

**Participación comunitaria y
rendición de cuentas a la
comunidad (CEA) en la
asistencia en forma de PTM
durante la COVID-19**



Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Los PTM pueden constituir una forma de asistencia empoderadora, pues ayudan a poner la toma de decisiones en manos de las comunidades, de forma que puedan recuperarse de las crisis con dignidad. Esto solo será posible cuando se pueda asegurar el compromiso y la participación comunitaria a lo largo de todo el ciclo del programa. El presente documento orientativo contiene acciones prácticas que pueden acometerse antes, durante y después de un Programa de Transferencias Monetarias con el fin de integrar los principios de Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés). En las páginas primera y segunda encontrará la lista de verificación; en las páginas siguientes, orientación adicional en caso de que necesite poner en marcha tales acciones.

Preparación y Diseño

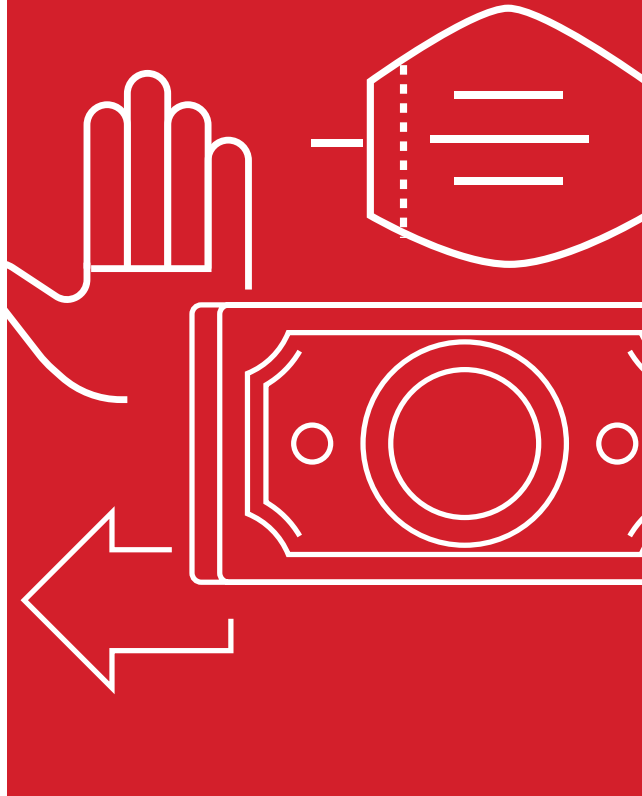
Durante el estudio de viabilidad o la evaluación rápida del mercado, hable con los representantes de la comunidad sobre sus necesidades e intenciones, así como sobre sus preferencias en lo que respecta a la forma de recibir ayuda (en efectivo o en especie). Si la opción preferida fuera el efectivo, pregúnteles cómo les gustaría recibirlo (transferencias de dinero móvil, tarjeta prepago o dinero en efectivo).

+ La **Caja de Herramientas para PTM en Emergencias (CiE)** contiene un amplio abanico de herramientas útiles que puede ser de ayuda en esta labor. Puede encontrarlas aquí: **Plantilla de preguntas sobre TM -nivel comunitario-M2211**, Plantilla de preguntas sobre TM -nivel hogar- **M2212**, y Plantilla sobre acceso y uso comunitario de los servicios financieros **M2222**

Consideraciones durante la COVID-19

- Valore si, en lugar de recopilar datos primarios, tiene a su disposición datos secundarios en los que basar su estudio de viabilidad.
- Valore si es posible una recogida de datos de forma remota, como, por ejemplo, mediante llamadas telefónicas a las personas informantes clave.
- Valore si los mercados están abiertos y en funcionamiento (visitándolos cuando sea posible o preguntando a las personas representantes de la comunidad).
- En particular, valore si existen grupos vulnerables que puedan tener problemas a la hora de acceder a los mercados (como personas mayores o personas con patologías previas que puedan presentar un mayor riesgo de COVID-19).
- **+** Puede remitirse a la herramienta de la **Caja de Herramientas para PTM: Acceso de la Comunidad a los mercados - M2221**.

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Preparación y Diseño

Averigüe si existen comités comunitarios con los que pueda contactar para presentarles a la Cruz Roja, nuestros principios fundamentales y el propósito del programa de TM. Asegúrese de ponerse en contacto con mujeres, personas mayores o discapacitadas y otros representantes de grupos vulnerables. Si no existe tal comité, valore crearlo. Sea claro sobre el rol que desempeñará el comité antes, durante y después del PTM.

