



# Documento de política

**Función que desempeñan las plataformas,  
servicios y herramientas colectivos para apoyar  
la comunicación y la participación comunitaria  
en la acción humanitaria**

Abril de 2017

## Agradecimientos

Nos gustaría agradecer a las numerosas personas y organizaciones que han contribuido con sus conocimientos y experiencia, y nos han ayudado considerablemente a la hora de desarrollar este documento. Estamos sumamente agradecidos a todos los que han dedicado su tiempo a realizar entrevistas, a los que han realizado comentarios sobre versiones anteriores del documento, a los que han proporcionado la documentación pertinente para respaldar la revisión y hemos hecho todo lo posible para representar sus opiniones y aportaciones en este informe.

Un agradecimiento especial a los miembros de CDAC Network que han apoyado la planificación y supervisión del proceso de redacción y, en especial, a los representantes de las siguientes organizaciones que han constituido el grupo de referencia: BBC Media Action, Internews, Ground Truth Solutions, FICR, Traductores sin Fronteras, ACNUR, UNICEF, UNOCHA y World Vision International. Por último, gracias al equipo de la Secretaría de CDAC Network por su apoyo durante toda la revisión.

Este trabajo no habría sido posible sin el generoso apoyo del Departamento para el Programa Internacional de Desarrollo y Preparación ante Desastres y Emergencias de Reino Unido.

## Acrónimos y abreviaturas

<b>RCPA</b>	Rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas
<b>BBC MA</b>	BBC Media Action
<b>BPRM</b>	Oficina de Población, Refugiados y Migración
<b>CDAC Network</b>	Red de Comunicación con las Comunidades Afectadas por Desastres
<b>NHE</b>	Norma Humanitaria Esencial en Materia de Calidad y Rendición de Cuentas
<b>CdP</b>	Comunidad de práctica
<b>CcC</b>	Comunicación con las comunidades
<b>DEPP</b>	Programa de Preparación ante Desastres y Emergencias
<b>DFAT</b>	Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio
<b>DFID</b>	Departamento para el Desarrollo Internacional del Reino Unido
<b>CH</b>	Coordinador humanitario
<b>EHP</b>	Equipo humanitario en el país
<b>ONG/I</b>	Organizaciones no gubernamentales/internacionales
<b>IASC</b>	Comité Permanente entre Organismos
<b>MCEC</b>	Mecanismo de coordinación entre <i>clusters</i>
<b>FICR</b>	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
<b>OFDA</b>	Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero de EE. UU.
<b>CR</b>	Coordinador residente
<b>SCHR</b>	Comité Directivo para la Respuesta Humanitaria
<b>Sida</b>	Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo
<b>TdR</b>	Términos de referencia o mandato
<b>USAID</b>	Agencia para el Desarrollo Internacional de EE. UU.
<b>CHM</b>	Cumbre Humanitaria Mundial

# Índice

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>4</b>	<b>11.4 Liderazgo local y acción local</b>	<b>19</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>5</b>	<b>11.5 Participación sistemática y asociaciones</b>	<b>19</b>
<b>1. Introducción y antecedentes</b>	<b>6</b>	<b>12. Hacia un servicio colectivo sostenible</b>	<b>20</b>
<b>2. Objeto del documento</b>	<b>7</b>	<b>13. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>23</b>
<b>3. Público objetivo</b>	<b>7</b>	Anexo 1: Bibliografía	<b>25</b>
<b>4. Metodología</b>	<b>7</b>	Anexo 2: Organizaciones colaboradoras	<b>26</b>
<b>5. Marcos y compromisos existentes</b>	<b>8</b>	Anexo 3: Buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas	<b>27</b>
Tabla 1: Ejemplos de requisitos de donantes en relación con la comunicación y la participación comunitaria	<b>8</b>	Anexo 4: Posibles actividades de servicios globales y de mecanismos nacionales	<b>32</b>
<b>6. El problema</b>	<b>9</b>		
<b>7. Trabajo realizado hasta la fecha para estudiar posibles soluciones</b>	<b>10</b>		
<b>8. Enfoques del trabajo colectivo</b>	<b>12</b>		
<b>9. Papel fundamental de la tecnología</b>	<b>13</b>		
<b>10. Ventajas y barreras</b>	<b>14</b>		
Tabla 2: Recomendaciones sobre enfoques colectivos en Yemen	<b>15</b>		
<b>11. Lecciones aprendidas de respuestas anteriores</b>	<b>16</b>		
<b>11.1 Preparación y diversidad contextual</b>	<b>16</b>		
Tabla 3: Recomendaciones sobre la preparación para la participación comunitaria en la región Asia Pacífico	<b>17</b>		
<b>11.2 Comunicación bidireccional e idioma</b>	<b>17</b>		
Tabla 4: Formas colectivas de trabajar en una crisis de salud pública: el caso del virus del Zika	<b>18</b>		
<b>11.3 Canales de comunicación e información de retorno</b>	<b>18</b>		
Tabla 5: Recomendaciones de la operación del ACNUR en la Antigua República Yugoslava de Macedonia sobre los mecanismos de información de retorno interinstitucionales	<b>19</b>		

# Resumen ejecutivo

Ha sido un largo proceso el que ha llevado hasta la [Cumbre Humanitaria Mundial](#) de 2016 para examinar el sistema humanitario y plantear unas recomendaciones claras para su reforma. Pero la [Agenda para la Humanidad](#) y el [Gran Pacto \(Grand Bargain\)](#) resultantes, que hacen un llamamiento a una «revolución de la participación», no servirán de mucho a menos que se realicen esfuerzos colectivos y deliberados para implicar más a las comunidades antes, durante y después de los desastres.

Es hora de que la arquitectura humanitaria internacional vuelva a definir su función. Con su existencia, se debería reforzar las capacidades humanitarias nacionales e implicar plenamente a las comunidades afectadas proporcionándoles la información correcta en el momento adecuado, asesorándolas sobre decisiones que les afectan y permitiendo que las personas sigan conectadas o se conecten de nuevo entre sí. Para que esto ocurra, los líderes y legisladores tienen que emprender cambios políticos y operativos de manera urgente.

Abundan las oportunidades de implicarse con personas en crisis, al igual que las posibles formas de mejorar las capacidades de comunicación entre las comunidades afectadas. Sin embargo, rara vez este trabajo está bien coordinado, ni se suele evaluar su impacto. Existen marcos y compromisos, como la [Norma Humanitaria Esencial \(NHE\) en Materia de Calidad y Rendición de Cuentas](#) pero no se suelen cumplir de manera sistemática. En el Gran Pacto (Grand Bargain) se ha resaltado la necesidad de establecer un servicio «común» «colectivo» para la participación comunitaria, de manera que las personas afectadas puedan influir directamente en la toma de decisiones durante una respuesta.<sup>1</sup>

Se han aplicado diversos enfoques colectivos para la comunicación y la participación comunitaria con el fin de apoyar la coordinación humanitaria, tanto durante las crisis como en la preparación para ellas. Aunque existe un acuerdo en que tales actividades hacen un mejor uso de los recursos de los socios, mejoran la coordinación y desarrollan la capacidad local, rara vez se ejecutan sistemáticamente a lo largo de las estructuras de coordinación humanitarias existentes. Los intentos ad hoc de acceder a la financiación y definir estrategias posteriores al desastre han provocado con frecuencia una falta de responsabilidad colectiva y una mala coordinación, lo que ha dado lugar a carencias y ha generado duplicaciones.

Ha habido un intercambio de lecciones limitado entre los equipos de respuesta y una ausencia de inclusión sistemática de enfoques colectivos a nivel operativo (intersectorial) y estratégico (equipo humanitario en el

país), a lo largo de las etapas del [Ciclo del Programa Humanitario \(CPH\)](#). Existen numerosas razones para ello: la falta de comprensión del valor añadido de los enfoques colectivos (tanto para las comunidades afectadas como para los organismos ejecutores), la creencia de que los modelos colectivos implican «estructuras adicionales y paralelas», y la necesidad de un personal especializado, todo ello con un coste y una complejidad percibidos que no resultan atractivos. Otras razones incluyen el deseo individual de los organismos de poseer datos, unos mandatos contrapuestos, una flexibilidad limitada para adaptar la programación en función de la información de retorno y posibles cuestiones de protección.

A pesar de estos desafíos reconocidos, existen unas claras ventajas. Entre ellas se incluyen el potencial para el desarrollo colectivo y la normalización de las herramientas, la mejora de la coordinación y la eficiencia, la capacidad para lograr un mayor alcance y, por lo tanto, una mayor comprensión de las tendencias y los problemas que afectan a las poblaciones, el potencial para reducir la desorganización, las tensiones y los conflictos entre las comunidades mediante la coherencia de los mensajes, y una defensa de los intereses más sólida basada en mensajes colectivos.

Se han identificado diversos ejemplos de buenas prácticas y lecciones aprendidas a partir de las iniciativas de varios organismos, incluido el establecimiento de plataformas colectivas en diversos contextos, el establecimiento de actividades de preparación, el desarrollo de directrices, y el uso de formatos y plantillas estándares para recabar información de retorno.

El presente documento confirma que es necesario el establecimiento de enfoques colectivos de comunicación y participación comunitaria, a escala nacional y mundial, y que cuenta con un apoyo significativo en todo el sector humanitario.

A escala nacional, la forma y las funciones de los mecanismos variarán de acuerdo con el contexto, según las necesidades y las capacidades. Estos mecanismos deben emprender acciones de preparación para garantizar que los agentes de respuesta estén bien situados para integrar la comunicación y la participación comunitaria. Deben poder garantizar la recogida y el análisis de los datos de la información de retorno para resaltar tendencias que puedan fundamentar las actividades. Deben actuar como un servicio para la arquitectura humanitaria existente y emergente, especialmente para la que apoya las respuestas dirigidas y localizadas por

<sup>1</sup> El Gran Pacto (Grand Bargain) es un acuerdo entre más de 30 de los mayores donantes y proveedores de ayuda, cuyo objetivo es poner más medios en manos de las personas necesitadas.



«Es necesario el establecimiento de enfoques colectivos de comunicación y participación comunitaria, a escala nacional y mundial, y cuenta con un apoyo significativo en todo el sector humanitario.»

el gobierno. Nunca se deben considerar como un sector independiente.

A escala mundial, un servicio colectivo apoyaría a los nacionales, recopilaría y difundiría buenas prácticas, desarrollaría materiales normalizados de adaptación a nivel nacional, y proporcionaría orientación y asesoramiento.

El servicio global y los mecanismos nacionales colectivos requerirían una financiación inicial temporal exclusiva para la puesta en marcha, seguida de la

reasignación de fondos de los flujos existentes a medio plazo. Asegurar esta financiación requeriría unas pruebas de eficacia para contribuir a la transmisión de unos sólidos mensajes de defensa de los intereses. En última instancia, con el objetivo de garantizar que el servicio y los mecanismos se integren plenamente en la arquitectura humanitaria, toda la financiación se obtendría mediante la reasignación de operaciones en todo el sistema.

## Recomendaciones

Para apoyar el potencial de la comunicación colectiva y la participación comunitaria a escala nacional y mundial, se proponen ocho recomendaciones para una acción futura:<sup>2</sup>

### Recomendación 1

Las organizaciones humanitarias internacionales deben reconocer y utilizar los mecanismos locales y nacionales existentes para los mecanismos de comunicación colectiva y participación comunitaria.

### Recomendación 2

Todos los agentes humanitarios deben comprender y analizar los contextos de las comunicaciones y partes interesadas locales para prepararse o posicionar previamente las plataformas específicas para cada contexto a escala nacional apoyadas por un servicio global hasta su plena integración en la arquitectura humanitaria.

### Recomendación 3

Todas las ONG, Naciones Unidas y las entidades de la Cruz Roja deben integrar la comunicación y la participación comunitaria a lo largo de su ciclo de programas humanitarios organizativos, así como en procesos de colaboración como los planes del Ciclo del Programa Humanitario (CPH) y de Preparación a la Respuesta ante Emergencias (PRE) del Comité Permanente entre Organismos (IASC).

### Recomendación 4

Todos los agentes humanitarios deben promover, poner en práctica y atenerse estrictamente a los compromisos y principios organizativos y sistémicos sobre calidad y rendición de cuentas.

### Recomendación 5

Los organismos donantes deben cumplir su compromiso de mejorar la comunicación y la participación comunitaria a través de una financiación humanitaria más elevada y flexible.

### Recomendación 6

Todas las organizaciones humanitarias tienen que incorporar acciones colectivas sobre comunicación y participación comunitaria en la preparación ante emergencias.

### Recomendación 7

CDAC Network debe consolidar y difundir buenas prácticas en materia de comunicación y participación comunitaria.

### Recomendación 8

Las organizaciones humanitarias tienen que incluir tecnologías de comunicación y agentes de medios de comunicación en los foros de comunicación y participación comunitaria, tanto a nivel nacional como mundial, incluida la coordinación principal o las iniciativas interinstitucionales en una respuesta.

<sup>2</sup> Véase el documento completo para ver detalles sobre cada recomendación.

## 1. Introducción y antecedentes

Se destaca, constantemente, la importancia de la comunicación y la participación comunitaria en todo el espectro de acciones humanitarias. La Cumbre Humanitaria Mundial (CHM) y el Gran Pacto (Gran Bargain) han subrayado la necesidad de establecer un servicio «común» o «colectivo» para la participación comunitaria, de manera que las personas afectadas por los desastres puedan influir directamente en la toma de decisiones estratégicas durante una respuesta.

Con más oportunidades que nunca para mejorar la participación comunitaria en las crisis, uno de los objetivos estratégicos de CDAC Network para 2016-2021 es reforzar la colaboración para que estos esfuerzos sean más eficaces.

