¿En qué se invirtió? ¿Cuáles fueron los criterios de selección?)

- **Qué información debemos hacer pública** (Por ejemplo: ¿Cantidad de personas movilizadas? ¿Objetivo del programa? ¿Fuentes de financiación?)

Es fundamental considerar que esta es una herramienta de comunicación por lo que debe ser corta, fácil de compartir y de simple lectura.

4.4

PASO 4

Compartir las conclusiones de las evaluaciones y aprender de ellas

Trabajar rindiendo cuentas a las comunidades también significa actuar sobre los resultados de las evaluaciones y aprender de estos resultados. Esto incluye compartir el aprendizaje con todo el equipo, para implementar mejores prácticas y para que no se repitan los mismos errores en futuros programas.

Ejemplo Compartir para crecer

En el marco de un proyecto de Equipos de Primeros Auxilios Comunitarios, dos filiales compartieron una jornada donde brindaron capacitaciones de RCP para vecinos de un barrio. Al terminar, ambas realizaron juntas una reunión de intercambio de las experiencias suscitadas para poder dar lugar a nuevas ideas que permitieran mejorar la calidad del proyecto a futuro e incrementar la cantidad de personas que asistían. Como resultado de ese intercambio, surgieron opciones que no se habían implementado previamente, como por ejemplo armar un grupo de WhatsApp con vecinos de la comunidad para intercambiar preguntas y materiales de información específica, dar aviso sobre próximas fechas y horarios (e incluso, posibles modificaciones de horario para que no se superponga con otras actividades que realizaba la comunidad), y consultar sobre necesidades puntuales.

5

INSTITUCIONALIZAR EL ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

Integrar el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en todos los programas y las actividades de una Sociedad Nacional a lo largo de todo el ciclo del programa requiere un compromiso organizativo y operativo, así como recursos adecuados y priorización de cada asunto. En muchos casos, el personal y el voluntariado ya están involucrados en la comunidad e incentivando la participación de sus miembros como parte de su labor diaria, y sólo necesitan sistematización y/o profundización. Involucrar a las comunidades y rendir cuentas está en el centro de nuestra misión como parte del Movimiento. Una parte fundamental de la integración operativa es asegurarse de que el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuentas sea central en todos los procesos y documentos.

6

RESUMEN

ACCIONES MÍNIMAS PARA INTEGRAR EL ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

- ANÁLISIS
- DISEÑO Y PLANIFICACIÓN
- IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO
- EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

Resumen

1. ANÁLISIS

1. Buscar la información existente (datos secundarios) sobre el panorama de los medios de comunicación locales y las telecomunicaciones.
2. Organizar una reunión de orientación inicial con las comunidades para discutir los planes para el análisis y explicarles quiénes somos, nuestros Principios Fundamentales, el Código de Conducta y los datos de contacto.
3. Capacitar al voluntariado para que se comuniquen clara y honestamente con las comunidades.
4. Preguntar sobre las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos.
5. Entender cómo funciona la comunidad y quién toma las decisiones, tomando en cuenta la cultura, las dinámicas sociales y las relaciones de poder entre los distintos grupos.
6. Disponer del tiempo suficiente para escuchar abiertamente las necesidades y prioridades antes de formular los objetivos.
7. Verificar con la comunidad los resultados del análisis y consultar sobre medidas que puedan ser exitosas.
8. Considerar en todo momento aspectos de Acceso Más Seguro y riesgo reputacional.
9. Utilizar y socializar herramientas transversales a todo proceso, como el kit de comunicación, listas de verificación, cuestionarios, manuales y demás.

2. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

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

3. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

1. Recolectar datos de línea de base para medir el desarrollo del programa.
2. Compartir y discutir con frecuencia la información oportuna, precisa y relevante con las comunidades —incluidos el desarrollo y las actividades del programa—, utilizando los mejores abordajes comunicacionales para involucrar a diferentes grupos.

3. Llevar a cabo verificaciones frecuentes como parte del monitoreo para asegurar la comprensión, relevancia y utilidad de la información compartida con las comunidades.

4. Promocionar y anunciar con claridad los sistemas para recoger reclamos y retroalimentación, y llevar a cabo verificaciones para asegurarse de que las comunidades están al tanto de cómo plantear problemas o hacer preguntas.

5. Revisar y ajustar las actividades con frecuencia, basándose en la retroalimentación y el monitoreo de la comunidad, e incluir el nivel de satisfacción de las personas con el programa.

6. Capacitar al personal y al voluntariado en los abordajes y actividades de participación comunitaria y rendición de cuentas.

7. Desarrollar una estrategia de salida exitosa mucho antes del final del programa.

4. EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

1. Permitir que la comunidad sea una fuente de información para la evaluación, tomando en cuenta los niveles de satisfacción con el programa y cómo se ha implementado.

2. Evaluar si el programa cumplió con las acciones mínimas de participación comunitaria y rendición de cuentas enumeradas en esta guía.

3. Evaluar el impacto de las actividades participación comunitaria y rendición de cuentas sobre el programa y la comunidad.

4. Compartir con las comunidades los resultados de las evaluaciones.

5. Compartir las lecciones aprendidas con colegas y usarlas para documentar programas futuros

¿CÓMO IMPLEMENTARLO?

1. ANÁLISIS

- Consultar a la comunidad antes de empezar, explicando quiénes somos, qué hacemos y qué no.
- Comprender las necesidades, el ecosistema de información local y las estructuras de la comunidad.

2. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

- Involucrar a la comunidad en el desarrollo de planes y presupuestos.
- Conformar un grupo transversal tanto en la comunidad como en el equipo de trabajo.
- Establecer sistema de retroalimentación y monitoreo.

4. EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE

- Involucrar a la comunidad en las evaluaciones.
- Evaluar el impacto del programa o actividad.
- Compartir las conclusiones con comunidades y colegas.

3. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

- Compartir y discutir la información a través de canales de comunicación relevantes.
- Capacitar al personal y voluntariado.
- Revisar y ajustar las actividades según retroalimentación y monitoreo.
- Desarrollar una estrategia de salida.

+ INFORMACIÓN EN

www.cruzroja.org.ar/biblioteca

CAJA DE HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

REDES SOCIALES

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, baso 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, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia

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

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

En cada país solo 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.

¡Muchas gracias!

CRUZ ROJA
ARGENTINA

@CruzRojaArg

cruzrojaargentina

www.cruzroja.org.ar