+ **(1)** Ver el listado de preguntas a formular durante las reuniones con los representantes de la comunidad; utilice la **Herramienta 12** de la Caja de Herramientas CEA como plantilla de Términos de Referencia para el comité comunitario

La focalización en grupos concretos puede generar tensiones. Comente con el comité comunitario los criterios de selección propuestos, y pregunte si están o no de acuerdo con ellos, qué retos pueden suponer, y de qué forma los abordarían.

Una vez pactados los criterios de selección con el comité comunitario, divulgue esta información entre la comunidad, intentando que llegue a todo el mundo, utilizando canales de comunicación fiables. Puede realizarse mediante una reunión con la comunidad, en la radio, puerta a puerta, en redes sociales, por teléfono o mediante SMS.

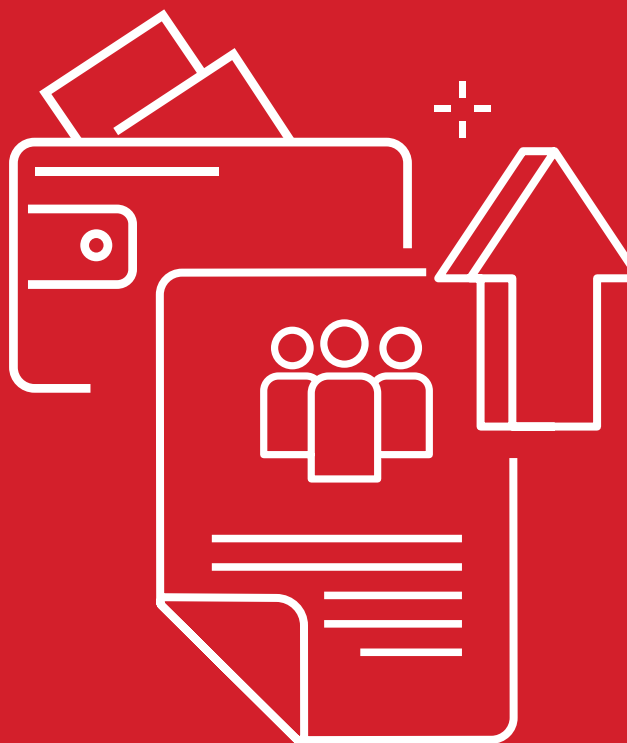
+ Utilice la herramienta **'hotline in a box'** para valorar, configurar y gestionar los distintos canales de comunicación.

Para reducir errores de exclusión, valore remisiones procedentes de fuentes de confianza que puedan ser objeto de verificación. Fuentes de confianza pueden ser, por ejemplo, los servicios sociales gubernamentales o las autoridades locales, así como el voluntariado, las personas que lideran las comunidades religiosas o las comunidades y otros grupos de la sociedad civil.

Consideraciones durante la COVID-19

- Investigue la existencia de restricciones a las reuniones impuestas por las autoridades sanitarias.
- Las reuniones con la comunidad deberán celebrarse cumpliendo siempre las directrices sobre distancia social existentes. Si esto no fuera posible valore la opción de llamar a los miembros del comité comunitario o de pedir a una persona líder en la comunidad de confianza que divulgue la información.
- Puede que solo sea posible hablar con los/as informantes clave de forma remota, por teléfono, para conseguir *feedback* sobre los criterios. Esto seguirá ayudando a garantizar que los criterios de selección continúen teniendo un componente de participación procedente de la comunidad objetivo de la ayuda, y deberá documentarse.
- Durante la COVID-19 deberán evitarse los canales de comunicación que puedan generar aglomeraciones de personas, como grandes reuniones comunitarias, eventos de cine móvil o anuncios por megafonía donde las personas pueden estar demasiado juntas.
- Como consecuencia de las limitaciones al movimiento derivadas de la pandemia de la COVID-19, las labores de evaluación y verificación pueden verse dificultadas, cobrando importancia la confianza en fuentes fiables (y la triangulación de estas fuentes). Cuando los datos de las posibles personas destinatarias deban ser compartidos con terceras personas, asegúrese de obtener el consentimiento a tal efecto, explicando con precisión la información que va a compartirse y las razones para hacerlo.

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Preparación y diseño

Hable con los grupos vulnerables (como personas mayores, mujeres embarazadas y madres lactantes, o personas con discapacidad), sobre si tienen o no que hacer frente a obstáculos a la hora de acceder a la asistencia, o en relación con el uso de la tecnología digital para el registro (como el autorregistro). Comente posibles soluciones a los obstáculos identificados.

Cuando resulte apropiado, valore compartir el listado de personas beneficiarias de las TM con el comité comunitario, para su verificación. También puede ser recomendable su publicación en un lugar de confianza y fácilmente accesible.

