

# MÓDULO CEA PARA HUMANITARIAN SERVICE POINTS (HSP)



Financiado por  
la Unión Europea



**© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja,  
Oficina regional para Las Américas, 2021**

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

**Desarrollo del contenido:**

Carla Guananga  
Diana Medina

**Contacto:**

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

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

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

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



# TABLA DE CONTENIDOS

1. Contexto	4
2. Objetivo del documento	4
3. Mensajes clave para la comunidad	4
4. Pasos clave	5
a. Información a la comunidad	5
b. Mecanismo de retroalimentación	5
5. Pasos básicos para responder quejas y retroalimentación	7
6. Otras herramientas sugeridas	8
Anexo 1: Modelo encuesta de satisfacción	9
Anexo 2: Modelo de Plantilla de retroalimentación	11
Anexo No. 3: Formato para documentación y análisis de la retroalimentación	12

## 1. CONTEXTO

El concepto de *Humanitarian Service Points* (HSP), puntos de servicio humanitario de la IFRC, se refiere a las iniciativas destinadas a prestar servicios esenciales a los migrantes<sup>1</sup> en situación de vulnerabilidad durante su ruta -independientemente de su condición- sin temor a ser detenidos o denunciados a las autoridades.

El enfoque de Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) está presente en todas y cada una de las acciones realizadas por el Movimiento Internacional de la Cruz Roja, de acuerdo a los "Compromisos mínimos" firmados en las reuniones estatutarias de diciembre 2019 por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el CICR y la IFRC. Este enfoque garantiza que las comunidades están en el centro de la respuesta y los programas, además de que asegura mecanismos permanentes de diálogo y rendición de cuentas con las comunidades a las que servimos.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Como mencionado arriba, la firma de los "Compromisos mínimos" por parte de las Sociedades Nacionales, hace mandatorio la incorporación del enfoque CEA en todas las actividades del Movimiento Internacional de la Cruz Roja. En este sentido este documento busca apoyar a las Sociedades Nacionales que están implementando los Puntos de Servicios Humanitarios (HSP, por sus siglas en inglés) en la incorporación del enfoque CEA.

## 3. MENSAJES CLAVE PARA LA COMUNIDAD

- El punto de Atención humanitaria de la Cruz Roja es un espacio que ofrece un entorno seguro para que los migrantes y las comunidades de acogida accedan a los servicios esenciales de XXXX.
- El punto (los puntos) de Atención humanitaria de la Cruz Roja en el XXX ofrece / ofrecen XXXXXX servicios
- Los servicios que se ofrecen en el punto de Atención Humanitaria de la Cruz Roja son completamente gratuitos y tienen acceso tanto las personas migrantes como los miembros de la comunidad de acogida o comunidades cercanas.
- Las personas que trabajan en el punto de Atención humanitaria de la Cruz Roja, son voluntarios y personal de la Cruz Roja, que se rigen por los siete principios fundamentales del Movimiento que son Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Trabajo Voluntario, Universalidad y Unidad.
- La Cruz Roja presta protección y asistencia a los migrantes sin importa su condición migratoria y sin distinción de su raza, sexo, nacionalidad, religión, filiación política o condiciones económica.
- La Cruz Roja promueve el diálogo continuo con las comunidades donde trabaja, por ello ha establecido un mecanismo para recoger dudas, comentarios, quejas y preguntas.
- Este diálogo continuo promueve la aceptación de los equipos de Cruz Roja por parte las comunidades, lo que además es pilar fundamental para el acceso seguro de nuestros equipos.
- Este mecanismo se puede acceder de la siguiente manera XXXX

---

<sup>1</sup> A fin de captar todo el alcance de las preocupaciones humanitarias relacionadas con la migración, la descripción de la FICR de los migrantes es deliberadamente amplia: Los migrantes son personas que abandonan o huyen de su residencia habitual para ir a nuevos lugares -generalmente en el extranjero- en busca de oportunidades o de perspectivas más seguras y mejores. La migración puede ser voluntaria o involuntaria, pero la mayoría de las veces se trata de una combinación de opciones y limitaciones (Política de Migración de la FICR, 2009). Esto incluye, entre otros, a los migrantes laborales, los migrantes apátridas y los migrantes considerados irregulares por las autoridades públicas. También se refiere a los refugiados y los solicitantes de asilo, a pesar de que constituyen una categoría especial con arreglo al derecho internacional.