El objetivo de Network es facilitar la creación de una plataforma colectiva que permita a una serie de partes interesadas unirse para compartir herramientas y servicios. En cada país «en riesgo», esto significaría que el equipo humanitario en el país (EHP) debería ponerse de acuerdo con antelación sobre qué organismo debe coordinar la participación comunitaria. Puede tratarse de una ONG, un organismo de las Naciones Unidas, un miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja o de una organización dedicada al desarrollo de los

medios de comunicación, en función de la entidad que posea los mejores conocimientos, capacidades y experiencia locales.

Liderar o codirigir la plataforma colectiva no sustituye la rendición de cuentas de los organismos en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades y compromisos globales en materia de comunicación y rendición de cuentas ante las personas afectadas (RCPA). Sin embargo, la plataforma colectiva, vinculada a la arquitectura humanitaria, hace que estos esfuerzos estén mejor coordinados, y sean más oportunos y eficaces. Contribuiría de manera significativa a lograr una mayor participación y apropiación, conforme a lo previsto en los compromisos del Gran Pacto (Grand Bargain) de la Cumbre Humanitaria Mundial (CHM) y en los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#). Cuando se establecen mecanismos colectivos de información de retorno, se requiere un acuerdo sobre quién es responsable de garantizar que se resuelvan las reclamaciones y se trate la información de retorno.

Esto reviste una importancia específica en relación con cuestiones sensibles, y será necesario establecer procedimientos y protocolos.

El **Gran Pacto (Grand Bargain)** incluye una serie de cambios en las prácticas de trabajo de los donantes y las organizaciones de ayuda que aportarían mil millones de dólares adicionales durante cinco años a las personas que necesitan ayuda humanitaria.

Estos cambios incluyen acelerar la programación de tesorería, aumentar la financiación para los servicios de intervención nacionales y locales, y reducir la burocracia mediante requisitos de informes armonizados.

El Gran Pacto (Grand Bargain) compromete a los donantes y organizaciones de ayuda a proporcionar el 25 por ciento de la financiación humanitaria mundial a los servicios de intervención locales y nacionales de aquí a 2020, junto con fondos no asignados y una mayor financiación plurianual para garantizar una mayor previsibilidad y continuidad en la respuesta humanitaria, entre otros compromisos.

*«Liderar o codirigir la plataforma colectiva no sustituiría la responsabilidad de los organismos en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades y compromisos globales en materia de comunicación y rendición de cuentas ante las personas afectadas (RCPA).»*

## Objetivos estratégicos de CDAC Network para 2016-2021

### 1. Fortalecer la colaboración para una comunicación y participación comunitaria más eficaces

- Convocatoria y colaboración
- Apoyo a servicios comunes: Invertir en plataformas de varias partes interesadas interinstitucionales y a escala nacional

### 2. Abogar por un cambio sistémico para situar las voces de la comunidad en el centro de la preparación y la respuesta humanitarias

- Voces de la comunidad
- Información
- Cambio operativo

### 3. Reforzar el aprendizaje y apoyar la obtención de pruebas sobre comunicación y participación comunitaria

- Crear una base de pruebas
- Orientación, herramientas y buenas prácticas
- Biblioteca de recursos
- Desarrollo de capacidades y gestión de listas



Acción del ciclón Roanu en Bangladés

## 2. Objeto del documento

En este documento se esboza el papel potencial de las plataformas, servicios y herramientas colectivos para apoyar la comunicación y la participación comunitaria en la preparación y respuesta humanitarias.

Describe las ventajas, carencias y retos de los enfoques actuales. Destaca los marcos y compromisos existentes, y ofrece una breve visión general de buenas prácticas. Por último, se proponen recomendaciones para destacar y permitir la puesta en práctica de unas plataformas, servicios y herramientas colectivos.

El documento apoya la continua defensa de intereses por parte de CDAC Network en materia de enfoques colectivos. Está estrechamente vinculado a la «iniciativa de comunicación y participación comunitaria», que cuenta con un grupo directivo compuesto por varias partes interesadas, convocado por CDAC Network y copresidido actualmente por UNICEF y UNOCHA.<sup>3</sup> Se prevé que el grupo utilice el documento como referencia clave, ya que realiza pruebas de varios modelos de trabajo colectivo en todo el mundo.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Miembros actuales del grupo directivo: CDAC Network, CHS Alliance, Ground Truth, FICR, Equipo de Tareas de RCPA/PEAS del IASC, Internews, NEAR Network, SCHR, OMS, ACNUR, UNICEF, UNOCHA y World Vision.

<sup>4</sup> Iniciativa sobre comunicación y participación comunitaria: hacia un servicio colectivo para una respuesta más eficaz, Nota conceptual y plan de trabajo 1 de enero de 2017 – 31 de diciembre de 2019.

## 3. Público objetivo

El presente documento se dirige a los responsables de la toma de decisiones y a los servicios de intervención en el sector humanitario, en particular, a los líderes y organizaciones que han adaptado un enfoque colectivo sistémico para el cambio en la respuesta humanitaria, a la vez que son conscientes de sus responsabilidades individuales y organizativas.

## 4. Metodología

Este documento ha sido redactado por un consultor independiente y encomendado por CDAC Network. Se han adoptado dos enfoques para fundamentar el contenido:

- Entrevistas semiestructuradas con las partes interesadas pertinentes e informantes clave, y
- Revisión de datos y documentación secundarios.<sup>5</sup>

Se han puesto en contacto con un total de 68 personas para las entrevistas y se han enviado mensajes de correo electrónico adicionales a los miembros de CDAC-N para solicitarles nuevas contribuciones. Se han realizado un total de 47 entrevistas con representantes de 26 organizaciones interesadas a escala mundial y nacional.<sup>6</sup>



Difusión de alertas por parte de los voluntarios en Cox's Bazar

<sup>5</sup> Véase Anexo 1 para la bibliografía. CDAC Network ha emprendido investigaciones operativas sobre la comunicación con las comunidades desde hace más de cinco años y esta tarea se ha analizado con mayor profundidad en el marco de la revisión.

<sup>6</sup> Véase Anexo 2 para la lista de organizaciones consultadas.



## 5. Marcos y compromisos existentes

Existen diversos marcos y compromisos globales con componentes específicos para la comunicación y la participación comunitaria. Aunque en ellos se describen qué acciones se deben emprender, los organismos humanitarios no las adoptan de manera sistemática y coherente. Entre ellos:

- Compromisos de RCPA del Comité Permanente entre Organismos (IASC)
- Política sobre Protección en la Acción Humanitaria de IASC
- Nota de Orientación Preliminar del Grupo de Directores de Emergencias del IASC – Protección y Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas en el Ciclo del Programa Humanitario (CPH)
- Norma Humanitaria Esencial en Materia de Calidad y Rendición de cuentas
- Principios de conducta para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y ONG en Programas de Respuestas ante Desastres
- Guía del Movimiento de la Cruz Roja para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas (PCRD)
- Manual Esfera: Carta Humanitaria y Normas Mínimas para la Respuesta Humanitaria
- Gran Pacto (Grand Bargain) de la Cumbre Humanitaria Mundial (CHM)
- Compromisos Básicos para la Infancia en la Acción Humanitaria de UNICEF<sup>7</sup>

La rendición de cuentas ante las personas afectadas fue un tema clave de la CHM y del Gran Pacto (Grand Bargain) en mayo de 2016. Un compromiso dedicado se centra en una revolución de la participación, mediante la cual los organismos y los donantes se comprometen a incluir a personas que reciben ayuda en los

procesos de toma de decisiones que afectan a sus vidas. Cuarenta y cinco partes interesadas han asumido compromisos individuales en este ámbito. El compromiso de la revolución de la participación insta a los agentes humanitarios a:

- Dialogar y escuchar a las personas y comunidades afectadas, incluidas las más vulnerables y las que están más en riesgo.
- Actuar sobre la base de lo que han oído.
- Enviar información de retorno sobre las decisiones y las medidas adoptadas.
- Recibir información de retorno sobre cómo se ha recibido su respuesta.
- Adaptar su acción en función de la información de retorno recibida.
- Proporcionar información accesible, oportuna y relevante.

Los compromisos RCPA del IASC y la Norma Humanitaria Esencial (NHE), en particular, describen tres componentes esenciales que requieren las respuestas humanitarias en relación con la comunicación y la participación comunitaria:

- Participación.
- Mecanismos de información de retorno y reclamaciones.
- Provisión de información.

Estos marcos y compromisos influyen en el modo de pensar sobre los elementos fundamentales de los modelos colectivos.

<sup>7</sup> Véase la nota separada de CDAC Network titulada: «Marcos y compromisos globales en materia de comunicación y participación comunitaria» para obtener más información sobre los marcos y compromisos pertinentes en materia de comunicación y participación comunitaria.

### Tabla 1: Ejemplos de requisitos de donantes en relación con la comunicación y la participación comunitaria

Los siguientes son ejemplos de requisitos de donantes para tener en cuenta la comunicación y la participación comunitaria en las solicitudes de financiación de los socios:

El **Departamento de Asuntos Extranjeros y Comercio (DFAT) australiano** requiere que sus socios demuestren que pueden ser responsables ante las poblaciones afectadas mediante marcos de rendición de cuentas.

El **Departamento de Asuntos Extranjeros y Comercio (DFAT) canadiense** pide que las perspectivas de los grupos pobres y marginados de las comunidades integren sus preocupaciones, necesidades y prioridades en las iniciativas destinadas a abordar los retos de desarrollo a los que se enfrentan.

A los socios del **Departamento para el Desarrollo Internacional (DFID) de RU** se les pide que se aseguren de que haya mecanismos para obtener información de retorno periódica y precisa acerca de sus opiniones sobre la ayuda recibida y las organizaciones

que la prestan. Los socios deben demostrar cómo se recopila la información de retorno y se actúa con ella para mejorar la pertinencia, idoneidad, equidad, eficacia e inversión.

**Norad** destaca la participación de los beneficiarios como parte fundamental de la asistencia humanitaria y especifica que el compromiso con las personas afectadas por las crisis es un derecho.

**Sida** apoya los esfuerzos encaminados a reforzar la capacidad de las poblaciones afectadas de exigir una rendición de cuentas a las autoridades e instituciones locales y nacionales, así como a las organizaciones humanitarias.

**USAID/BPRM/OFDA** exigen a los socios que tengan en cuenta la información de retorno de los beneficiarios y es un requisito de financiación que los socios tengan un marco dedicado a esto. Este ha sido un requisito legal desde 2016. Sin embargo, la atención aún no está centrada en los enfoques colectivos.



«Los enfoques deben promover el liderazgo local y la acción local y crecer de forma orgánica»

## 6. El problema

Existe un amplio consenso en el sector humanitario, tanto a nivel profesional como de liderazgo, en el sentido de que la comunicación y la participación comunitaria contribuyen a una mayor eficacia y rentabilidad.

A pesar de que muchas organizaciones y gobiernos se comprometen a ello, no se emprenden sistemáticamente acciones para que suceda así como parte de la preparación y la respuesta.

Con cada desastre repentino, muchos organismos se esfuerzan por acceder a los recursos, y ajustar sus estrategias de comunicación y participación comunitaria, dando lugar a carencias en un momento crítico.

En crisis prolongadas, los problemas se tornan más complejos debido a las limitaciones de financiación y de acceso. Con desastres de tamaño mediano, los organismos luchan a menudo por alcanzar un consenso sobre el enfoque y la coordinación de las iniciativas de comunicación y participación comunitaria en un contexto determinado. Como resultado, este ámbito de trabajo crítico suele estar hecho ad hoc, está infrafinanciado, no está coordinado y corre el riesgo de ser ineficaz.

- Los organismos no evalúan sistemáticamente las normas y prácticas sociales y culturales que afectan al modo en que las poblaciones afectadas reciben, entienden y actúan sobre la información durante las emergencias sanitarias o humanitarias.
- Las poblaciones afectadas no reciben la información que necesitan (o reciben información contradictoria) para tomar decisiones fundamentadas de manera oportuna.
- Las poblaciones afectadas reciben información que no pueden entender, debido a barreras lingüísticas o de alfabetización.
- Los puntos de vista de las personas afectadas rara vez fundamentan el diseño de las respuestas humanitarias que siguen siendo impulsadas por la oferta y se basan en gran medida en lo que pueden ofrecer los distintos organismos.
- La información de retorno recabada por diferentes organismos no está armonizada (o carece de enfoques comunes en materia de análisis, anonimización, agregación y puesta en común). Rara vez se debe a acciones de recopilación intencionadas basadas en unos indicadores de rendimiento

«Las poblaciones afectadas no reciben la información que necesitan (o reciben información contradictoria) para tomar decisiones fundamentadas de manera oportuna.»

claros, por lo que no suele actuar sobre ella, lo que reduce la posibilidad de ajustar la respuesta global con la corrección del rumbo necesaria.

- Los servicios de intervención locales y nacionales que trabajan estrechamente con las comunidades afectadas no siempre tienen un papel significativo en los mecanismos de coordinación existentes y no se aprovecha la valiosa información de la que disponen.
- No siempre está claro hasta qué punto se entienden los mensajes que van y llegan de las comunidades afectadas.

La adopción de enfoques colectivos, incluida la preparación, contribuirá a una aplicación más sistemática de las lecciones aprendidas, promoverá la puesta en común de capacidades y ayudará a garantizar que el trabajo sea más predecible, esté mejor coordinado y esté constantemente dotado de recursos.

Es probable que la función de un servicio colectivo varíe según el contexto, a veces promoviendo y tratando de garantizar enfoques conjuntos, en lugar de individuales (organismo o sector), para la comunicación y la participación comunitaria y, en otras situaciones, desempeñando una función de coordinación centrada en garantizar que los enfoques individuales sean al menos complementarios.

Los enfoques deben promover el liderazgo y la acción locales, y desarrollarse de forma orgánica.