Averigüe las preferencias de las personas para formular preguntas o dar *feedback* a la Cruz Roja. Utilice estas preferencias para configurar un mecanismo de quejas y *feedback* que pueda ponerse en marcha a lo largo del PTM. Alternativamente, si en el marco de la SN o de una respuesta humanitaria más amplia ya existiera un mecanismo de quejas, asegúrese de informar sobre ello a la comunidad de forma clara.

+ Utilice el **kit de iniciación al *feedback*** para configurar y gestionar mecanismos de *feedback* y quejas.

Forme o instruya a las personas voluntarias sobre los aspectos básicos de participación comunitaria y protección, dimensión de género e inclusión.

+ **(2)** Ver la lista de temas de formación.

Consideraciones durante la COVID-19

- Muchas SN han cambiado las interacciones cara a cara por el uso de la tecnología digital para minimizar los riesgos derivados de la COVID-19, pero tal cambio conlleva un riesgo mayor: el de excluir a aquellos que no puedan acceder a la tecnología digital. Algunas SN han superado este problema movilizando al voluntariado o al personal de sus sedes ya presentes en el área objetivo para ayudar a determinados grupos concretos en riesgo de exclusión.

- Como consecuencia de la COVID-19, algunas SN están realizando visitas en persona (manteniendo la distancia social) a algunos hogares de muestra, como parte del proceso de verificación. Sin embargo, muchos son objeto de verificación mediante llamadas telefónicas, formulando preguntas concretas tendentes a comprobar los criterios de elegibilidad. Personal y voluntariado pueden recibir formación para hacer preguntas que ayuden a evitar errores de selección.

- Valore el uso de canales remotos como medio para recibir quejas y *feedback*, como líneas directas, mensajes de texto, redes sociales o consultorios radiofónicos.

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

- Valore también ofrecer formación sobre comunicación de riesgos y participación comunitaria, sea de forma remota o en un entorno de distancia social

+ Puede acceder a los materiales formativos en :
<https://communityengagementhub.org/resource/1-day-rapid-training-on-rcce-for-COVID-19/>

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Preparación y diseño

Facilite a las personas voluntarias un cuestionario con preguntas y respuestas que puedan utilizar en la comunidad para ayudarles a compartir información coherente.

+ **(3)** Ver preguntas para un cuestionario

Consideraciones durante la COVID-19

- Es probable que los miembros de la comunidad formulen preguntas al margen del ámbito del PTM, incluyendo algunas sobre la COVID-19. El cuestionario puede incluir también respuestas a estas preguntas. Remítase a las directrices del Ministerio de Sanidad y de la OMS en la mayor medida posible.

Puesta en marcha

Antes de que se distribuyan las TM, dé tiempo a que las personas voluntarias expliquen a las personas destinatarias cómo funciona el proceso de distribución, por qué han sido seleccionadas, y cuánto importe recibirán y durante cuánto tiempo, así como la forma y el momento en que podrán acceder a las mismas.

+ **(4)** Ver la lista de la información clave a compartir con las personas.

Dedique algún tiempo extra a explicar los criterios de selección a aquellas personas que no hayan sido seleccionadas (son las que pueden suspender su programa, o difundir información incorrecta o rumores sobre la Cruz Roja).

Acuda a los canales preferidos de confianza para compartir la información clave con la comunidad antes y durante la distribución.

+ **(4)** Ver la lista de la información clave a compartir con las personas.

Consideraciones durante la COVID-19

- Donde sea posible, utilice medios remotos o que permitan respetar la distancia social, y evite aglomeraciones.

- Donde sea posible, utilice medios remotos o que permitan respetar la distancia social, y evite aglomeraciones.

- Como medio para compartir información clave puede ser útil distribuir folletos y carteles con imágenes, mensajes en programas de radio, redes sociales o SMS.

- Coordínesse con los colegas de Comunicación de Riesgos y de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas sobre los canales más idóneos, y, cuando estén disponibles, utilice los resultados de la encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas, sobre los canales de información más utilizados y fiables.

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Puesta en marcha

Involucra al comité comunitario en el proceso de registro, pues pueden ayudar a verificar los hogares.

Durante el registro deben recopilarse datos desagregados (por género, edad, discapacidad).

Informe ampliamente a la comunidad del carácter gratuito de la ayuda, para minimizar los riesgos de explotación sexual, abusos y corrupción. A continuación encontrará un listado de fórmulas sobre cómo hacerlo.

+ **(5)** Ver el listado de mecanismos para llevarlo a cabo

Cuando utilice un lugar para la distribución física, asegúrese de que cuente con una gran cantidad de señales informativas, con imágenes y utilizando el idioma local. Atienda primero a los grupos vulnerables (mujeres embarazadas, personas mayores, personas con discapacidad). Debe haber un punto de información con un procedimiento claro para resolver preguntas, quejas y ofrecer *feedback*.