## 4. PASOS CLAVES

### a. Información a la comunidad

Como primer paso, antes de la puesta en marcha del HSP, se recomienda realizar sesiones informativas con las personas migrantes, la comunidad de acogida y las autoridades, para explicar de explicar de manera clara y sencilla:

1. ¿Qué es el HSP?
2. Servicios que presta
3. ¿Quiénes pueden utilizar el servicio?
4. ¿Cómo se accede al servicio?
5. ¿Cuáles son los requisitos para acceder al servicio?
6. Características del / los servicios:
  - a. ¿Son gratuitos?
  - b. En relación con las llamadas de RCF ¿cuántas y de qué duración puedo hacer? / ¿Son sólo llamadas o hay conexión a internet? / ¿Puedo denunciar desapariciones?, etc.
  - c. En relación con los servicios de salud y apoyo psicosocial: ¿Qué puedo esperar de ellos? ¿Van a dar las medicinas? ¿Son gratuitas las medicinas? ¿Qué es apoyo psicosocial?
  - d. ¿Cómo garantizan la confidencialidad de la información?
  - e. ¿Cómo funciona el mecanismo de retroalimentación?

Es importante que en esta sesión informativa se recoja retroalimentación de la comunidad / comunidades. Esto permitirá hacer ajustes e identificar otras necesidades o vacíos informativos que existan.

Dada las medidas de protección definidas para el COVID-19, se recomienda tener reuniones con pequeños grupos de personas que permitan responder preguntas y aclarar dudas.

Éstas son solo algunas preguntas referenciales para definir el tipo de información que debemos brindarle a la comunidad. Se recomienda que se presente de forma sencilla y práctica (ejemplo: papelógrafos con gráficas o dibujos explicativos). Algunos de los recursos que se recomiendan producir:

- Presentación del servicio (en PPT para autoridades, en papelógrafo para las comunidades)
- Afiches que puedan colocarse en distintos puntos de la comunidad / o en puestos informativos. Dada la epidemia de COVID no se recomienda la distribución de material impreso, por eso es recomendable asegurarse de que hay información del HSP en distintos puntos de la comunidad.
- Banner adhesivo que se coloque en la parte trasera del vehículo del HSP con información relevante en los idiomas que sea necesario.
- Bocina externa para el vehículo / los vehículos desde donde se pueden difundir mensajes de audio pre-grabados en distintos idiomas.

### b. Mecanismo de retroalimentación

En línea con el enfoque de participación comunitaria y rendición de cuenta hacia las comunidades (CEA), es necesario establecer mecanismos de retroalimentación destinados a monitorear la satisfacción/ sugerencias o quejas de las personas migrantes y de la población de acogida además de monitorear el impacto nuestras acciones y posibles rumores además de identificar de manera temprana posibles riesgos. Todos los programas reciben quejas y retroalimentación de las comunidades. Estos deben ser vistos como una forma positiva de ayudarnos a identificar las áreas en las que necesitamos mejorar y también a generar confianza en las comunidades.

Las personas tienen derecho a hacer reclamos, expresar sus quejas o a dar su retroalimentación sobre las decisiones que las afectan. Un mecanismo de gestión de quejas y retroalimentación puede prevenir que los reclamos se agraven y a la vez promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

Se recomiendan dos acciones específicas:

1. Implementar encuesta de satisfacción para los usuarios del servicio (ver modelo en el Anexo 1)
2. Implementar un mecanismo de retroalimentación permanente:

Es importante tomar en consideración el contexto en el que se está trabajando para implementar el mecanismo de retroalimentación. Va a depender si el HSP está fijo, es móvil o las condiciones del espacio físico que tengan la comunidad, todo esto dependerá de las complejidades que ofrezca el contexto del flujo migratorio a ser atendido. Es importante tomar en consideración las diferencias culturales, el grado de alfabetismo y los idiomas de las poblaciones migrantes y poblaciones de acogida. También es necesario identificar los medios o canales que utilizan para obtener información.