«Los organismos no evalúan sistemáticamente las normas y prácticas sociales y culturales que afectan al modo en que las poblaciones afectadas reciben, entienden y actúan sobre la información durante las emergencias sanitarias o humanitarias.»

## 7. Trabajo realizado hasta la fecha para estudiar posibles soluciones

Las organizaciones de ayuda han estado comunicando y colaborando con las comunidades durante décadas. Lo que es nuevo es el enfoque sistemático que se está probando y planteando actualmente como una nueva forma de trabajar basada en el aprendizaje de los desastres y en la vinculación explícita de la participación comunitaria con la toma de decisiones.

Una serie de socios participan ya en diversos esfuerzos deliberados para mejorar la comunicación y la participación comunitaria, como las Naciones Unidas, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales (ONG/I), redes de medios de comunicación, empresas de telecomunicaciones y tecnología, la sociedad civil y el sector privado.

Algunos de los pasos clave históricos hacia formas de trabajar más colectivas, probadas y ajustadas por los miembros de CDAC-N incluyen:

- **2010:** Inmediatamente después del terremoto de 2010 en Haití, CDAC Network emprendió su primera iniciativa fundamental. Intentó proporcionar un «mecanismo sistémico de coordinación de la comunicación» para permitir que las operaciones humanitarias obtuvieran información que salvara vidas de las poblaciones afectadas y canalizara sus voces para ayudar a los agentes.  
Fue financiada en gran medida a través del Fondo para la Acción en Casos de Emergencia de OCHA y, posteriormente, de la Organización Mundial de la Salud.<sup>8</sup>
- **2013:** CDAC Network comenzó a abogar por unos «servicios comunes» más predecibles en 2013 tras las carencias en la respuesta al tifón Bopha en Filipinas<sup>9</sup> y desastres posteriores.<sup>10</sup>  
A partir de 2013-2015, la Secretaría de CDAC-N presidió las reuniones interinstitucionales sobre un posible modelo de «servicio común» en apoyo a organizaciones y *clusters* humanitarios, con el doble propósito de proporcionar colectivamente información a las personas afectadas, así como de recopilar, agregar y analizar la información de retorno de las comunidades para influir en los procesos de toma de decisiones a nivel estratégico y operativo.
- **2014:** CDAC-N concedió financiación gracias al Programa de Preparación ante Desastres y Emergencias (DEPP) del DFID para apoyar las plataformas a nivel nacional en Bangladés y Sudán del Sur. CDAC-N se asoció con ACAPS a fin de desarrollar una serie de herramientas comunes para evaluar las necesidades de información y comunicación de las comunidades afectadas por desastres e impartir formación al respecto.<sup>11</sup>

- **2015:** En octubre de 2015, una reunión de CDAC-N<sup>12</sup> consensuó en gran medida un modelo viable mínimo con los siguientes objetivos:
  - a. Permitir que los agentes humanitarios se comuniquen con las personas afectadas, y que estas se comuniquen entre sí y con los proveedores de ayuda.
  - b. Garantizar que las percepciones de las personas afectadas sobre la respuesta humanitaria se integren en la toma de decisiones (p. ej., a través de un «núcleo» de información interinstitucional).
  - c. Garantizar que las necesidades de información de las comunidades se satisfagan de una manera coherente y coordinada.
- **2016:** En abril de 2016, UNICEF, la Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) y la OCHA, en colaboración con CDAC Network, organizaron conjuntamente un taller con más de 40 organizaciones para definir cómo colaborar sobre los mecanismos colectivos y ponerlos en práctica.

### Lecciones aprendidas

El taller de 2016 hacía hincapié en las lecciones aprendidas y, en particular, en la «importancia de:

- i. capacitar a las personas afectadas a través de la provisión de información para salvar vidas, esencial para que las personas afectadas tomen decisiones fundamentadas y obtengan control sobre sus vidas y
- ii. asegurar la participación colectiva y sistemática de las comunidades afectadas en la configuración de las prioridades de ayuda y el diseño del programa para garantizar que la asistencia sea responsable, pertinente y se adapte a las necesidades.

Se han resalado las evaluaciones de necesidades participativas, la supervisión y la valoración como medios importantes para este fin».<sup>13</sup>

<sup>8</sup> Revisión de aprendizaje de Haití de CDAC, Informe Final, de Cecilia M. Ljungman, 2012

<sup>9</sup> Revisión de aprendizaje del tifón Bopha de CDAC Network, 2013. Disponible en [www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/evaluations-and-learning-reviews/](http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/evaluations-and-learning-reviews/)

<sup>10</sup> Véase Anexo 2

<sup>11</sup> Véase <http://www.cdacnetwork.org/i/20140721170540-7vd0o/>

<sup>12</sup> CDAC Network, Taller de servicios comunes: Resumen y Pasos Sigüientes, 9 de octubre de 2015, auspiciado por Plan UK, Londres, que incluye representantes del DFID y del *Cluster* de Telecomunicaciones de Emergencia. En esta reunión se ha constituido un grupo directivo con los siguientes miembros de CDAC-N: GroundTruth, Internews, UNICEF, UNOCHA y World Vision International.

<sup>13</sup> Informe sobre «Refuerzo de la Comunicación, la Participación Comunitaria y la Movilización Social en Situaciones de Emergencia Humanitaria», Taller, 26 de abril de 2016, Centro Ecueménico, Ginebra, Nota de resumen y conclusiones clave

- **2017:** UNICEF, OCHA, FICR y sus socios, bajo los auspicios de CDAC Network, establecieron la Iniciativa de Comunicación y Participación Comunitaria (ICPC). Su objetivo es organizar un servicio colectivo para abordar la necesidad de un enfoque más sistemático y coordinado de las comunicaciones y la participación comunitaria con las personas afectadas. Está previsto que el servicio actúe como función de apoyo para complementar y aumentar los esfuerzos en curso en determinados contextos. En un sistema de *clusters*, por ejemplo, el servicio se integraría en el mecanismo de coordinación entre *clusters*.<sup>14</sup>

En relación con la iniciativa de servicios colectivos más amplia, una serie de miembros de CDAC-N, junto con socios estratégicos, están explorando las relaciones de colaboración para ampliar el alcance de la prestación de servicios existente en áreas especializadas.

Aunque el enfoque inicial de los debates relacionados con el potencial de los planteamientos colectivos se centró en desastres naturales repentinos, se han aprendido lecciones más recientemente sobre conflictos y emergencias de salud pública complejas.<sup>16</sup> Esto incluye el trabajo en curso del Equipo de Implementación de la Agenda Transformativa Sénior (STAIT) sobre la exploración de modelos de responsabilidad colectiva para reforzar la eficacia de la respuesta humanitaria.

Sin embargo, aún es necesario tener en cuenta cómo se pueden estructurar y sostener los servicios colectivos en diversos entornos contextuales, así como a lo largo de crisis prolongadas (incluidas las que tienen implicaciones regionales y multinacionales), y crisis con una financiación y unos recursos limitados.



Formación básica de CDAC en Bangladés

## Colaboración de ENGAGE

Organismo de colaboración independiente sobre la participación y la evaluación en situaciones de emergencia humanitaria entre ACAPS, Ground Truth Solutions e Internews. Pretende ofrecer un conjunto avanzado de servicios de evaluación, información de retorno y comunicación a la comunidad humanitaria y a las poblaciones afectadas por el desastre tan pronto como se produzca este y seguir haciéndolo hasta que se adopten medidas alternativas o se reduzca la necesidad de sus servicios.<sup>15</sup>

## Plataforma Común Humanitaria de Idiomas

La Plataforma Común Humanitaria de Idiomas, una colaboración en desarrollo entre Traductores sin Fronteras, organismos asociados de las Naciones Unidas y el sector privado, quiere disponer libremente de conjuntos de datos paralelos para texto y voz que se puedan utilizar para el desarrollo de herramientas tecnológicas en idiomas de referencia aproximados fundamentales en casos de crisis; incluye contenido libremente utilizable en áreas clave de respuesta, preparación y prácticas humanitarias en situaciones de crisis. El objetivo es permitir que las comunidades controlen aún más el contenido que necesitan, en el modo en que lo necesitan.

*«En un sistema de clusters, el servicio se integraría en el mecanismo de coordinación entre clusters»*

<sup>14</sup> Véase la nota informativa sobre ICPC en <http://www.cdacnetwork.org/i/20170809164937-cx7b5>. La Iniciativa está dirigida por un grupo central: UNICEF, OCHA, FICR y la Secretaría de CDAC con un grupo directivo más amplio compuesto por: otros miembros de CDAC, CHS Alliance, SCHR, Near Network, Equipo de Tareas de RCPA/PEAS de IASC, y entre otros agentes clave

<sup>15</sup> ACAPS, Ground Truth Solutions, Internews, Propuesta para la Colaboración Independiente sobre la Participación y la Evaluación en Situaciones de Emergencia Humanitaria, febrero de 2017

<sup>16</sup> Véase, por ejemplo, las iniciativas colectivas de la OMS/CDAC-N para abordar la crisis del ébola, el Zika y la fiebre amarilla; y el Informe de GPPi sobre «Escucha de los Entornos Inseguros de las Comunidades», de Lotte Ruppert, Elias Sagmeister, Julia Steets, Secure Access in Volatile Environments (SAVE), noviembre de 2016

## 8. Enfoques del trabajo colectivo

Se han aplicado diversos enfoques colectivos para la comunicación y la participación comunitaria, tanto durante las crisis como en la preparación para ellas.

Algunos se han creado en medio de desastres repentinos (p. ej., el terremoto y el huracán de Haití, los tifones Bopha y Haiyan en Filipinas, el terremoto de Nepal), otros en conflictos (p. ej., Yemen, Irak, Sudán del Sur) y otros en la disponibilidad ante desastres con un énfasis en las relaciones de posicionamiento previo, y el fortalecimiento del conocimiento y las habilidades (p. ej., «Shongjog», la plataforma de varias partes interesadas para la comunicación con comunidades de Bangladés). Cada mecanismo tiene objetivos y metas contextuales diferentes.

Al reflexionar sobre los enfoques dirigidos en diferentes contextos, existe un consenso creciente de que los servicios colectivos, así como los mecanismos de comunicación

- el apoyo a actividades de defensa (p. ej., región de África Meridional y Oriental),
- el desarrollo de orientaciones a escala mundial (en particular, por el IASC mediante su Nota de Orientación Preliminar del Grupo acerca de Desastres y Emergencias sobre Protección y Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas en el Ciclo del Programa Humanitario, y su Guía de Buenas Prácticas sobre Mecanismos de Reclamaciones Basados en la Comunidad Interinstitucional. Además, el sitio web de CDAC Network ofrece herramientas, listas de comprobación y directrices, así como una biblioteca de mensajes);
- la definición de TdR para comunidades de prácticas y mecanismos colectivos (por ejemplo, Filipinas),

### Elementos clave: Comunicación colectiva y participación comunitaria

<p>Un enfoque común y coordinado de la comunicación y la participación comunitaria, de manera que las comunidades afectadas reciban información oportuna, pertinente y factible a través del canal de comunicación más pertinente.</p>	<p>El uso de los enfoques más respetuosos y adecuados para escuchar las necesidades, la información de retorno y las reclamaciones de las comunidades, que garanticen que puedan participar activamente y servir de guía a la acción humanitaria.</p>	<p>La garantía de que las acciones humanitarias y los procesos de toma de decisiones se fundamentan en una participación constructiva con las comunidades afectadas a lo largo del ciclo de respuesta humanitaria.</p>
--	---	--

Figura 1: Elementos clave: Comunicación colectiva y participación comunitaria

y participación comunitaria, deben consistir en los elementos descritos en la Figura 1, que se muestra a continuación. Unos enfoques eficaces hacia la colaboración entre varias partes interesadas demuestran que es factible reunir a diversas partes interesadas para la comunicación y la participación comunitaria.

Aunque en este documento se señalan numerosos ejemplos de prácticas prometedoras, no se trata necesariamente de ejemplos de buenas prácticas, ya que en cada ejemplo hay también elementos «que faltan» que se abordan con mayor detalle a continuación en lecciones identificadas en los enfoques colectivos.

Algunos de los logros de las colaboraciones entre varias partes interesadas incluyen:

- actividades de preparación (p. ej., en la región de Asia Pacífico y en Sudán del Sur),
- la inclusión de la participación comunitaria como actividad en los planes de trabajo del EHP y del CPH (p. ej., Myanmar y la región de África Meridional y Oriental),
- el establecimiento de líneas directas de provisión y recopilación de información (p. ej., Irak, Burundi),

- el uso de formatos estándar para recabar información de retorno de las poblaciones afectadas de diversas maneras (por ejemplo, Filipinas),
- la garantía de un amplio alcance mediante la creación de mecanismos móviles para intercambiar los puntos de vista de las poblaciones afectadas (p. ej., Burundi, Ruanda y Liberia) y
- una red de participación comunitaria para la región de Asia Pacífico, con más de 100 miembros de 70 organizaciones, que intercambian lecciones e información.
- El IASC ha asignado los mecanismos de información e información de retorno interinstitucionales a centros de llamadas.<sup>17</sup> La asignación también destaca la orientación pertinente sobre cómo integrar la RCPA en el CPH.

<sup>17</sup> Véase [https://interagencystandingcommittee.org/system/files/mapping\\_of\\_key\\_aap\\_initiatives\\_15\\_september\\_2016\\_0.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/mapping_of_key_aap_initiatives_15_september_2016_0.pdf)

<sup>18</sup> <http://cfp.org.np/>



«Es vital que los organismos de ayuda reconozcan que la tecnología sigue en rápida evolución y que el desarrollo de herramientas globales para los desastres actuales puede significar que los organismos no estén preparados para el futuro.»



iStock/Joel Carillet

Refugiados sirios, Lesbos, Grecia

- En respuesta al ciclón Pam (Vanuatu) y al terremoto de Nepal en 2015, se ha puesto a prueba un enfoque de servicios comunes a través de grupos de trabajo técnicos a fin de proporcionar servicios para la provisión coordinada de información, así como la recopilación y agregación de información de retorno comunitaria para mejorar la responsabilidad en toda la respuesta.<sup>19</sup> Este enfoque se ha reproducido cuando la OCHA ha asignado un especialista de participación comunitaria para apoyar al EHP en Yemen.

