

## LA CRUZ ROJA DE CAMERÚN FORTALECE SU VISIBILIDAD MEDIANTE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

“Las autoridades administrativas solían quejarse de que no siempre sabían lo que estábamos haciendo, pero ahora estamos en todos sus informes y planificamos capacitaciones conjuntas.”

### Introducción

La Cruz Roja de Camerún ha obtenido muchos beneficios de su papel activo en la coordinación interinstitucional para la participación comunitaria y la rendición de cuentas. Esto incluye construir una relación mucho más estrecha con el Gobierno, tanto a nivel nacional como regional, lo que les está ayudando a implementar sus actividades en todo el país. Además, la Sociedad Nacional ha podido aprender valiosas lecciones de otras agencias, especialmente sobre lo que no se debe hacer en el ámbito de los mecanismos de retroalimentación comunitarios.



*Un voluntario de la Cruz Roja de Camerún recoge la retroalimentación de un líder comunitario. ©IFRC 2024*

### El papel de la Cruz Roja de Camerún en la coordinación interinstitucional para la participación comunitaria y la rendición de cuentas

#### Grupo de Trabajo Nacional de Promoción de la Salud

Al igual que muchas Sociedades Nacionales, la primera participación de la Cruz Roja de Camerún en la coordinación interinstitucional para la participación comunitaria y la rendición de cuentas se produjo como parte de la respuesta a la COVID-19 en 2020. La Sociedad Nacional se unió al grupo de trabajo de la Dirección de Promoción de la Salud, liderada por el Gobierno, que coordina las actividades de participación comunitaria y comunicación de riesgos en la respuesta de salud. Fabrice A. Ewane, director de CEA de la Cruz Roja de Camerún, recuerda: “Como Sociedad Nacional, es parte de nuestro papel mitigar el impacto de las epidemias en las comunidades. Y, por supuesto, aportamos el enfoque comunitario. Durante la COVID-19 trabajamos junto con el Ministerio de Promoción de la Salud y el Ministerio de Comunicaciones en la respuesta y construimos una gran relación de trabajo”.

Con el brote del cólera y luego de la Mpox, la Cruz Roja de Camerún volvió a colaborar estrechamente con el Grupo de Trabajo de Promoción de la Salud para ayudar a las comunidades a controlar los brotes. La Sociedad Nacional organizó un taller con el Ministerio de Salud para desarrollar y validar materiales y herramientas de comunicación de riesgos y de participación comunitaria para la Mpox. Estas herramientas ahora se han extendido a todo el país para que sean utilizadas por los voluntarios. Fabrice explica cómo esta estrecha relación de trabajo está beneficiando a su labor en todo el país: “Nuestro compromiso a nivel nacional ha

facilitado mucho las cosas en las áreas en las que las estamos implementando. Por ejemplo, fue mucho más fácil para nuestros voluntarios llevar a cabo actividades como discusiones de grupos focales o cines itinerantes, ya que las autoridades locales saben que todo ello ha sido acordado a nivel nacional. Ahora nos resulta muy fácil ponernos en contacto con los expertos locales del Ministerio de Salud y pedirles que vengan a participar en nuestros eventos”. Más recientemente, esto llevó al subdirector de Prevención y Acción Comunitaria del Ministerio de Salud a participar en un curso de capacitación para voluntarios de la Cruz Roja de Camerún organizado en el marco de la asociación global de la IFRC con DG ECHO.<sup>1</sup> Fabrice añade: “El subdirector quedó muy impresionado con la capacitación y dijo que mostró a la administración que los temas de la participación y resiliencia comunitaria están en el centro de nuestro trabajo y se integran en todos los proyectos de la Sociedad Nacional. También le encantó ver que la capacitación reunía a voluntarios de todas las partes del país”.

### **El Grupo de Trabajo Regional para la Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas**

Esta experiencia positiva en la coordinación interinstitucional nacional impulsó a Fabrice a buscar grupos de coordinación interinstitucional de Participación comunitaria y rendición de cuentas que operaran en el extremo norte, donde la Sociedad Nacional está llevando a cabo actividades en el marco de una alianza programática con ECHO. Fabrice explica: “Cuando estaba en una misión en el extremo norte con mi colega encargado de la retroalimentación comunitaria (Santana Nnang), le preguntamos a un colega del Consejo Noruego para los Refugiados si tenía algo para la coordinación de participación comunitaria. Él me remitió a la OCHA (Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios) de la ONU, que dirigía un grupo de trabajo muy activo sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas (AAP)”. Fabrice y Santana se unieron al grupo de trabajo de AAP, conocieron a todas las agencias involucradas y entraron a su grupo de WhatsApp. También vincularon a los puntos de contacto regionales de participación comunitaria de la Sociedad Nacional, que ahora asisten a las convocatorias de los grupos de trabajo junto con Fabrice y Santana.

Formar parte de este grupo de trabajo ha ayudado a la Cruz Roja de Camerún a aprender de las experiencias y los errores de los demás. Fabrice explica: “El grupo ha sido excelente para compartir experiencias entre nosotros, desde cómo hacer cursos de capacitación hasta la implementación de actividades y la recopilación de retroalimentación comunitaria. Otra agencia había creado una línea directa para que la comunidad diera sus opiniones, y eso era algo que queríamos hacer, pero sabíamos que iba a ser difícil. Compartieron con nosotros todo lo que habían aprendido, especialmente los desafíos que habían experimentado al manejar todos los idiomas que se hablan en el extremo norte. Esto acabó influyendo en nuestro enfoque y ahora nos aseguramos de contar con voluntarios con diversos conocimientos lingüísticos para que puedan responder a las llamadas en cualquier idioma. Incluso estamos estudiando si podemos derivar a las personas que llaman directamente a alguien que hable su mismo idioma”. La Cruz Roja de Camerún tiene previsto presentar la retroalimentación comunitaria obtenida en una próxima reunión.