Se recomienda utilizar distintos medios para recopilar retroalimentación y capacitar al equipo en campo para hacer esta recopilación para asegurar que todas las personas (migrantes y comunidad de acogida) tienen acceso y capacidad para utilizar el mecanismo. Es importante que se informe a la comunidad acerca del funcionamiento de estos mecanismos, dónde estarán ubicados y como es el sistema. Estas son algunas sugerencias de mecanismos que pueden implementarse:

- a. Buzón de sugerencia en la comunidad: Puede ubicarse cerca del HSP. La idea es que se coloca en un lugar accesible y seguro. Se deben colocar lápices o bolígrafos junto con las tarjetas para escribir los comentarios. El buzón debe ser revisado con regularidad.
- b. Escritorio o punto de información: Es un escritorio o un lugar designado en el que un miembro del personal o el voluntariado está disponible en un horario determinado para atender a las personas que se acerquen con preguntas, retroalimentación o quejas / reclamos sobre el programa. La información se registra un formato preestablecido (anexo). El escritorio puede estar a las afueras del HSP u otro lugar de la comunidad, y estar abierto a las personas en días determinados. Es mejor que esté ubicado cerca del lugar donde las actividades del programa se llevan a cabo. Es importante informar a la comunidad los horarios de atención en este escritorio.
- c. Voluntario(s) recorriendo la fila o sitio de espera: Uno o varios voluntarios pueden recorrer la fila o sitio de espera y establecer conversación con las personas entregar información y escuchar lo que las personas tienen que decir.

Es muy importante tener en cuenta que, si se establece un mecanismo de retroalimentación, haya una planificación constante de la manera cómo se devolverán las respuestas a la comunidad. El sistema se debe establecer de manera que sea un ciclo completo.

Para mayores informaciones sobre cómo establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación y quejas, por favor consultar la herramienta desarrollada por la Federación en este link: <https://media.ifrc.org/ifrc/document/herramienta-15-establecer-y-gestionar-mecanismos-de-retroalimentacion-y-quejas/?lang=es>

## 5. PASOS BÁSICOS PARA RESPONDER QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

- Escuchar siempre atentamente y reconocer el problema
- Rellene el formulario de comentarios/quejas o envíe
- Resuelvan informalmente. La mayoría de las preguntas, quejas o comentarios que reciba se podrán resolver de inmediato con conocimiento del proyecto / servicios, etc. Es una buena práctica rellenar el formulario de retroalimentación/quejas aunque el asunto se resuelva inmediatamente. También se debe registrar la respuesta.
- Comunicar al miembro de la comunidad los próximos pasos a seguir.
  - Explique el plazo de resolución (el máximo es de 30 días). Según el tipo de problema (por ejemplo, relacionado con la explotación y el abuso sexuales), informar al miembro de la comunidad que la Sociedad Nacional tienen una política de tolerancia cero de este tipo de comportamiento y que una investigación confidencial se llevará a cabo en una investigación a nivel gerencial.
  - Para cualquier otra cuestión, se realizarán las coordinaciones necesarias con otros equipos de la Sociedad Nacional o de organizaciones socias, si no puede aportar una solución, se contactará a la persona que dio la retroalimentación para informarle.
  - Agradezca a la persona que proporcionó la información, pregunta o queja y asegúrele que su asunto será tomado en serio, y haremos todo lo posible para resolver el problema.
  - No haga falsas promesas y no levante expectativas.
- Si recibe un comentario delicado o queja grave contacte al oficial de protección o siga el procedimiento establecido por la Sociedad Nacional.
- Documente la retroalimentación recibida (utilice [este formato](#)) e introduzca todos los comentarios y quejas en la [base de datos del sistema de retroalimentación](#). En caso de un asunto delicado, es muy importante asegurar la confidencialidad del denunciante. Mantener la confidencialidad de los archivos es fundamental. Sólo las personas que participan en el proceso de resolución de la queja deben tener acceso a estos archivos o participar en las discusiones.
- Remisiones. Si la resolución de la retroalimentación, pregunta o queja está fuera del control de la NS / IFRC, debe ser remitida a un órgano apropiado de la autoridad competente. En caso de una preocupación de protección, como la violencia de género o la protección de los niños, la NS debe referir al actor de gestión de casos pertinente.
- Es importante contar con un documento de preguntas frecuentes. Este documento debe actualizarse de manera continua cuando se reciban nuevas preguntas o cuando la información cambie. Este documento es una herramienta fundamental para todo el equipo que trabaja en HSP, así como en las demás áreas del programa / operación.