Cada vez más, los donantes buscan compromisos de los socios para garantizar que la comunicación y la participación comunitaria se incluyan sistemáticamente en las solicitudes de financiación. El Programa de Preparación ante Desastres y Emergencias (DEPP) del Departamento de Desarrollo Internacional (DFID) del Reino Unido ha financiado una serie de iniciativas con el objetivo de reforzar la capacidad organizativa local y nacional para la toma de decisiones y el liderazgo en la respuesta humanitaria.

<sup>19</sup> CICR, The Engine Room y Block Party – «Futuros humanitarios y aplicaciones de mensajería», 2017

<sup>20</sup> Conversaciones con las partes interesadas.

<sup>21</sup> <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

## 9. Papel fundamental de la tecnología

La tecnología integradora de la información y las comunicaciones desempeña un papel potencialmente transformador a la hora de comunicarse con las poblaciones afectadas y entre ellas en las catástrofes, y desempeñará un papel fundamental en futuros enfoques colectivos. 2.500 millones de personas utilizan aplicaciones de mensajería móvil, el fenómeno de comunicación digital de más rápido crecimiento.<sup>19</sup> Actualmente, el 95 % de la población mundial vive dentro del alcance de una antena de telefonía móvil.<sup>20</sup> En diciembre de 2016 hubo 3.700 millones de usuarios de Internet en todo el mundo, de los cuales los usuarios de Asia representaban la mitad.<sup>21</sup>

Sin embargo, quedan muchas comunidades que confían en canales de comunicación más tradicionales, como la radio, la televisión y el cara a cara. Para garantizar que las organizaciones humanitarias puedan utilizar las comunicaciones digitales para satisfacer las necesidades de los afectados por los desastres, deben mejorar su comprensión del uso y del acceso a las TIC, los riesgos, las consideraciones culturales y las oportunidades en cualquier contexto.

La falta de comprensión se ve agravada a menudo por la ausencia de unas normas comunes para el uso de las tecnologías de información y comunicación, lo que da lugar a problemas de protección y responsabilidad.

La vinculación con los organismos del sector privado es esencial para garantizar el aprovechamiento de las opciones tecnológicas. Esto puede incluir el establecimiento de relaciones y asociaciones con los proveedores de servicios, así como con la experiencia tecnológica (en forma de personas u organizaciones).

Este trabajo se debe coordinar cuidadosamente para garantizar que se maximicen las funciones de las empresas en las respuestas y no se vean obstaculizadas. También es importante no abrumar a los operadores con los que se pondrán en contacto muchos organismos en respuesta a diversas peticiones. Hay oportunidades de colaboración a nivel global pero es absolutamente imprescindible que ocurra a nivel local.

El punto de partida para cualquier solución tecnológica debe ser un análisis de los medios de comunicación con los que las comunidades estén familiarizadas y se sientan cómodas.

Es vital que los organismos de ayuda reconozcan que la tecnología sigue en rápida evolución y que el desarrollo de herramientas globales para los desastres actuales puede significar que los organismos no estén preparados para el futuro. Es igualmente importante la necesidad de que las organizaciones humanitarias se aseguren de que el uso de la tecnología en la comunicación y la participación comunitaria sea inclusivo, apoye a las economías locales y no perpetúe las divisiones existentes o cree otras nuevas.

## 10. Ventajas y barreras

Una revisión de la literatura clave<sup>22</sup>, en combinación con entrevistas, ha identificado ventajas y retos para el refuerzo de los enfoques colectivos y el desarrollo sistemático de plataformas, servicios y equipos compartidos.

### Ventajas de los enfoques colectivos

Están surgiendo claras ventajas para los modelos colectivos de acción colaborativa, tanto para las personas afectadas como para el sector, que van desde el potencial de desarrollo colectivo y la normalización de herramientas hasta la mejora de la coordinación y la eficiencia. Más concretamente, los enfoques colectivos:

- Contribuyen a una mayor comprensión de las tendencias y los problemas debido al aumento de los datos recogidos y al alcance del análisis.
- Tienen el potencial de reducir la desorganización, las tensiones y los conflictos con las comunidades y entre ellas mediante la coherencia de los mensajes.
- Facilitan unos mensajes de defensa de intereses más coherentes y sólidos como resultado de las voces comunitarias y humanitarias colectivas.
- Tienen el potencial de proteger a las comunidades afectadas

*«Existe un conocimiento limitado de cómo funciona la responsabilidad compartida en los trabajos con enfoques colectivos en la práctica, cómo las distintas organizaciones se obligan entre sí a rendir cuentas y quién asume la responsabilidad cuando las cosas salen mal»*

para que no se sientan sobrecargadas ni demasiado interrogadas.

- Mejoran la rentabilidad debido al uso compartido de los recursos.
- Incluyen y valoran diversos puntos de vista y una mayor experiencia en el análisis de respuestas y el diseño de la implementación mediante la inclusión del desarrollo de los medios de comunicación, la tecnología, así como la capacidad y los conocimientos especializados del sector privado.
- Aumentan la probabilidad de coherencia de la interpretación lingüística y cultural.
- Amplían la apropiación.
- Mejoran la probabilidad de crear herramientas más innovadoras y adecuadas.

Aunque hay consenso en que la acción colectiva y los enfoques de colaboración hacen un mejor uso de los recursos de los socios, mejoran la coordinación y aumentan la capacidad local, rara vez se implementan sistemáticamente a través de las estructuras de coordinación humanitaria existentes. Los intentos ad hoc de acceder a la financiación y definir estrategias posteriores al desastre han provocado con frecuencia una falta de responsabilidad colectiva y una mala coordinación, lo que ha dado lugar a carencias y ha generado duplicaciones.

### Barreras a la acción colectiva

Se ha identificado la necesidad de seguir esforzándose para abordar una serie de retos críticos acerca de los enfoques colectivos relacionados en gran medida con: dificultad para convencer a las personas de que participen en una plataforma cuando el valor de la colaboración no siempre está claro, dificultad para garantizar el apoyo constante del liderazgo humanitario, deseo de apropiación de los organismos individuales, compromiso insuficiente a nivel operativo que conduce a una falta de claridad en las funciones y responsabilidades, naturaleza voluntaria de la participación de los miembros en plataformas, colaboración que requiere numerosos recursos, tanto en tiempo como en fondos, así como falta de coordinación, preparación, herramientas de posicionamiento previo y reservas.

### Junto con esto:

- Los organismos siguen centrándose más en la respuesta (el «qué») que en la participación comunitaria (el «cómo»).
- Existe una falta de voluntad de compartir datos de información de retorno, para la protección u otras cuestiones, lo que da lugar a una ausencia de datos agregados disponibles para

fundamentar la programación. Cuando hay datos disponibles, existe una flexibilidad limitada de los donantes para permitir cambios en el programa en función de la información de retorno.

- Implicar a las personas adecuadas a lo largo del proceso supone un reto, ya que las organizaciones suelen encargar a quienes son responsables de las comunicaciones públicas que sean responsables de la comunicación con las comunidades, en lugar de quienes participan directamente en la programación.
- Existe un conocimiento limitado de cómo funciona la responsabilidad compartida en los trabajos con enfoques colectivos en la práctica, cómo las distintas organizaciones se obligan entre sí a rendir cuentas y quién asume la responsabilidad cuando las cosas salen mal.
- El logro de un enfoque intersectorial sigue siendo difícil, ya que algunos *clusters*/sectores adoptan sus propios enfoques, lo que da lugar a que cada sector haga a las mismas comunidades preguntas diferentes (o incluso similares) sobre las respuestas. Existe una falta de armonización intersectorial/de *cluster* en cuanto a mensajes y enfoques.
- En situaciones de violencia y conflicto armado, existen con frecuencia sensibilidades políticas unidas a una falta de previsibilidad sobre el acceso humanitario que dificulta los enfoques individuales y colectivos de la comunicación

y la participación comunitaria. Esto se ve agravado por la desconfianza a menudo existente de los agentes internacionales y/o de los que están fuera de las comunidades afectadas.

- La competencia por los fondos sigue siendo un problema y falta una financiación sostenible para las crisis más pequeñas.

Por otra parte, el uso de diferentes terminologías crea malentendidos y equívocos entre los organismos y las

poblaciones afectadas. Las frases clave utilizadas son rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas (RCPA), comunicación con las comunidades (CcC), participación comunitaria y rendición de cuentas (PCRC), así como comunicación y participación comunitaria. Esto apunta a la necesidad de un lenguaje más coherente para garantizar el compromiso de diversas entidades.

<sup>22</sup> Véase Anexo 1 para la bibliografía.

## Tabla 2: Recomendaciones sobre Preparación del Taller sobre Participación Comunitaria de Asia Pacífico de la OCHA de 2016

Recomendaciones detalladas del taller:

- Apoyar al Grupo de Coordinación de *Clusters* Interinstitucional (ICCG) para iniciar/apoyar a los CR/CH en la organización de un taller nacional anual a fin de revisar las prácticas en curso de rendición de cuentas/participación comunitaria, incluido el examen de carencias y oportunidades a escala colectiva. Las acciones avanzadas pueden incluir talleres a nivel subnacional.
- Si no existe ninguno, debatir la conveniencia de establecer grupos de trabajo a nivel de campo o una red (informal/formal) de participación comunitaria a nivel nacional que esté directamente relacionada con el ICCG o un mecanismo de coordinación similar. Evaluar la necesidad de apoyar al ICCG con servicios comunes mediante este proceso. Debatir cuáles serían esas herramientas y servicios.
- Desarrollar la matriz de 4W sobre actividades de rendición de cuentas/participación comunitaria con aportaciones de cada uno de los *clusters*. Centrarse en actividades que tengan un impacto más allá de un proyecto o programa específico, que sean de interés para otras organizaciones y que necesiten coordinación, así como buenas prácticas que merezcan la pena compartirse para su reproducción. Considerar el apoyo o la vinculación con otros ejercicios de asignación sobre las OBC/OSC y el sector privado local (como modalidades complementarias).
- Buscar el acuerdo en la respuesta; el ICCG revisará periódicamente los resultados agregados resultantes de los mecanismos de reclamaciones y de información de retorno para identificar los problemas y preocupaciones fundamentales, e informar al CH/EHP. Definir soluciones de forma colectiva y hacer un seguimiento de los progresos realizados para tratarlas. Identificar qué mecanismos se van a utilizar para extraer los datos de la información de retorno.
- Asesorar y proporcionar apoyo técnico en comunicación y participación comunitaria al CR/CH, al EHP y a otros grupos de liderazgo superior.
- Identificar y apoyar a una «organización defensora de los intereses» para garantizar que los CH y EHP tengan en cuenta los compromisos adquiridos.
- Identificar los canales de comunicación más adecuados para las comunidades, teniendo en cuenta las preferencias de grupos específicos.
- Ampliar la oportunidad de establecer un mecanismo conjunto interinstitucional sobre la información de retorno y las reclamaciones mediante las lecciones aprendidas de otros contextos, incluidos los procedimientos operativos estandarizados (POE) globales acerca del mecanismo de reclamaciones interinstitucional sobre la prevención de la explotación y el abuso sexuales (PEAS), por ejemplo.
- Trabajar de forma colectiva en un memorando de entendimiento (MDU) a nivel nacional sobre la participación comunitaria colectiva. Esto podría incluir puntos sobre funciones y responsabilidades, compromisos mínimos por organismo, *cluster* o colectivo, normas comunes de gestión de datos, etc.
- Apoyar el desarrollo de la formación para aumentar la sensibilización y la capacidad sobre lo que significa la participación comunitaria, y cómo ponerla en práctica de una manera concreta. Esto puede ir acompañado de un conjunto de herramientas contextualizado: P+F, mandatos, descripciones de puestos de trabajo, plantillas y mensajes sobre enfoques de servicios comunes para una amplia difusión.
- Una parte fundamental de las acciones de preparación consiste en adoptar enfoques para garantizar la inclusión del idioma y la interpretación cultural locales.
- Basándose en el análisis contextual de desastres conocidos (cíclicos/estacionales) y posibles desastres, una parte de la preparación a nivel nacional debe incluir la identificación de un conjunto mínimo de las herramientas, servicios, competencias, capacidades y recursos (y dónde acceder a ellos) que van a ser necesarios. Esto permitirá un acceso rápido a las plantillas y recursos pertinentes cuando se produzca un desastre.

OCHA, *Participación Comunitaria en la Acción Humanitaria – Experiencias de Asia – Informe de Taller, Bangkok, octubre de 2016*



## 11. Lecciones aprendidas de respuestas anteriores

Se han identificado diversos ejemplos de buenas prácticas y lecciones aprendidas de iniciativas de varios organismos en relación con los enfoques colectivos de comunicación y participación comunitaria, entre ellos: el establecimiento de plataformas colectivas en diversos contextos, el establecimiento de actividades de preparación, el desarrollo de directrices, así como el uso de formatos y plantillas estándar para recabar información de retorno. Véase también el Anexo 3, que ofrece ejemplos concretos de buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas a escala nacional.