+ **(6-8)** Ver la lista de señales informativas que debe tener para orientar correctamente desde un punto de información.

Consideraciones durante la COVID-19

- Evite largas sesiones de registro donde las personas se vean obligadas a juntarse, desarrollando sesiones más reducidas o verificando los hogares de puerta en puerta (manteniendo la distancia social y otras medidas de protección adecuadas) o de forma telefónica.

- Donde sea posible, utilice medios remotos o que permitan respetar la distancia social, y evite aglomeraciones.

- Distribuir folletos y carteles con imágenes, mensajes en programas de radio, redes sociales o SMS puede ser útil para compartir información clave.

- Coordínesse con los colegas de Comunicación de Riesgos y de Participación comunitaria y Rendición de Cuentas sobre los canales más idóneos, y, cuando estén disponibles, utilice los resultados de la encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas, sobre los canales de información más utilizados y fiables.

- Evite los lugares para distribuciones en personas (efectivo en sobres) donde sea posible, y valore utilizar transferencias monetarias móviles o tarjetas prepago (entregadas a domicilio, por correo postal, o a través de entidades bancarias), cuando tales opciones sean viables y fiables para la comunidad.

+ Para más información sobre cómo organizar distribuciones de TM minimizando los riesgos de contagio, puede consultar la siguiente guía:

Documento orientativo del CashHub: Asistencia en forma de Transferencias Monetarias (PTM) sensible a la COVID-19 durante todo el Ciclo del Proyecto (apartado 5)

Centro de recurso sobre medios de vida - Guía sobre distribuciones en contextos COVID-19

Documento orientativo FICR: Asistencia en forma de PTM durante la COVID-19 (apartado 1.2)

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Puesta en marcha

Tenga un listado actualizado con datos de contacto de las agencias de Violencia Sexual y de Género (VSG) y de protección de menores que prestan servicios de apoyo legal y psicosocial para derivar a víctimas de VSG o a menores que hayan denunciado haber sufrido un incidente violento.

Consideraciones durante la COVID-19

(viene de la página anterior)

- Cuando se utilicen lugares para la distribución en persona, asegúrese de que las personas mantienen una separación de 2 metros entre sí mientras esperan, que existen puntos de higienización de manos en todo el lugar, y que personal y voluntarios/as tienen acceso a mascarillas. En aquellas situaciones en que se solicite a las personas beneficiarias que firmen un documento para dejar constancia de que han recibido algo, la SN deberá contar con bolígrafos de un solo uso. Evite situaciones en las que distintas personas toquen la misma superficie, papel, pantalla o bolígrafo, salvo que se supervise su higiene de manos tanto antes como después.
 - Las personas destinatarias de las TM que sean vulnerables a la COVID-19 (personas mayores o aquellos con patologías previas) deben tener la oportunidad de designar a un representante que recoja la TM en su nombre. La Sociedad Nacional deberá monitorear de cerca este proceso, para evitar fraudes y sobornos.
 - Comparta mensajes clave sobre comunicación de riesgos y participación comunitaria durante las distribuciones, en particular, sobre prácticas seguras de salud e higiene. Consulte a continuación la lista de mensajes clave sobre comunicación de riesgos y participación comunitaria que compartir.
- +** Ver a continuación una lista de los mensajes clave de comunicación de riesgos y participación comunitaria que compartir.

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Monitoreo y evaluación	Consideraciones durante la COVID-19
<p>Durante el monitoreo previo y de posdistribución de salida, formule algunas preguntas para comprobar si la participación comunitaria es buena.</p>	<p>+ Remítase al documento orientativo del CashHub: Realizando el Monitoreo y Evaluación del Programa de Transferencias Monetarias (PTM) durante la COVID-19</p>
<p>Revise, regularmente con el personal clave, el <i>feedback</i> comunitario procedente de distintas fuentes, tras cada distribución y durante todo el programa. Acuerde, de forma conjunta, recomendaciones y acciones a adoptar en distribuciones futuras.</p>	
<p>Celebre una reunión informativa con las personas voluntarias y las personas líderes de la comunidad para recopilar su <i>feedback</i> sobre los aspectos que pueden mejorarse en distribuciones futuras.</p>	

1

Preguntas a tener en cuenta durante la reunión inicial con las personas representantes de la comunidad