## 6. OTRAS HERRAMIENTAS SUGERIDAS

Dada la oportunidad que ofrece el HSP de concentrar en un lugar a un grupo de personas migrantes, pero también a personas de la comunidad de acogida, se podrían implementar un par de herramientas adicionales que permitirán recopilar retroalimentación, y ofrecer soluciones prácticas para compartir información con las comunidades. Ambas herramientas son desarrolladas en documentos separados pero se mencionan aquí como parte del menú de sugerencias para las Sociedades Nacionales:

- **Red Data** (nombre aún en definición): Desde el HSP se puede establecer un acceso temporal a data / internet para que los migrantes y personas de la comunidad tengan acceso al servicio. Para ingresar a la red facilitada por Cruz Roja, el usuario recibirá una página de entrada donde podrá acceder a información, dejar retroalimentación, tener información de contacto de organizaciones o servicios relevantes. Para más información se recomienda revisar el documento específico de este servicio.
- **Audio booth** "Yo quiero contar mi historia": Esta es una cabina que se puede situar al lado del HSP, donde las personas de la comunidad o las personas migrantes pueden entrar y dejar grabado en audio un mensaje, una historia, una retroalimentación. La idea es recopilar retroalimentación pero también historias que permitan visibilizar la situación de los migrantes y de las comunidades de tránsito y acogida. Para más información se recomienda revisar el documento específico de esta herramienta.



# ANEXO 1: MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

## Cruz Roja XXX

Lugar:
Fecha:
Nombre del voluntario/staff:

***Esta es una encuesta completamente anónima, sobre la satisfacción con respecto a nuestros servicios. Los resultados nos ayudarán en poder mejorar y brindar una mejor atención. Por favor solicitar a los participantes del evento si desean tomar unos minutos para contestar a las siguientes preguntas.***

Se entrevistará 1 de cada 10 personas que asistan al HSP. Antes de iniciar por favor:

- a) Averigüe cuales servicios ha recibido la persona a entrevistar. Asegure que la persona haya recibido al mínimo 1 de los servicios de atención
- XXXXX
  - XXXX
  - XXXXXX
  - XXXXX
  - XXXXX
  - Otro

- b) Solicite a la persona si desea tomar unos minutos para contestar a las siguientes preguntas.

Si       No

### ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida?

- Nada satisfecho       Poco satisfecho
- Neutral       Satisfecho
- Muy satisfecho

### ¿Mejoraría algún aspecto de la atención?

- Si       No

En caso de que la respuesta sea sí ¿Qué aspectos mejoraría? (esta pregunta se hace de manera libre, no se leen las opciones)

- Amabilidad del personal
- Servicios
- Información recibida
- Limpieza
- Tiempo de espera
- Otro \_\_\_\_\_

¿Como calificaría la Calidad de los servicios de XXXXXX? 1(Muy Malo, 2 Malo, 3 Intermedio, 4 Bueno, 5 Muy bueno)

Claridad sobre su problema de salud y la recomendación de cuidado/tratamiento

1      2      3      4      5

Privacidad durante la consulta médica o diagnóstico

Atención del personal médico hacia sus preocupaciones de salud

<b>Género:</b>
<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> ND
Edad

**¿Le parece cómodo el horario de atención del Punto de Atención Humanitario?**

- No     Un poco     Si

**En caso la respuesta sea No o un poco:  
¿Qué horario sería el mejor?**

**Horario**

- Am     pm     medio día

**¿En la escala del 0-10, considerando su experiencia global, cual es la probabilidad que recomiende el servicio a un miembro de su familia, amigo, conocido, y/u otros?**