El grupo de trabajo de AAP también ayuda a las agencias a evitar la duplicación. Por ejemplo, el grupo está planeando actualmente una encuesta como parte de la respuesta a las inundaciones en el extremo norte del

<sup>1</sup> El resultado 5 de la Alianza Programática Piloto de DG ECHO con la IFRC (ECHO PPP) tiene como objetivo fortalecer la capacidad de la Sociedad Nacional en la participación comunitaria y la rendición de cuentas, lo que incluye asumir un papel más importante en el liderazgo y el apoyo a la coordinación interinstitucional.

país. La Cruz Roja de Camerún compartirá los lugares y las conclusiones de una encuesta de percepción que la Sociedad Nacional ya realizó en la región, para que la nueva encuesta no se lleve a cabo en las mismas áreas.

## Lecciones aprendidas

### Beneficios de la coordinación interinstitucional

La participación en las reuniones de coordinación interinstitucional para la participación comunitaria ha reportado numerosos beneficios, entre los que se incluyen:

- **Relación con el Gobierno:** “Las autoridades administrativas solían quejarse de que no estaban al tanto de lo que hacíamos, o de que no participábamos. Ahora estamos en todos sus informes, con detalles de todas las actividades que estamos realizando. Incluso los invitamos a una capacitación de CEA y queremos que participen en el taller que estamos organizando en el marco de la ECHO PP para validar la política de participación comunitaria y rendición de cuentas de la Sociedad Nacional”.
- **Aprender de los demás:** “Hemos podido ahorrar mucho tiempo y muchos errores aprendiendo de lo que hacen los demás y tenemos una amplia red de personas con las que podemos entrar en contacto para pedir consejo. Esto nos ha ayudado a estar mejor preparados y nos ha ahorrado el tener que producirlo todo nosotros desde cero. Por ejemplo, el Consejo Noruego para los Refugiados compartió una excelente infografía para explicar cómo funcionan los mecanismos de retroalimentación comunitaria, qué cabe esperar y qué no es aceptable, y ahora podemos utilizarla para nuestro mecanismo. También estamos aprendiendo sobre los desafíos de un mecanismo conjunto retroalimentación comunitaria, ya que algunos de los miembros del grupo de trabajo participan en la gestión de mecanismos compartidos”.
- **Evitar duplicidades y frustraciones en la comunidad:** “Participar en la coordinación interinstitucional nos ha ayudado mucho a saber lo que hacen las otras agencias, para no hacer lo mismo en las mismas áreas. Por ejemplo, en el extremo norte teníamos previsto sensibilizar a una comunidad, pero nos enteramos a través del grupo de trabajo que otra agencia ya había ido. Si hubiéramos ido a la misma comunidad, se habrían sentido frustrados y nos habrían preguntado por qué venimos y volvemos a hacer lo mismo. Así que pudimos planear ir a otro sitio en su lugar”.

### Orientación para otras Sociedades Nacionales

Fabrice también tiene valiosos consejos para compartir con otras Sociedades Nacionales interesadas en involucrarse más en la coordinación interinstitucional para la participación comunitaria y la rendición de cuentas:

- **Recordemos por qué lo hacemos:** “Deberíamos ser parte de la coordinación interinstitucional porque mejora la calidad de lo que ofrecemos a las comunidades. Recordemos para quién lo hacemos”.
- **Seamos proactivos:** “No tengamos miedo y no nos quedemos en la oficina. Busquemos otras agencias que trabajen en la participación comunitaria, incluido el Gobierno. Pidamos participar, o incluso tomemos la iniciativa y creemos nosotros mismos un grupo de trabajo. No sabía lo que había en el extremo norte, así que pregunté por ahí, y me alegro mucho de haberlo hecho porque me ha ahorrado mucho tiempo. Además, no duden en preguntar a sus colegas de otros departamentos de la Sociedad

Nacional, ya que pueden ayudarlo mucho y puede que haya grupos de trabajo en los que también podrían participar”.

- **Sea abiertos y compartir:** “No duden en compartir lo que hacen con los demás miembros del grupo. En la Cruz Roja hacemos mucho, pero no compartimos suficientemente con los demás lo que estamos haciendo”.
- **Compartir la responsabilidad de asistir:** “Hasta ahora, el compromiso de tiempo ha sido manejable, pero realmente es de gran ayuda involucrar a nuestros puntos de contacto regionales de participación comunitaria. Así, si estoy ocupado y no puedo asistir, ellos pueden estar allí. Por ejemplo, uno de nuestros puntos de contacto locales de CEA asistió a una capacitación de PSEA con otras organizaciones”.
- **El apoyo de los líderes es importante:** “Es importante lograr que los líderes se involucren y resulta más fácil trabajar en nuestra Sociedad Nacional si tenemos este involucramiento. A veces sería excelente que la dirección acudiera también a las reuniones de coordinación de participación comunitaria. Esto facilitaría la toma de decisiones rápidas sobre qué datos podemos compartir, dentro de las normas de la organización y la protección de datos.”

## Información de contacto

Para más información sobre este caso de estudio, entre en contacto con:

**Cruz Roja de Camerún** Fabrice A Ewane, Director de CEA, [phabrysse2907@gmail.com](mailto:phabrysse2907@gmail.com),  
[fabrice.ewane@croixrouge.cm](mailto:fabrice.ewane@croixrouge.cm)

**IFRC:** Yves Ngaleu, Oficial Senior CEA, Región de África Central, [yves.ngaleu@ifrc.org](mailto:yves.ngaleu@ifrc.org)