- ¿Cuál es la lengua más hablada por las personas de la comunidad?
- ¿Cuál es el mejor mecanismo para informar a las personas en la comunidad sobre lo que está ocurriendo? Por ejemplo, ¿qué canales de comunicación utilizan?
- ¿Existen tensiones en la comunidad que hayan de ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar este programa? ¿Existe alguna posibilidad de que podamos poner a alguien en riesgo?
- ¿Cuál es la forma de TM que las personas de esta comunidad prefieren? ¿Tienen los grupos vulnerables, tales como personas mayores, personas con patologías previas o con discapacidad, algún tipo de obstáculo para recibir TM o para acceder a los mercados?
- En caso de resultar necesaria una distribución en persona, ¿cuándo debería realizarse la distribución de TM de forma que hombres, mujeres, personas con discapacidad, personas trabajadoras u hogares con un solo miembro pudieran asistir?
- ¿Cuál sería una localización segura para ubicar un centro de distribución? ¿Es posible que hombres, mujeres, personas mayores o con patologías previas, personas con discapacidad, etc., puedan desplazarse a esta localización de forma segura?
- ¿Cómo se puede garantizar que quienes viven con una persona con discapacidad, con patologías previas o mayor, tengan acceso a la distribución?
- ¿Cómo podemos asegurarnos de que los menores no se separen en los lugares centros de distribución?

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



2

Temas sobre CEA y protección, y Género e Inclusión que introducir en las formaciones a personas voluntarias

- Resumen de los objetivos de la organización (especialmente, si las personas voluntarias son nuevas en el Movimiento de la Cruz Roja/Media Luna Roja) en lo que respecta a la evaluación, los procedimientos y la modalidad de distribución de las TM y a la justificación de los criterios de selección, de tal modo que las personas voluntarias puedan responder a las preguntas de los miembros de la comunidad con confianza.
- Todos los miembros del personal y del voluntariado deberán firmar un Código de Conducta y deberán haber recibido una sesión informativa sobre el mismo, incluyendo la prevención y la respuesta a la explotación y abusos de carácter sexual (PSEA, en sus siglas en inglés), y la forma de informar sobre conductas impropias.
- Buenas aptitudes de comunicación, de cómo hablar de forma clara y respetuosa con las personas.
- Cómo contestar a las preguntas con honestidad y claridad, incluyendo cuestiones sensibles relacionadas con la explotación y los abusos de carácter sexual, la violencia o la corrupción.
- Cómo identificar grupos vulnerables relacionados con el riesgo derivado de la COVID-19 y las medidas de protección de la salud pública que pueden adoptarse para minimizar el riesgo en que pueden verse involucrados estos grupos como consecuencia de nuestras actividades.
- Diríjase [aquí](#) para obtener **materiales de formación sobre aptitudes de comunicación (CEA)**

3

Preguntas comunes que incluir en un cuestionario de preguntas y respuestas para voluntarios

- ¿Qué es la Cruz Roja/Media Luna Roja?
- ¿Cuál será el importe de la transferencia monetaria que voy a recibir?
- ¿Cuándo recibiré la transferencia y durante cuánto tiempo estaré recibiendo los pagos?
- ¿Cómo accedo a la transferencia monetaria?
- En el caso de recibir cupones, ¿cómo podré usar el cupón y qué podré obtener a cambio?
- ¿Cuáles son los criterios de selección y por qué se usan?
- ¿Por qué no están ayudando a todo el mundo?
- ¿Tengo que pagar por esta ayuda?
- Necesitamos la ayuda ya, así que, ¿por qué nos están haciendo estas preguntas?
- ¿Cuándo van a volver, y qué harán?
- ¿Cómo puedo hacerme voluntario o voluntaria?
- ¿Cómo puedo formular una queja?

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



- Acceda [aquí para ver un ejemplo de cuestionario con preguntas y respuestas](#)
- ¿Dónde tengo que ir si quiero más información sobre la COVID-19?
- ¿Qué pasos están dando las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja/Media Luna Roja para minimizar los riesgos relacionados con la COVID-19 a la hora de desarrollar este programa?
- Si creo que yo, o algún miembro de mi familia, sufre COVID-19, ¿qué tengo que hacer? (por ejemplo, ¿a quién tengo que informar? ¿Cómo puedo conseguir una prueba? Etc. Todo ello dependerá de su contexto y de las autoridades sanitarias).