- 1     2     3     4     5  
 6     7     8     9     10

**¿Por qué canales le gustaría recibir información?**

- WhatsApp  
 Facebook  
 Radio  
 TV

**¿Qué tipo de información quisiera recibir?**

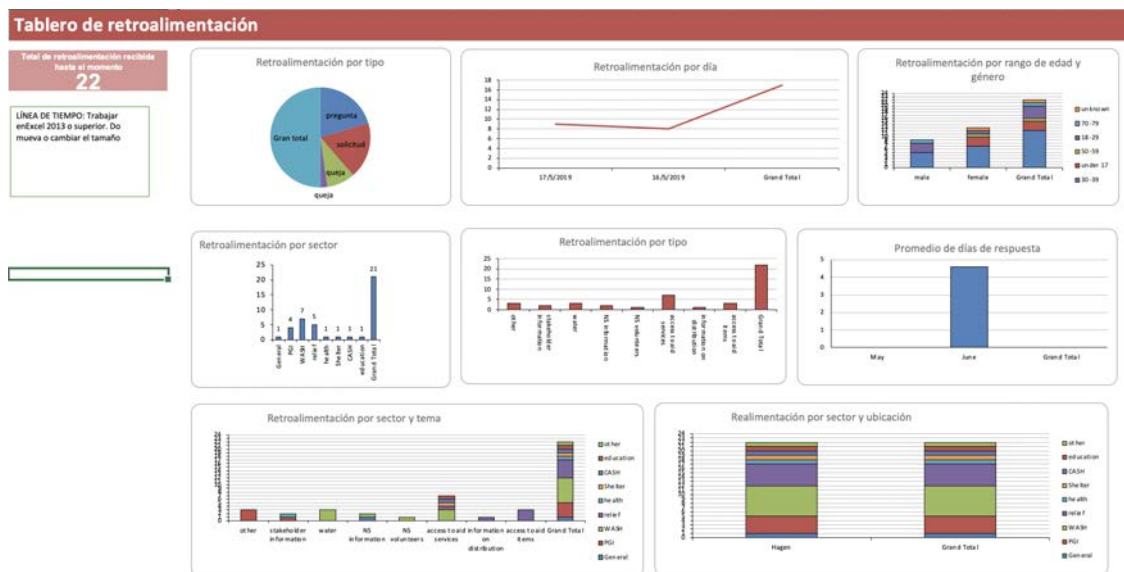
- Información de la ruta  
 COVID-19  
 Información acerca de otras enfermedades  
 Información acerca de trámites legales  
 Información sobre cómo quedarme en Panamá  
 Otros \_\_\_\_\_

## ANEXO 2: MODELO DE PLANTILLA DE RETROALIMENTACIÓN

(inserte logo aquí)	<b>Formato de retroalimentación</b>	
	Nombre del voluntario / Personal:	
Lugar:	Fecha:	Número de retroalimentación:
Nombre de la persona de la comunidad:		
Género:	Número de celular:	
Rango de edad:	(cualquier otra información que considere necesaria):	
Retroalimentación comunitaria (asegúrese de responder las siguientes preguntas ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?)		
¿Es un caso sensible (protección, fraude, etc.)? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responda directamente (si / no): Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Acción que debe ser tomada /ejem. Se requiere conseguir respuesta , referirlo a otra instancia interna )		
Referir a otra ONF / Agencia de NU (indicar cuál): Si <input type="checkbox"/> REFERIR A:		

# ANEXO NO. 3: FORMATO PARA DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA RETROALIMENTACIÓN

Caso sensible o queja sería?* (protección, fraude, etc. relacionado?)	Tipo (rumor, sugerencia, pregunta, queja)	Tema de la queja/reacción (por ejemplo, actividades de HP, actividades de saneamiento, comportamiento del personal/ voluntarios, etc).	Sector	Acción tomada/ respuesta dada*	Status*	¿Quién hará el seguimiento? (nombre y correo electrónico)	Fecha de la respuesta final*	Tiempo de respuesta	Otra información que sea necesaria
NO 1 semana	Pregunta	Servicios	WASH	Informó que la unidad de letrinas hará un seguimiento y que el servicio de ayuda preguntará cuándo se pueden arreglar las letrinas			30/03/2019	151	
SI 24 horas	Pregunta	No aceptación de la vacuna	Socorro	Informó sobre el programa de protección y la ayuda disponible y la llevó a un espacio amigable para mujeres para su seguimiento			31/10/2019	366	



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

## **Humanidad**

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

## **Imparcialidad**

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

## **Neutralidad**

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

## **Independencia**

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

## **Voluntariado**

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

## **Unidad**

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

## **Universalidad**

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





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

**Síguenos en:**

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