### 11.1 Preparación y diversidad contextual

Las lecciones aprendidas de respuestas anteriores ponen de relieve que los enfoques colectivos respecto a la participación comunitaria pueden ser más eficaces que los enfoques tradicionales específicos de cada organismo o sector. Como se puede observar en la respuesta de 2016 al huracán Matthew en Haití, la inclusión sistemática de las lecciones aprendidas de respuestas anteriores todavía no es automática dentro de la comunidad humanitaria, lo que significa que las organizaciones deben tratar de integrar o establecer enfoques al comienzo de una respuesta.<sup>24</sup> Dos lecciones clave aprendidas hasta la fecha se centran en la criticidad de las actividades de preparación y la diversidad contextual.

**La integración es fundamental:**  
*La comunicación y la participación comunitaria no deben ser actividades independientes, sino que deben integrarse en los mecanismos de respuesta, con la información de retorno facilitada por las poblaciones, que va a los mecanismos de coordinación y toma de decisiones existentes.*

No se puede establecer un enfoque de comunicación y participación comunitaria desde cero en medio de una emergencia. El aumento de la inversión en la planificación de la preparación es fundamental y debe implicar la defensa de los intereses, la estrecha colaboración con socios locales y para el desarrollo, y la recaudación de fondos para estas actividades. Este enfoque es más eficaz cuando se basa en prácticas que ya existían antes de la emergencia.

Por ejemplo, en la respuesta al terremoto de Nepal de 2015, el Grupo de Trabajo de Comunicación con las Comunidades se desarrolló a partir de una plataforma de comunicación existente, que formaba parte del Consorcio de Reducción de Riesgos de Nepal. Con el apoyo del Programa de Preparación ante Desastres y Emergencias (DEPP), se ha puesto en marcha en Bangladés



OIM Filipinas RICAA

y Sudán del Sur un modelo de plataforma con varias partes interesadas a fin de desarrollar e implementar planes de acción plurianuales específicos del contexto para fomentar la capacidad de preparación en la comunicación bidireccional.

Del mismo modo, la Comunidad de Práctica de Filipinas sobre Participación Comunitaria constituye una asociación colectiva en torno a la comunicación, la rendición de cuentas, la participación comunitaria y los servicios comunes.

#### **Recursos dedicados:**

*Cuando se dedican específicamente recursos financieros y humanos a la comunicación y la participación comunitaria, resulta más eficaz que cuando se añaden a las responsabilidades existentes del personal.*

En Asia Pacífico, el Enfoque de Respuesta Rápida ante Desastres (RAPID) de la OCHA hace hincapié en la planificación y en la preparación previas al desastre, centrándose en comprender el riesgo, la vulnerabilidad y la necesidad humanitarias antes de un desastre. Las comunidades adoptan metodologías acordadas en común antes de una crisis, lo que garantiza que el compromiso durante una respuesta sea sistemático y no reactivo. Véase la Tabla 3, para ver recomendaciones específicas sobre la preparación en relación con la participación comunitaria en la acción humanitaria, que surgen del Taller sobre Participación Comunitaria de Asia Pacífico de la OCHA, de octubre de 2016.

<sup>24</sup> Hofmann, Charles-Antoine - Informe de misión - Comunicación y Participación Comunitaria en Haití: ¿Dónde están las lecciones del terremoto de 2010? Noviembre de 2016



### Tabla 3: Recomendaciones sobre enfoques colectivos en Yemen

Un resumen de políticas de 2016 del Grupo de Trabajo sobre Participación Comunitaria en Yemen formuló las siguientes recomendaciones en relación con sus enfoques colectivos sobre comunicación y participación comunitaria:

1. El coordinador humanitario (CH), para garantizar que las reuniones del equipo humanitario en el país (EHP) tengan un punto en el orden del día permanente dedicado a la información de retorno de la comunidad, incluida la solicitud periódica de actualizaciones del MCEC sobre la coordinación de las actividades de participación críticas (especialmente importante cuando existe riesgo de duplicación con varios centros de llamadas y proyectos de supervisión remotos, por ejemplo).
2. El Mecanismo de Coordinación entre *Clusters* (MCEC) respalda y supervisa al Grupo de Trabajo Técnico de Participación Comunitaria (GT-PC) entre *clusters* que presta apoyo a un Mecanismo Común de Servicios (MCS) para una participación comunitaria coordinada. Se debe incluir una propuesta de financiación limitada para la coordinación adicional (y común), gestión de la información y capacidad de análisis de datos.
3. El Grupo de Trabajo de Gestión de la Información de Evaluación (GT-GIE) de *clusters* y el GT-PC emprenden y coordinan las necesidades periódicas de información y las preferencias de comunicación, así como las evaluaciones de la infraestructura de comunicación para fundamentar la programación y el alcance comunitario.
4. La OCHA designará a un miembro del personal para una función de secretaría con el fin de apoyar al MCS a nivel del MCEC: esto garantiza que se sigan las reuniones y los acuerdos del GT-PC de manera oportuna, y que el GT-PC esté cumpliendo el plan del proyecto y los objetivos comunicados del MCS.

Fuente: Grupo de Trabajo sobre Participación Comunitaria en Yemen (agosto de 2016)



Formación de periodistas

### 11.2 Comunicación bidireccional e idioma

Demasiados enfoques tienden a favorecer la emisión de información. Escuchar las perspectivas e inquietudes de la población, dialogar, y desarrollar la confianza entre los proveedores de ayuda y la población es igual de importante. Se deben hacer mayores esfuerzos para garantizar que el idioma y el dialecto sean los adecuados. Se necesita financiación para garantizar que los mensajes puedan ser fácilmente comprensibles para las personas que están en crisis y garantizar que no exista ningún sesgo para favorecer que los mensajes sean más fácilmente comprensibles a medida que vuelven al sistema.

Si bien las tecnologías de comunicación (SMS, radio, TV) son buenos canales de comunicación, no deben sustituir los enfoques «orientados a las personas» con una comunicación cara a cara y la proximidad con las poblaciones.

El empoderamiento de las personas afectadas al permitirles el acceso a información que salva vidas es fundamental para que estas personas tomen decisiones fundamentadas y puedan controlar sus vidas.

Se han establecido bibliotecas que proporcionan material pertinente en relación con cuestiones temáticas y emergencias específicas (p. ej., brotes del Zika y del virus del ébola), y a escala nacional, que tratan de una serie de riesgos (p. ej., Bangladés y Sudán del Sur). Estas bibliotecas permiten desarrollar aún más los materiales, traducirlos a idiomas locales y adaptarlos a otros contextos.

*«Se necesita financiación para garantizar que los mensajes puedan ser fácilmente comprensibles para las personas que están en crisis y garantizar que no exista ningún sesgo para favorecer que los mensajes sean más fácilmente comprensibles a medida que vuelven al sistema.»*

<sup>25</sup> <http://www.zikacommunicationnetwork.org/latest-materials>

<sup>26</sup> <https://ebolacommunicationnetwork.org>

#### Tabla 4: Formas colectivas de trabajar en una crisis de salud pública: el caso del virus del Zika

Al haber aprendido de la crisis del ébola, la respuesta internacional al Zika presenció una serie de buenas prácticas en los enfoques colectivos de la prevención y el control del virus del Zika en relación con la comunicación y la participación comunitaria. Poco después del anuncio de la OMS sobre una emergencia de salud pública de importancia internacional por el virus del Zika en febrero de 2016, la OMS, UNICEF, FICR y la Organización Panamericana de la Salud, junto con otros socios, publicaron unas directrices comunes.

Guía titulada «Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria: Guía para la Coordinación y Planeación de la Movilización Social para la Prevención y Control del Virus del Zika», marzo de 2016. Esto contribuyó a una acción colectiva en torno al Marco de Respuesta Estratégica (MRE) global en áreas de trabajo sobre: vigilancia, respuesta e investigación en relación con cuatro categorías de países.

La Red de Comunicación del Zika (RCZ) es otro ejemplo de buenas prácticas de un esfuerzo colaborativo de socios ejecutores. Su sitio web, especialmente diseñado y dedicado, se comercializó y utilizó ampliamente como «ventanilla única fiable sobre materiales de prevención y preparación del Zika». La Red estaba facilitada por el Proyecto de Conocimiento para la Salud (K4Health) y Colaboración para la Capacidad de Comunicación sobre la Salud (HC3), que tienen su sede en el Centro Johns Hopkins para Programas de Comunicación (CCP).

#### 11.3 Canales de comunicación e información de retorno

Los enfoques colectivos son más eficaces cuando se utilizan varios canales de comunicación. Las decisiones sobre los canales adecuados deben basarse en un análisis de los medios de comunicación y las necesidades de comunicación existentes de las poblaciones afectadas. Los agentes humanitarios deben entender el ecosistema de comunicación de una sociedad antes de una crisis. Esto se ha abordado en cierta medida mediante el desarrollo de guías sobre panoramas de comunicaciones y mediáticos, por ejemplo, en Sudán del Sur.

La información facilitada por las comunidades antes y durante una crisis debe ser fundamental para el análisis de la respuesta. «Cerrar el bucle de la información de retorno», es decir, volver a comunicarse con las personas afectadas, sigue siendo un punto débil en los enfoques de los organismos. Sin embargo, se pueden obtener ejemplos de buenas prácticas de la respuesta de Haiyan en Filipinas.

Cuando hay varios organismos operativos, las comunidades encuentran unos mecanismos de información de retorno conjuntos o interinstitucionales menos confusos. Si los mecanismos de información de retorno comunes no se consideran adecuados, se deben establecer, como mínimo, normas conjuntas para la información de retorno.

*«Los enfoques colectivos son más eficaces cuando se utilizan varios canales de comunicación»*



Preguntas de la audiencia sobre la preparación

### Tabla 5: Recomendaciones de la operación del ACNUR en la Antigua República Yugoslava de Macedonia sobre los mecanismos de información de retorno interinstitucionales

En respuesta a la crisis europea de refugiados e inmigrantes, se estableció un mecanismo de información de retorno interinstitucional en la Antigua República Yugoslava de Macedonia (ARY Macedonia) mediante herramientas de comunicación cara a cara y de recogida móvil de datos. Se alcanzó un acuerdo entre los organismos sobre funciones y responsabilidades, incluida la responsabilidad general de analizar y compartir los datos. Las recomendaciones de la operación del ACNUR demuestran cómo se pueden utilizar unos mecanismos de información de retorno eficaces como herramienta para informar y dar forma a la respuesta humanitaria.

Identificaron **10 pasos** para establecer un mecanismo eficaz de información de retorno interinstitucional:

1. **Definir el desafío:** Consultar con las comunidades y el personal de intervención humanitario para averiguar qué barreras impiden escuchar la información de retorno y actuar sobre ella. Esta etapa de la tarea es fundamental.
2. **No duplicar esfuerzos:** Desarrollar las capacidades del personal existente y trabajar con servicios establecidos para garantizar la sostenibilidad.
3. **Utilizar los canales de comunicación preferidos de la comunidad:** Comprometerse con ellos a través de los canales que les gustan y en los que confían.
4. **Coordinar:** Tener un compromiso y un acuerdo claros sobre funciones y responsabilidades, tanto de forma interna como interinstitucional.
5. **Concentrarse en lo que se necesita saber para mejorar:** Diseñar el mecanismo para recopilar unos datos estructurados que le permitan tomar decisiones y emprender acciones en el momento adecuado.
6. **Prepararse para problemas delicados:** Asegurarse de contar con los recursos y canales adecuados para crear un espacio seguro y confidencial para informar.
7. **Probar y refinar:** Hablar con las personas que utilizan el mecanismo y repetir el diseño para garantizar la eficacia.
8. **Permitir la evolución:** Adaptar el mecanismo a la dinámica cambiante de la respuesta y volver a la mesa de diseño si es necesario.
9. **Hacer que los datos sean asimilables:** Visualizar los datos, mostrar tendencias y encontrar el foro o foros adecuados para compartirlos y que sean accesibles.
10. **Demostrar que se ha escuchado:** Explicar de manera proactiva los cambios realizados y por qué, a veces, no se pueden realizar determinadas acciones.

### 11.4 Liderazgo local y acción local

Se debe reconocer el papel central del gobierno a todos los niveles, ya que es el principal responsable de su población. Una evaluación del enfoque en Nepal encontró que la mayoría de las personas entrevistadas se dirigían en busca de información y apoyo principalmente al Gobierno nepalí, sobre todo a largo plazo, para lograr viviendas y reconstruir sus medios de vida. Es imperativo que la capacidad del gobierno sea reconocida, reforzada y respaldada de manera realista.

La necesidad de la aceptación de los líderes superiores es esencial para reforzar la capacidad de los proveedores de ayuda, integrar la información de retorno en las respuestas, así como evitar que la comunicación y el compromiso con las comunidades afectadas sean un nicho independiente. Es fundamental igualmente para mantener el compromiso organizativo en una plataforma colectiva más allá del interés de los campeones individuales.

Los enfoques de comunicación y participación comunitaria de varios niveles deben tener lugar a escala nacional, de distrito y comunitaria, y basarse en las capacidades locales y los canales de comunicación existentes, en su caso, en todas las fases de la respuesta.

### 11.5 Participación sistemática y asociaciones

Garantizar la participación colectiva y sistemática de las comunidades afectadas en la configuración de las prioridades de las ayudas y el diseño del programa para garantizar que la asistencia sea responsable, pertinente y se adapte a las necesidades. La valoración, supervisión y evaluación de las necesidades participativas constituyen un medio importante para este fin.

En algunos lugares, se ha observado que unos enfoques sólidos de participación y compromiso comunitarios reducen el riesgo de incidentes de seguridad y mitigan las interferencias políticas en las respuestas humanitarias.

Identificar, construir y reforzar asociaciones sostenibles es vital y podría implicar «Servicios humanitarios a humanitarios», empresas de datos, empresas del sector privado y compañías de telecomunicaciones.