4

Listado de información clave que compartir con las comunidades

- ¿Cuál es el importe de las TM que se distribuirán en cada cuota, y cuántas cuotas se recibirán?
- ¿Cómo se accederá a las TM? (Fechas y horas de la distribución, formas de uso del dinero móvil, entidad bancaria en la que se utilizarán las tarjetas prepago y forma de uso de las tarjetas prepago, etc.). Demostraciones en formato vídeo difundidas en las plataformas de la sociedad nacional de la Cruz Roja/Media Luna Roja o folletos con imágenes.
- En el caso de recibir cupones, ¿cómo puedo usar el cupón y qué puede obtenerse con él?
- Esa asistencia se ofrece de forma gratuita para minimizar el riesgo de corrupción y explotación o abuso de carácter sexual.
- ¿Cuáles son los criterios de selección? Utilice imágenes ilustrativas como carteles de mujeres embarazadas, o de casas totalmente destruidas.
- ¿Cómo se está seleccionando a la gente? Para mostrar que se realiza de forma justa y transparente, y abordar cualquier preocupación que pudiera surgir entre las personas no incluidas.
- ¿Por qué no se puede ayudar a todo el mundo? Recursos limitados, necesidad de priorizar a las personas más vulnerables y ayuda destinada a grupos específicos.
- Proceso de queja.
- [Diríjase aquí para ver un cartel de muestra](#)
- ¿Qué medidas de protección de la salud pública contra la COVID-19 habrán de adoptarse a la hora de recibir o utilizar la asistencia en forma de TM? (por ejemplo, reducción de los desplazamientos o acceso a los mercados durante las horas más concurridas).

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



5

Mecanismos para divulgar la información entre las comunidades

En primer término, es importante determinar la forma en la que la comunidad obtiene la información a día de hoy, en el contexto de la pandemia por la COVID-19. Puede hacerse preguntando a los/as líderes de la comunidad, comprobándolo con los/as voluntarios/as locales, o a través de datos secundarios sobre el panorama mediático en el país (Google, guía de medios en <nombre del país>), pero compruebe que no se hayan producido cambios a consecuencia de la COVID-19. Son buenas opciones:

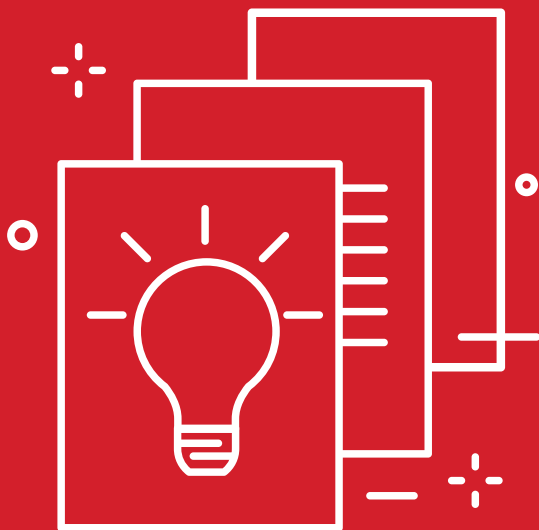
- Pedir a las personas líderes y representantes de las comunidades que divulguen la información (si bien, necesitará comprobar si están compartiendo la información de forma precisa y efectiva, llegando a las personas vulnerables o a los grupos potencialmente marginales de la comunidad)
- Enviar mensajes de texto a las personas de la comunidad cuando se disponga de sus números de teléfono (puede hacerse a través de un servicio de SMS masivo (Google, “servicio de SMS masivo”).
- Anuncios en la radio local.
- A través de megafonía -vehículos que reproduzcan mensajes de audio grabados y se desplacen por la comunidad (evitarlo durante la COVID-19).
- Utilizar redes sociales cuando la comunidad disponga de acceso generalizado y se consideren una fuente fiable.
- Colocar carteles en ubicaciones clave de la comunidad (tableros de anuncios, centros educativos o sanitarios, mercados, estaciones de autobús, o cualquier lugar de paso frecuente de las personas en su vida diaria).
- Utilizar a las personas voluntarias de la comunidad, quienes deberán estar formadas. Será necesario verificar que están divulgando ampliamente la información (solo si pueden hacerlo respetando la distancia social o cuentan con equipos de protección individual).
- Mediante reuniones comunitarias (si la comunidad es lo suficientemente reducida, y pueden mantenerse las medidas sobre distancia social).
- **Para más información sobre la elección de los canales de comunicación, diríjase aquí.**

6

Carteles que se deben tener en caso de distribución (si se precisa realizar una distribución)

Tenga en cuenta que durante la pandemia de la COVID-19 muchas sociedades nacionales están minimizando las distribuciones masivas (en especie o en efectivo) para limitar el riesgo de la COVID-19. Para ello, se están utilizando mecanismos de transferencia alternativos, como dinero móvil o transferencias bancarias, o aprovechando las infraestructuras bancarias para entregar tarjetas de débito; también se utiliza el correo postal para entregar tarjetas de crédito, y se está prestando asistencia a domicilio. Pero, cuando sigan resultando necesarias las distribuciones, se llevarán a cabo llamando a grupos de entre 10 y 20 personas beneficiarias a la vez, para limitar el riesgo de aglomeraciones y la transmisión de la COVID-19.

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



Cuando las distribuciones sigan siendo necesarias, deben utilizarse carteles/letreros en el idioma local, e imágenes cuando la alfabetización sea reducida, incluyendo:

- Un listado e imágenes sobre el importe exacto de las TM que recibirán las personas, sobre la periodicidad y el mecanismo a utilizar (dinero móvil, tarjetas de débito, transferencia bancaria, etc.)
- En caso de que hayan de utilizarse cupones, información sobre cómo funcionarán (lugar en el que pueden canjearse, limitaciones sobre productos, mecanismo para maximizar el uso de su valor íntegro, etc.)
- En caso de que se vayan a utilizar distribuciones, las distintas áreas de distribución: por ejemplo, ubicación de los puntos de información, el lugar al que tienen que acudir las personas a esperar, las ubicaciones de las entradas y salidas, y la forma en que pueden desplazarse y permanecer en el lugar de distribución de forma segura, teniendo en cuenta el riesgo de la COVID-19.
- Señalización sobre la zona geográfica cubierta por la respuesta: esto ayudaría a responder a aquellas personas que resulten no proceder de la zona de focalización).
- Imágenes y explicación de los criterios de selección: mujeres embarazadas, personas mayores, personas sin ingresos, etc.
- Carteles explicativos del carácter gratuito de la ayuda, para minimizar el riesgo de explotación sexual, abusos y corrupción.
- Carteles que anuncien las líneas telefónicas de ayuda que existen para que las personas comuniquen sus preocupaciones, incluyendo información sobre explotación o abusos de carácter sexual, o sobre corrupción, o dónde pueden obtener ayuda en relación con asuntos de violencia sexual y de género.
- Carteles explicando cómo minimizar los riesgos derivados de la COVID-19 mediante distancia social, uso de mascarillas, sistemas unidireccionales, limitación del acceso a determinadas áreas y promoción de la higiene de manos. Es posible que quienes organicen las distribuciones tengan también que poner indicaciones en el suelo, delimitando el espacio de 2 metros para ayudar con la distancia social, garantizando que existe espacio de espera suficiente para que quienes hayan de asistir a la distribución al mismo tiempo y puedan hacer cola de forma segura (asumiendo que se utilice un proceso escalonado). Es posible que se necesiten concesiones concretas para facilitar el proceso a personas mayores o con patologías previas que puedan presentar un mayor riesgo de COVID-19. Puede encontrar alguna infografía de la FICR en relación con la COVID-19 al final de esta página: <https://media.ifrc.org/ifrc/emergency/global-COVID-19/>

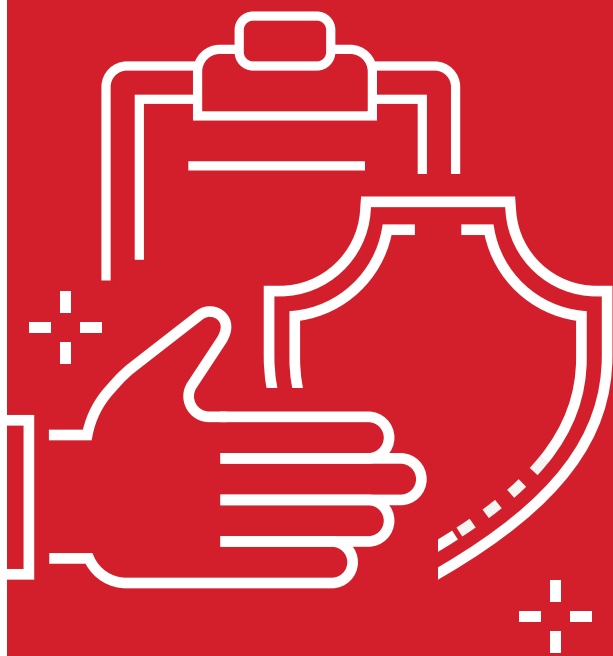
7

Asesoramiento sobre cómo disponer de un punto informativo

En una distribución, un punto informativo resulta de gran importancia, pues proporciona a la gente un lugar al que pueden dirigirse para formular preguntas de forma separada de la distribución principal, lo que significa que será menos probable que su distribución sea interrumpida, o que la comunidad tenga la sensación de que sus preocupaciones no son tenidas en cuenta. Algunos consejos sobre el punto informativo:

- Desarrolle un proceso claro sobre cómo dar respuesta a distintas preguntas y quejas: decida anticipadamente la forma en que dará respuesta a las preguntas más probables, como “cumplo los

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



critérios y no me han evaluado”, y sea claro sobre lo que puede responder y lo que no. Si fuera posible, investigue sobre aquellas personas que realmente parezcan no haber sido incluidas en el registro. Una opción puede ser utilizando a los/as líderes locales (cuando sean de confianza) para verificar las reclamaciones formuladas por las personas.