*«Las relaciones ya establecidas que las ONG nacionales e internacionales tienen con las comunidades antes del desastre y su vinculación con ellas es importante para evitar la duplicación y la desorganización, así como para construir a partir de cimientos ya existentes»*



## 12. Hacia un servicio colectivo sostenible

La revisión de CDAC Network describe los posibles objetivos y funciones de un servicio colectivo. Con el objetivo global de *mejorar la calidad y la eficacia de la respuesta humanitaria al implicar de forma sistemática a las comunidades*, el servicio podría tener los siguientes objetivos, características y funciones estratégicos:

### Mecanismo a nivel nacional

- Garantizar que se facilite a las comunidades afectadas información oportuna, pertinente y factible, que permita salvar y mejorar vidas en condiciones de preparación ante desastres y en caso de un desastre.
- Garantizar que las acciones humanitarias se fundamenten mediante la participación constructiva de las comunidades a lo largo del ciclo del programa humanitario, incluida la información de retorno periódica solicitada a las comunidades sobre aspectos clave del rendimiento humanitario al nivel estratégico de toma de decisiones.
- Utilizar los enfoques más adecuados para escuchar las necesidades, la información de retorno y las reclamaciones de las comunidades, incluso las que sean delicadas.
- Garantizar que el servicio colectivo aumente las capacidades locales para que el personal de intervención nacional esté mejor preparado en futuras respuestas.
- Y asegurarse de que las personas afectadas consideren al personal de intervención humanitario responsable a través de medios visibles y predecibles.

Las siguientes condiciones previas y características clave de un mecanismo colectivo a escala nacional derivan de una revisión de la investigación y de la información de retorno facilitada por entrevistas con informadores clave:

**Vínculos con estructuras existentes:** El mecanismo se debe vincular a la arquitectura humanitaria existente y a las estructuras de coordinación como parte de las medidas de preparación, como la Autoridad Nacional de Gestión de Desastres. Existen diferentes opciones de dónde se debe situar el mecanismo en caso de respuesta internacional:

- Si se activa el sistema de *cluster*, el mecanismo colectivo debe situarse al nivel de los *clusters*.
- Se crea un puesto de coordinador de comunicación y participación comunitaria para dirigir un Grupo de Trabajo Técnico (GTT) intersectorial en apoyo al equipo humanitario del país (EHP) y la coordinación entre *clusters* (CEC) en función de las necesidades. Con unos mandatos claros, el GTT trata

de aunar a los agentes que trabajan en la comunicación y la participación comunitaria, y ofrecer orientación técnica a *clusters*, a socios de organismos y al Gobierno, cuando resulte viable. Se trata de un enfoque integrador que garantiza la participación activa en la coordinación de personas que normalmente no se comprometerían a través de *clusters*.

**Términos de referencia o mandato:** Los mecanismos colectivos deben desarrollar un mandato claro para garantizar que las funciones, responsabilidades y objetivos sean claros para todas las partes interesadas.

**Flexibilidad de las herramientas:** Las herramientas desarrolladas a escala mundial deben seguir siendo lo suficientemente flexibles para una adaptación contextual. Se requieren ejemplos de buenas prácticas sobre cómo se han utilizado estas herramientas para dar un mejor apoyo a los programas nacionales.

**Competencias y capacidades diversas:** No existe un conjunto único de competencias aplicables a todos los contextos. Distintos desastres requieren diferentes conjuntos de competencias y capacidades, que se deberán reflejar e implicar adecuadamente en los servicios colectivos.

**Adaptación a la respuesta en evolución:** Pasar del modo de preparación al modo de respuesta requerirá adaptar los objetivos y actividades específicos al contexto en evolución. Esto se debe reconocer en las especificaciones del mandato del mecanismo y contará con la aprobación de los miembros.

**Activación:** En situaciones no relacionadas con el EHP o los *clusters*, el mecanismo colectivo se debe activar mediante el mecanismo nacional de comunicación y participación comunitaria. Cuando se activan los *clusters*, el coordinador residente o el coordinador humanitario debe activar el mecanismo colectivo y el EHP.

**Liderazgo:** Aunque el liderazgo general del mecanismo colectivo debe proceder del coordinador humanitario/coordinador residente/EHP, cualquier organización humanitaria puede establecer el mecanismo en función de la emergencia, el contexto y la capacidad. Las funciones de liderazgo deben acordarse previamente como parte de la disponibilidad operativa.

**Actividades mínimas y potenciales:** A escala nacional, un papel clave del mecanismo debe ser la rendición de cuentas que proporciona para garantizar que la comunicación y la participación comunitaria constituyan una parte integral de la respuesta humanitaria general. Las actividades variarán en función del contexto. Sin embargo, un mecanismo nacional



colectivo debe ser, como mínimo, capaz de: Empezar acciones de preparación, coordinar la información para las personas afectadas, recopilar o facilitar la recopilación y el análisis de un amplio conjunto de datos y proporcionar información clara sobre las tendencias que los organismos operativos pueden utilizar para fundamentar su programación. Es probable que las áreas de acción incluyan:

- Comunicación bidireccional: escuchar y garantizar que las comunidades tengan acceso a la información que necesitan para tomar decisiones sobre sus vidas.
- Información de retorno: datos de información de retorno y diálogo consolidados, vinculación entre mecanismos de organizaciones/*clusters* individuales cuando existan, para fundamentar la toma de decisiones a lo largo de toda la respuesta. Esto enlaza con la agenda de rendición de cuentas más amplia.
- Puesta en común de información amplia y periódica, de manera que incluso los que no han participado directamente en el mecanismo puedan seguir beneficiándose.

El mecanismo debe facilitar un alcance conjunto para evitar que las comunidades sean encuestadas repetidamente.

Actividades colectivas o individuales: El mecanismo nacional, en colaboración con el EHP, debe acordar qué actividades forman parte de la responsabilidad o el mandato individual

### Servicio global

El objetivo a nivel global consistiría en garantizar la adopción de enfoques más oportunos, predecibles y coordinados respecto a la comunicación y la participación comunitaria, mediante cambios a nivel del sistema y la prestación de la asistencia técnica necesaria para los programas nacionales.

El servicio colectivo a nivel global se debe vincular a la arquitectura humanitaria existente y emergente, y que siga siendo lo suficientemente flexible y ágil para adaptarse a lo largo del tiempo. Se propone que las funciones y características clave del servicio colectivo incluyan:

- Realizar actividades complementarias que contribuyan al establecimiento o la eficacia de los mecanismos colectivos nacionales y locales existentes.
- Defender las ventajas de la comunicación colectiva y sistemática, así como el compromiso con las comunidades.
- Evaluar si los esfuerzos de comunicación y participación comunitaria en una respuesta han sido los adecuados y si las respuestas se han adaptado a las necesidades expresadas por las poblaciones afectadas.

del organismo y cuáles serán más ventajosas si se abordan colectivamente.

**Representación:** Los organismos operativos deben estar representados en el mecanismo, así como en organismos gubernamentales, organismos de las Naciones Unidas, el Movimiento de la Cruz Roja, organizaciones de la sociedad civil y organismos del sector privado, según corresponda al contexto.

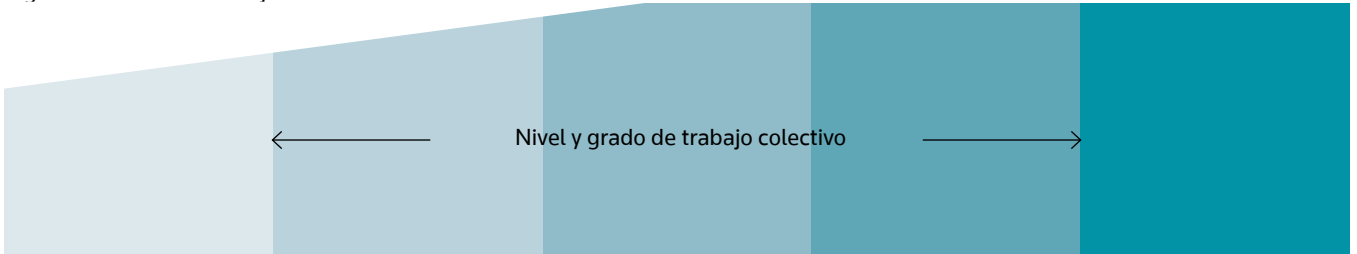
**Sistematización:** En situaciones en las que exista un coordinador humanitario/residente, el EHP y/o grupo de coordinación entre *clusters*, la comunicación y la participación comunitaria deben constituir un punto obligado en las agendas de las reuniones.

**Financiación:** A corto plazo, el mecanismo de nivel global requeriría una financiación inicial temporal para su constitución, y necesitaría unos recursos humanos y financieros específicos; a medio plazo, sería necesario reasignar los fondos dentro de los flujos de financiación operativos existentes.

Asegurar esta financiación requeriría unas pruebas de eficacia y defensa de los intereses. A más largo plazo, con el fin de garantizar que el mecanismo se integre plenamente en la arquitectura humanitaria, toda la financiación del mecanismo se obtendrá mediante la reasignación de operaciones en todo el sistema.

- Prestar apoyo técnico a los mecanismos colectivos nacionales, como asesoramiento sobre las opciones adecuadas para la forma que pueden adoptar los mecanismos colectivos a escala nacional, y proporcionar orientación, herramientas adaptables, plantillas y formación para ayudar a desarrollar las capacidades nacionales y locales.
- Procurar el acceso a un conjunto mínimo de herramientas que se puedan utilizar a nivel nacional y adaptar según sea adecuado desde un punto de vista contextual, ofrecer una visión general de para qué debe utilizarse cada herramienta y, en su caso, cómo se vincula la herramienta a los compromisos y marcos de comunicación y participación comunitaria existentes, como las CNE y el Gran Pacto (Grand Bargain).
- Mantener la capacidad de reserva con especialistas capacitados.
- Y documentar las mejores prácticas, lecciones aprendidas y pruebas de las distintas iniciativas, así como garantizar que se compartan adecuadamente en cada contexto.

Figura 3: Niveles de trabajo colectivo



Colaboración de bajo nivel

Integración

**Coordinación**

Existe una falta de coordinación en relación con la comunicación bidireccional y la participación, incluida la remisión, la información de retorno, las reclamaciones y la provisión/recopilación de información.

Una función importante del mecanismo colectivo consistirá en proporcionar directrices a las partes interesadas sobre los procesos más adecuados que se deben adoptar antes y durante los desastres.

Los niveles y grados de trabajo colectivo deberán acordarse en función de cada contexto (y pueden cambiar con el tiempo). Por ejemplo, las partes interesadas del mecanismo pueden decidir que una colaboración de bajo nivel es el proceso más adecuado que se puede adoptar, por ejemplo, la adopción de enfoques individuales de comunicación y participación comunitaria, pero con una puesta en común de la información a través del mecanismo colectivo hasta la implementación conjunta de actividades plenamente integradas.

Puntos clave que se deben tener en cuenta:

- En función de la experiencia de la Plataforma de Varias Partes Interesadas de Shongjog, los mecanismos de comunicación y participación comunitaria a escala nacional deben ser capaces de convertirse en un grupo de trabajo entre *clusters* si se activa el sistema de *cluster*.
- Un mecanismo colectivo implica la participación de todos los organismos y partes interesadas en un único mecanismo. Es importante no anular los beneficios colectivos de los organismos que trabajan individualmente pero con una gran coherencia, mejorar la dotación de recursos y aumentar el intercambio de información.
- Unos vínculos directos de los organismos operativos con las comunidades afectadas son imprescindibles para garantizar el establecimiento de relaciones de confianza y permitir ajustes del programa en función de la información de retorno cuando sea posible. El mecanismo colectivo debe actuar para apoyar a los organismos operativos, no para sustituirlos.

**Herramientas, orientación y servicios**

Existe la necesidad de cotejar herramientas, nuevas y existentes, y servicios que el mecanismo colectivo debe prestar, siendo adaptables a nivel global y nacional.

*«Es importante no anular los beneficios colectivos de los organismos que trabajan individualmente pero con una gran coherencia»*

BBC Media Action



Formación de Simulación de Terremotos de CDAC Network Dhaka

«Se requiere un compromiso más fuerte y visible por parte de los líderes en la respuesta humanitaria»

## 13. Conclusiones y recomendaciones

Existe un amplio consenso entre los entrevistados respecto a la necesidad de un servicio colectivo de comunicación y participación comunitaria a nivel mundial, así como a nivel nacional y local. Se debe hacer hincapié en la acción y el liderazgo locales, desarrollado orgánicamente y construido desde allí.

Algunas organizaciones humanitarias siguen siendo cautelosas respecto al equilibrio entre las ventajas y los riesgos, fundamentalmente en lo que atañe a la protección, con preocupaciones respecto a la titularidad de la información recabada de las personas afectadas por el desastre, sobre todo en situaciones de conflicto, violencia e inestabilidad política. No obstante, todas acogen favorablemente la necesidad de métodos para mejorar la coordinación (lo que no implica necesariamente una implementación conjunta) y el aumento de las oportunidades para compartir competencias.

### Recomendación 1

**Las organizaciones humanitarias internacionales deben reconocer y utilizar los mecanismos locales y nacionales existentes para los mecanismos de comunicación colectiva y de participación comunitaria.**

El punto de partida para la comunicación y la participación comunitaria está dentro de las comunidades y países afectados por el desastre o vulnerables ante él. Es necesario apoyar los mecanismos existentes antes del desastre para garantizar que se puedan utilizar y fortalecer durante y después de un desastre. Se debe reconocer el papel central del Gobierno a todos los niveles, ya que es el principal responsable de la protección de las poblaciones durante los desastres.