- Proporcione formación adicional sobre participación comunitaria a las personas voluntarias que vayan a gestionar el punto informativo.
- Elabore un cuestionario con preguntas y respuestas para ayudar a las personas voluntarias del punto informativo a responder a las distintas preguntas que probablemente les vayan a ser formuladas.
- El punto informativo deberá estar separado de la distribución y ofrecer cierta privacidad para que las personas formulen sus quejas; entre los voluntarios debe haber hombres y mujeres.
- Disponga una mesa y sillas tanto para las personas voluntarias como para las personas que formulen sus quejas.
- El punto informativo deberá estar claramente señalado.
- Disponga de un método para registrar el *feedback* que reciba (puede ser en papel, una hoja de cálculo en un portátil o un dispositivo móvil que utilice datos móviles).
- Si fuera posible, obtenga un listado de otras agencias a las que pueda remitir a personas para servicios concretos (VSG, hospital, agua, distribución de alimentos, otros servicios profesionales, etc.).
- **Remítase aquí para ver otras directrices y herramientas sobre los sistemas de *feedback***

8

Rol del voluntariado de participación comunitaria en distribuciones de TM en persona

Además de las personas voluntarias que precisará para la distribución, valore añadir;

- 2 personas voluntarias para el punto informativo.
- 2-3 personas voluntarias que ayuden en el monitoreo de quienes acuden a la distribución y garanticen el respeto de la distancia social y de las demás medidas de protección (como higiene de manos y uso de mascarillas). Estas personas voluntarias, situadas a la entrada y a la salida de la línea de distribución, deberán también estar preparadas para ofrecer información y respuestas a las preguntas relacionadas con la distribución.

9

Preguntas sobre CEA y Protección, y Género e Inclusión que pueden incluirse en su monitoreo pos distribución

Además de las personas voluntarias que precise para la distribución, valore añadir:

- ¿Ha sido capaz de recibir la ayuda en forma de TM de forma segura? En caso negativo, ¿qué podría hacerse para mejorar la seguridad?
- ¿Se le informó anticipadamente sobre el importe de la TM que iba a recibir?

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) en la asistencia en forma de PTM durante la COVID-19



- Si se tratara de cupones, ¿se le informó antes del valor de los cupones o de qué productos se podían adquirir con ellos?
- ¿Le resultó satisfactoria la cantidad de información recibida antes de recibir la TM? En caso negativo, ¿qué echó en falta?
- ¿Le resultó satisfactorio el proceso de selección para este PTM? En caso negativo, ¿por qué?
- ¿Puede enumerar las principales razones por las que fue seleccionado o seleccionada?
- ¿Tuvo que pagar para ser incluido o incluida en la lista de personas destinatarias de la TM? En caso afirmativo, ¿a quién?
- ¿Recibió información suficiente sobre cómo acceder al efectivo?
- ¿Hubo algún problema de seguridad durante/después de la recogida de la TM?
¿Sintió inseguridad en algún momento?
- ¿Hubiera preferido recibir otro tipo de asistencia?
- ¿Sabía cómo formular preguntas o quejas?
- Si ha utilizado un punto de información/llamado a la línea directa/hablado con una persona voluntaria, ¿cuál es su grado de satisfacción con la respuesta recibida?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con el comportamiento y el apoyo general de las personas voluntarias y el personal de la Cruz Roja/Media Luna Roja?
- ¿Tiene algún comentario, ideas de mejora o algo más que quiera mencionar?

Otras guías útiles

Recursos adicionales:

Existen muchos recursos en el [Hub de CEA](#) que podrán resultarle de ayuda en materia de participación comunitaria durante la COVID-19:

- [Consejos para la participación comunitaria durante la COVID-19 en contextos de escasez de recursos, de forma remota y en persona \(GOARN, Comunicación de riesgos e iniciativa de participación comunitaria: FICR, UNICEF, OMS\)](#)
- [Cómo incluir a personas marginadas y vulnerables en la comunicación de riesgos y en la participación comunitaria \(versión original\). Actualización n.º 1 \(FICR, OCAH, OMS\)](#)
- [Orientaciones para las Sociedades Nacionales sobre la comunicación de riesgos segura y a distancia y la participación comunitaria durante el brote de COVID-19 \(FICR\)](#)
– [Una guía para prevenir y abordar el estigma social vinculado a la COVID-19 \(FICR\)](#)