### Recomendación 2

**Todos los agentes humanitarios deben comprender y analizar los contextos de las comunicaciones y partes interesadas locales para prepararse o posicionar previamente las plataformas específicas para cada contexto a escala nacional apoyadas por un servicio global hasta su plena integración en la arquitectura humanitaria.**

Al avanzar hacia un modelo de eficiencia colaborativa a través de procesos como la Agenda para la Humanidad y el Gran Pacto (Grand Bargain), los líderes humanitarios y los legisladores necesitan urgentemente realizar cambios para garantizar los esfuerzos colectivos, tanto a nivel mundial como nacional, y proporcionar una orientación sistemática para la comunicación y la participación comunitaria. Se requieren unos enfoques colectivos, a escala nacional y mundial, que se deben dar como una actividad de preparación apoyada por la movilización de los recursos necesarios.

### Recomendación 3

**Todas las ONG, Naciones Unidas y las entidades de la Cruz Roja deben integrar la comunicación y la participación comunitaria a lo largo de su ciclo de programas humanitarios organizativos, así como en procesos de colaboración como los planes del Ciclo del Programa Humanitario (CPH) y de Preparación a la Respuesta ante Emergencias (PRE) del Comité Permanente entre Organismos (IASC).**

La comunicación y la participación comunitaria se deben integrar de un modo más eficaz en cada etapa del ciclo del programa. Como mínimo, se deben incluir sistemáticamente en las evaluaciones los materiales de comunicación e información, así como los documentos de planificación y recursos colectivos e individuales. Los procesos de toma de decisiones deben incorporar información de retorno comunitaria y los procesos de planificación/ajuste deben estar respaldados por aportaciones de las comunidades afectadas y destacadas para los donantes. El servicio global y los mecanismos nacionales deben proporcionar orientación sobre cómo lograr esto de manera eficaz.

Se requiere un compromiso más fuerte y visible por parte de los líderes de la respuesta humanitaria.

La Nota de Orientación Preliminar del Grupo de Directores de Emergencias del IASC sobre Protección y Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas en el Ciclo Humanitario destaca varias áreas en las que existen posibilidades de enfoques colectivos y rendiciones de cuentas ante las poblaciones afectadas en todo el CPH. Estas acciones se deben llevar a cabo y extender más allá de los compromisos del IASC y de la rendición de cuentas a poblaciones afectadas (RCPA) para incluir aspectos más amplios sobre comunicación y participación comunitaria.

### Recomendación 4

**Todos los agentes humanitarios deben promover, poner en práctica y atenerse estrictamente a los compromisos y principios organizativos y sistémicos sobre calidad y rendición de cuentas.**

Las organizaciones deben promover, poner en práctica, supervisar e informar de manera abierta y honesta sobre el cumplimiento de sus respectivos marcos, incluidas las normas colectivas como las NHE y las RCPA del IASC.

Todas las organizaciones implicadas en la comunicación y la participación comunitaria necesitan que sus líderes superiores sean explícitos sobre sus compromisos con este ámbito de trabajo y sobre cómo se van poner en práctica. Esto podría incluir, por ejemplo, la elaboración de documentos de políticas vinculadas a estrategias operativas que contengan indicadores medibles para supervisar el rendimiento y la necesidad del cambio.

Los miembros del personal, incluidos los de nivel superior y el personal técnico, deben incluir la comunicación y la participación comunitaria en sus descripciones de trabajo.

### Recomendación 5

**Los organismos donantes deben cumplir su compromiso de mejorar la comunicación y la participación comunitaria a través de una financiación humanitaria más elevada y flexible.**

Los donantes deben ofrecer incentivos y requisitos claros para que los socios humanitarios cumplan las normas y los compromisos en materia de comunicación y participación comunitaria, así como para llevar a cabo la supervisión y la adaptación del programa pertinentes. Esto implica una mayor flexibilidad en la financiación para permitir cambios en el programa en función de la información de retorno facilitada por las comunidades afectadas por desastres.

### Recomendación 6

**Todas las organizaciones humanitarias tienen que incorporar acciones colectivas sobre comunicación y participación comunitaria en la preparación ante emergencias.**

Las acciones colectivas específicas deben formar parte de la disponibilidad operativa de un organismo para garantizar que, cuando se produzca un desastre, los agentes humanitarios tengan una comprensión común de cómo interactuar mejor con las poblaciones afectadas, así como disponer de las herramientas y los métodos acordados vigentes para hacerlo de una manera oportuna y eficaz. Como mínimo, se debe incluir la asignación de panoramas de comunicaciones y la contratación de todos los agentes pertinentes en la planificación de la preparación, de manera que puedan definirse funciones y responsabilidades. Esto debe implicar a diversos grupos, incluidos miembros de la comunidad, medios de comunicación, proveedores de telecomunicaciones, autoridades locales y organismos humanitarios.

### Recomendación 7

**CDAC Network debe consolidar y difundir buenas prácticas en materia de comunicación y participación comunitaria.**

CDAC Network, en colaboración con el grupo directivo del «servicio colectivo», debe emprender una revisión exhaustiva y una consolidación de las buenas prácticas. Los organismos deben comprometerse a compartir conclusiones pertinentes, análisis colectivos e informes basados en la recopilación de información de retorno con las poblaciones afectadas.

### Recomendación 8

**Las organizaciones humanitarias tienen que incluir tecnologías de comunicación y agentes de medios de comunicación en los foros de comunicación y participación comunitaria, tanto a nivel nacional como mundial, incluida la coordinación principal o las iniciativas interinstitucionales en una respuesta.**

Los panoramas de comunicaciones son complejos. Los modelos de comunicación y la participación comunitaria en los desastres deben incluir a todos los agentes pertinentes para que sean eficaces. Deben extenderse mucho más allá de las organizaciones humanitarias. Los proveedores locales de telecomunicaciones e Internet, agentes de medios de comunicación, organismos reguladores y otros líderes de opinión pertinentes deben participar activamente en la comunicación y la participación comunitaria, tanto a nivel nacional como mundial. La necesidad de que las organizaciones de ayuda comprendan bien los canales de comunicación de alta y baja tecnología, y sus entornos propicios, es fundamental.

*«Los proveedores locales de telecomunicaciones e Internet, agentes de medios de comunicación, organismos reguladores y otros líderes de opinión pertinentes deben participar activamente en la comunicación y la participación comunitaria, tanto a nivel nacional como mundial»*



## Anexo 1: Bibliografía

1. BBC Media Action, Still left in the dark? How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help. Policy Briefing #6, marzo de 2012
2. Bonino, F., Jean, I., Knox Clarke, P., - Humanitarian Feedback Mechanisms – IResearch, evidence and guidance – ALNAP/ODI 2014
3. Informe de CDAC Network sobre el consejo de miembros anuales, 30 de junio – 1 de julio de 2016
4. CDAC Network, Are You Listening Now? The challenge to humanitarian aid of communicating with people affected by disaster, mayo de 2016
5. CDAC Network, Common Service Workshop: Summary and Next Steps, octubre de 2015
6. CDAC Network, Knowledge and Learning Event: Shongjog Multi-Stakeholder Platform for CWC – 1 June 2016, Bangladés
7. CDAC Network: 2016-2021 – Leading communication with communities in crisis now and into the future
8. Communication and community engagement initiative – Towards system-wide collective accountability to affected people – Concept Note and Workplan 1 January 2017 – 31 December 2019
9. Concept Note: A Common Service Model for Effective Engagement with Affected Communities in Humanitarian Emergencies (CDAC-N members)
10. Norma Humanitaria Esencial en Materia de Calidad y Rendición de Cuentas
11. Global Public Policy Institute and Humanitarian Outcomes, Listening to community in unsecure environment – Lessons from community feedback mechanisms in Afghanistan, Somalia and Syria Briefing Note, octubre de 2016
12. Hofmann, Charles-Antoine., - Mission report - Communication and Community Engagement in Haiti: *Where are the lessons from the 2010 Earthquake?* Noviembre de 2016
13. Hugelius, K., Gifford, M., Ortenwall, P., Adolfsson, A., Disaster Radio for Communication of Vital Messages and Health-Related Information: Experiences From the Haiyan Typhoon, the Philippines. Society for Disaster Medicine and Public Health, Inc., 2016
14. IASC, Accountability to affected populations: Mapping of current Initiatives, interagency projects and key reports – 2016
15. CICR, The Engine Room and Block Party – “Humanitarian Futures for Messaging Apps” 2017
16. FICR, Beneficiary Communication and Accountability – A responsibility not a choice – Lessons learn and recommendations – Indonesia, Haiti, Pakistan, 2011
17. Inter-Agency Standing Committee Emergency Disaster Group Preliminary Guidance Note – Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle, 2015
18. OCHA, Community Engagement in Humanitarian Action – Experiences from Asia – Workshop Report, Bangkok, octubre de 2016
19. OCHA, Inter-Agency Common Feedback Project, Nepal Earthquake 2015
20. OCHA, Yemen - Common Service Feedback Mechanism – Improving system-wide accountability, diciembre de 2015
21. OCHA, Yemen – Common Service for Community Engagement Project Proposal
22. Operations Protocol: Minimum Preparedness and Response Actions of the CoP on Community Engagement, Version 1, agosto de 2016
23. Philippines Community of Practice on Community Engagement ToR
24. SCHR, Informal brainstorming on what we would like to see come out of the Grand Bargain work stream on “Participation” (noviembre de 2016)
25. Sphere Project Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response, 2011
26. Strengthening Communication, Community Engagement and Social Mobilisation in Humanitarian Emergencies – Workshop Summary Note and Key Conclusions – 26 de abril 2016
27. The GroundTruth Project and the ETC, Proposal for a “common platform” for community engagement in humanitarian emergencies, septiembre de 2015
28. UNICEF, Ensuring quality programming and responsibility to affected populations Phase II – Request for a funding cost extension, 28 de noviembre de 2016

## Anexo 2: Organizaciones colaboradoras

Además de CDAC Network sobre los materiales de investigación sobre el terreno, las siguientes organizaciones y organismos han contribuido a la redacción de este documento informativo al identificar representantes para las entrevistas y facilitar la documentación pertinente.

Se han entrevistado a varias oficinas nacionales de las Naciones Unidas como puntos de referencia para la comunicación y la participación comunitaria en el país, junto con algunos líderes, incluidos los coordinadores humanitarios y el personal operativo en el país.

### Organizaciones colaboradoras

1. ACAPS
2. ALNAP
3. BBC Media Action
4. CDAC Network
5. CHS Alliance
6. DFID
7. First Response Radio
8. Global Protection Cluster
9. GroundTruth Solutions
10. Equipo de Tareas de RCPA/PEAS de IASC
11. CICR
12. FICR
13. IMS
14. Consultor independiente (miembro de NORCAP)
15. Internews
16. OIM Bangladés
17. OIM Ginebra
18. ITU
19. Plan International
20. SCHR
21. Traductores sin Fronteras
22. OCHA de la ONU Myanmar
23. OCHA de la ONU Irak
24. OCHA de la ONU Nepal
25. OCHA de la ONU Nueva York
26. OCHA de la ONU Filipinas
27. Oficina regional de la OCHA de la ONU para Asia y Pacífico
28. OCHA de la ONU Yemen
29. ACNUR Ginebra
30. UNICEF Bangladés
31. UNICEF Ginebra
32. USAID/BPRM
33. PMA Roma
34. OMS Ginebra
35. World Vision

## Anexo 3: Buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas

Plataformas colectivas con varias partes interesadas <sup>27</sup>

Plataforma/grupo	Breve resumen
<b>Haití</b>  CDAC Haití 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Una iniciativa multiinstitucional centrada en el diálogo con los grupos afectados.</li> <li>● La atención se centró en las necesidades de información que los ciudadanos haitianos habían identificado como importantes.</li> <li>● Falta de implicación de la sociedad civil y las ONG nacionales.</li> <li>● No se ha producido el traspaso de las lecciones aprendidas (en relación con el huracán Matthew en 2016).</li> </ul>
<b>Asia Pacífico</b>  Red de Participación Comunitaria Regional, Asia y Región del Pacífico de 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Creada por la Oficina Regional de la OCHA, el grupo intercambia lecciones y comparte información.</li> <li>● Más de 100 profesionales de 70 organizaciones.</li> <li>● Sin calendario formal de reuniones ni criterios de afiliación.</li> </ul>
<b>Filipinas</b>  Comunidad de Práctica (CdP) sobre Participación Comunitaria: Comunicación, Rendición de cuentas, Participación Comunitaria y Asociaciones de Servicios Comunes de 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Creada sobre la base de una CdP fundada en 2012.</li> <li>● La CdP proporciona orientación estratégica y apoyo técnico a los Grupos de Trabajo Técnicos (GTT) a nivel de campo existentes, incluida la mejora de las plataformas de comunicación bidireccional, las vías de información de retorno y el cierre de los mecanismos de bucle de comunicación.</li> <li>● La CdP proporciona recomendaciones, actualizaciones e informes pertinentes al EHP, según sea necesario.</li> <li>● Enfoque sobre aprendizaje e intercambio de conocimientos, incluida una sólida asociación con el sector privado de Filipinas.</li> <li>● Ha desarrollado una herramienta de «Evaluación Rápida de Información, Comunicación y Responsabilidad (RICAA)».</li> </ul>
<b>Yemen</b>  Grupo de Trabajo de Participación Comunitaria/ Servicios Comunes para la Participación Comunitaria de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Un enfoque de servicios comunes iniciado por la OCHA para hacer un uso más eficiente de los recursos de los socios, mejorar la coordinación y desarrollar la capacidad local.</li> <li>● La atención se centró en agregar el análisis de información de retorno comunitaria al nivel de liderazgo humanitario.</li> </ul>

<sup>27</sup> En esta tabla se destacan únicamente algunos ejemplos de buenas prácticas en los que se han adoptado enfoques colectivos respecto a la comunicación y a la participación comunitaria en diversos contextos.



### Anexo 3: Buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas, cont.

<p><b>Bangladés</b></p> <p>Plataforma de varias partes interesadas de Shongjog para CcC Creada en noviembre de 2015<sup>28</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Composición gubernamental, nacional y de ONG internacionales.</li> <li>● Mandatos convenidos, aprobados y presididos por el Gobierno.</li> <li>● Apoyo financiero del proyecto CDAC-DEPP financiado por el DFID, incluido un mecanismo de financiación flexible para prioridades identificadas localmente.</li> <li>● Se requiere un asesoramiento intensivo del personal de BBC Media Action y DEPP.</li> <li>● Enfoque de aprendizaje y reflexión adoptado para tratar de mejorar el funcionamiento de la plataforma.</li> <li>● Se posiciona fuera del Sistema de <i>Cluster</i> y tiene una participación continua de los miembros.</li> <li>● Ha creado procedimientos operativos de respuesta y un sitio web dedicado.</li> <li>● Desarrollo de capacidades en la comunicación con comunidades liderada por BBC Media Action con herramientas contextualizadas localmente.</li> <li>● Una guía de radio comunitaria para usar en emergencias dirigida por la Media Luna Roja de Bangladés.</li> <li>● Un estudio de buenas prácticas dirigido por BRAC.</li> <li>● Una guía para voluntarios de emergencias dirigida por BRAC y la Media Luna Roja de Bangladés.</li> <li>● Existe otro grupo de trabajo dedicado a cuestiones de salud pública que mantiene conversaciones periódicas con la Plataforma Shongjog sin formar parte de ella.</li> <li>● Un proyecto de defensa de intereses orientado y dirigido a nivel nacional que incluye una planificación de acción conjunta con el gobierno.</li> </ul>
<p><b>Nepal</b></p> <p>Grupo de Trabajo sobre Participación Comunitaria (GTPC) 2015 y Proyecto Común de Información de Retorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formado inmediatamente después del terremoto de 2015 bajo el liderazgo de UNICEF.</li> <li>● Servicio intersectorial de coordinación y asistencia técnica, incluida la implicación de organismos de las Naciones Unidas, ONG internacionales, organismos del sector privado, entre ellos, empresas de medios de comunicación y telecomunicaciones, organismos gubernamentales locales y nacionales.</li> <li>● Recopila datos aleatoriamente y no solo de los destinatarios de la ayuda.</li> <li>● Apoyo de coordinación prestado por la oficina del CR de la ONU y asistencia técnica remota de la Oficina Regional de la OCHA para Asia Pacífico.</li> <li>● Incorporado al PRE del EHP para Nepal y al que se recurre cuando es necesario.</li> <li>● Apoyo de coordinación prestado por la oficina del CR de la ONU y asistencia técnica remota de la Oficina Regional de la OCHA para Asia Pacífico.</li> <li>● Incorporado al PRE del EHP para Nepal y al que se recurre cuando es necesario.</li> </ul>
<p><b>Nepal</b></p> <p>Proyecto Común de Información de Retorno Interinstitucional 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se sitúa debajo del CWEG.</li> <li>● Una plataforma común de servicios para la recopilación, agregación, difusión y defensa de intereses de la información de retorno comunitaria procedente de las zonas afectadas.</li> <li>● El objetivo del proyecto es garantizar que la provisión de información, la información de retorno comunitaria y la participación comunitaria se implementen y coordinen de un modo eficaz a nivel del sistema.</li> <li>● Organizada por la oficina del CR que trabaja en nombre de todas las partes interesadas. Al estar dentro del OCR, tiene un acceso y unas posibilidades de defensa de intereses en los niveles de liderazgo, incluidos el EHP, los mecanismos de coordinación entre <i>clusters</i> y otros foros de coordinación.</li> </ul>

<sup>28</sup> Shongjog se formó tras la creación de un Grupo de Trabajo para la Comunicación con las Comunidades en Emergencias, que era una estructura informal.

### Anexo 3: Buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas, cont.

<p><b>Irak</b></p> <p>Centro de Información de Personas Desplazadas Internamente de Irak 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respaldo por el EHP en 2014 y financiado inicialmente por ACNUR, PMA y OCHA, el centro de llamadas se puso en marcha en julio de 2015.</li> <li>● Proporciona información sobre la ayuda humanitaria disponible, y recibe reclamaciones e información de retorno de las familias desplazadas sobre la respuesta humanitaria.</li> <li>● Su objetivo es identificar lagunas en la asistencia humanitaria y mejorar el modo en que se comparte la información.</li> <li>● Un elemento clave de las buenas prácticas ha sido la unión de organismos para desarrollar herramientas.</li> </ul>
<p><b>Suiza</b></p> <p>Equipo de Tareas sobre Rendición de Cuentas ante Poblaciones Afectadas y Protección contra la Explotación y el Abuso Sexuales (RCPA/PEAS) del IASC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Creado por el IASC en enero de 2014 tras la fusión de dos grupos de trabajo anteriores.</li> <li>● Trata de fomentar una cultura de responsabilidad y protección frente a la explotación y el abuso sexuales a todos los niveles del sistema humanitario.</li> <li>● Trata de fomentar una cultura de responsabilidad y protección frente a la explotación y el abuso sexuales a todos los niveles del sistema humanitario.</li> <li>● Fomenta la institucionalización de la RCPA y la PEAS dentro de las organizaciones humanitarias, incluidas ONG locales y nacionales, ONG internacionales, movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y organismos de la ONU.</li> <li>● Apoya la puesta en práctica de la RCPA y la PEAS a escala colectiva, así como a nivel de organismos individuales.</li> <li>● La participación está abierta a todas las organizaciones humanitarias interesadas, especialmente a los organismos operativos. El equipo de tareas reúne a ONG, la ONU, la OIM, el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como otras organizaciones nacionales e internacionales, en pie de igualdad. Los participantes también pueden ser organismos para el desarrollo o que no pertenezcan al IASC.</li> </ul>
<p><b>Sudán del Sur</b></p> <p>Grupo de trabajo sobre comunicación con las comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Una biblioteca de mensajes piloto sobre alerta temprana, prevención y preparación.</li> <li>● Una Guía del Panorama Mediático y de Telecomunicaciones.</li> <li>● Formación para el desarrollo de capacidades sobre comunicación con las comunidades proporcionada por BBC Media Action, con la participación de medios de comunicación y profesionales de la asistencia</li> </ul>
<p><b>Kenia</b></p> <p>Grupo de Trabajo Interinstitucional, subgrupo de comunicación con las comunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IAWG y subgrupos relacionados sobre responsabilidad y comunicación con las comunidades</li> <li>● Iniciativa Internacional de Transparencia</li> </ul>

### Anexo 3: Buenas prácticas en plataformas colectivas con varias partes interesadas, cont.

Ejemplos de buenas prácticas de servicios, herramientas y orientación colectivos	
<p><b>Inclusión en los planes de trabajo del EHP y el CPH</b></p> <p>Myanmar</p> <p>Y la región de África Meridional y Oriental</p>	<p>Inclusión de la participación comunitaria en los planes de trabajo del EHP (como se ha visto en Myanmar) para garantizar que se implementen los mecanismos adecuados de respuesta a las reclamaciones y la información de retorno de la comunidad, que se proporcione información oportuna a las comunidades afectadas y que puedan participar de manera significativa en los procesos de toma de decisiones en todo el EHP.</p> <p>Sin contar con un enfoque regional específico para el compromiso sistemático de la comunidad, la Oficina Regional de la OCHA para África Meridional y Oriental está trabajando con compañeros de las oficinas del CR en la región para integrar la participación comunitaria en los CPH.</p>
<p><b>Líneas directas</b></p> <p>Burundi</p>	<p>Colaboración de World Vision, Cruz Roja, OIM, OCHA y otros; la Línea Directa Humanitaria de Burundi se creó en respuesta a la ausencia de información sobre la situación humanitaria durante los disturbios civiles de 2015.</p>
<p><b>Defensa de intereses</b></p> <p>Región de África Meridional y Oriental</p>	<p>En julio de 2016, la OCHA publicó su primer Boletín Informativo sobre la Participación Comunitaria y Asociaciones Humanitarias, en el que se recopilan ejemplos de políticas, prácticas y asociaciones innovadoras con el fin de aumentar la sensibilización y facilitar la puesta en común de buenas prácticas.</p>
<p><b>Orientación</b></p> <p>Mundial</p>	<p>La Nota de Orientación Preliminar del Comité Permanente entre Organismos sobre Desastres y Emergencias – Protección y Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas en el Ciclo del Programa Humanitario se ha desarrollado para proporcionar orientación práctica a los coordinadores humanitarios y a los equipos humanitarios de los países, con el fin de garantizar que la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas (RCPA) y la protección se integren en todo el CPH.</p>
<p><b>Mecanismos de reclamaciones</b></p> <p>Mundial</p>	<p>Guía de Buenas prácticas sobre Mecanismos Interinstitucionales de Reclamaciones Basadas en la Comunidad: orientación operativa sobre el modo de establecer y gestionar un mecanismo interinstitucional de reclamaciones basadas en la comunidad para gestionar los informes sobre abusos y explotación sexuales por parte de los trabajadores humanitarios. Recopila las lecciones aprendidas, ejemplos y estudios de casos.</p>
<p><b>Herramientas</b></p> <p>Mundial</p>	<p>El sitio web de CDAC Network ofrece herramientas, listas de comprobación y directrices sobre diversos temas. CDAC Network y sus miembros han desarrollado las herramientas y abordan cuestiones como la evaluación de las necesidades en información y comunicación, el desarrollo de estrategias de comunicación, la elaboración de perfiles comunitarios y una comunicación más eficaz con las comunidades afectadas por las crisis. También se ha desarrollado una amplia gama de herramientas y recursos en el marco del DEPP, que puede encontrarse en <a href="http://www.cdacnetwork.org">www.cdacnetwork.org</a>.</p>
<p><b>Mensajería</b></p> <p>Mundial</p>	<p>La biblioteca de mensajes de CDAC Network proporciona mensajes genéricos sobre cuestiones pertinentes que pueden adaptarse al contexto. También se dispone de bibliotecas nacionales específicas, como Bangladés y Sudán del Sur.</p>
<p><b>Mandatos</b></p> <p>Nacional</p>	<p>Diversas plataformas nacionales han creado mandatos que establecen los objetivos del grupo, su composición, frecuencia y tipo de reuniones, funciones y resultados básicos, así como detalles sobre sus funciones de coordinación, asistencia técnica y defensa de intereses.</p>



<p><b>Mecanismos de información de retorno</b></p> <p>Filipinas</p>	<p>El Mapa de Respuesta Comunitaria posterior a Haiyan ha permitido a numerosos organismos utilizar formatos estándar para recopilar información de retorno de las poblaciones afectadas de diversas maneras (SMS, cara a cara, teléfono). Se ha cotejado la información recopilada y agregado al Mapa de Respuesta Comunitaria, etiquetada por fecha o tema, y luego se ha puesto a nuestra disposición para adaptar la programación. El mapa ha permitido mostrar tendencias y visualizar datos a lo largo del tiempo, por región geográfica y por sexo.</p>
<p><b>Mecanismos móviles para intercambiar opiniones de las poblaciones afectadas</b></p> <p>Burundi, Ruanda y Liberia</p>	<p>La FICC y las Sociedades de la Cruz Roja de Burundi y Ruanda han establecido un programa móvil de radio y cine para mejorar la salud, la resiliencia y la comunicación con las comunidades vulnerables. Los programas de radio en directo y los cines móviles de gira proporcionan información vital a las comunidades sobre cómo prevenir enfermedades como la malaria y el cólera, y cómo prepararse para los desastres. Las actividades también fomentan la información de retorno y la participación de las comunidades, lo que aporta una valiosa información sobre los retos a los que se enfrentan las personas y cómo puede ayudarles mejor la Cruz Roja.</p> <p>En Liberia se ha adoptado un enfoque similar de solo radio llamado «Radio in a Box». Miembros del equipo liberiano de comunicaciones de beneficiarios de la Cruz Roja llegan a las áreas rurales para permitir que las comunidades remotas participen en la programación de radio en directo que también proporciona información que salva vidas.</p>
<p><b>Intercambios de lecciones</b></p> <p>Asia Pacífico</p>	<p>Desde 2012, la Oficina Regional de la OCHA para Asia Pacífico ha permitido a los socios humanitarios reunirse, a menudo virtualmente, para intercambiar lecciones y compartir información. Esta red informal de participación comunitaria consta de más de 100 profesionales de 70 organizaciones.</p>

## Anexo 4: Posibles actividades de servicios globales y de mecanismos nacionales

Nivel mundial <sup>29</sup>	Nivel nacional (y/o regional) <sup>30</sup>
<b>Preparación</b>	
A escala mundial, abogar y sensibilizar sobre las ventajas de la comunicación y el compromiso colectivos y sistemáticos con las comunidades afectadas.	Asignación de 4W de quién está haciendo qué, cuándo y dónde en relación con la comunicación y la participación comunitaria, tanto antes como durante una respuesta humanitaria.
Proporcionar asesoramiento y conocimientos técnicos oportunos y predecibles sobre herramientas y metodologías adecuadas de manera continua, pero también cuando se solicite para apoyar las actividades de preparación y respuesta a escala nacional/regional.	Trabajar con el gobierno y otras partes interesadas para investigar y entender el entorno de las comunicaciones a fin de garantizar que el compromiso con las comunidades se base en una comprensión sólida de las maneras en que las diferentes comunidades comparten las respuestas, y acceden y evalúan la información.
Establecer un conjunto común de herramientas mínimas que puedan adaptarse a nivel nacional/regional.	Desarrollar y llegar a un acuerdo sobre los mensajes comunes, por encima de los mensajes clave de <i>cluster</i> , como parte de la estrategia de comunicación colectiva para la difusión de la información (en un sistema de <i>cluster</i> , esto se hará a través del mecanismo entre <i>clusters</i> ).
Reunir, cotejar y difundir ejemplos de buenas prácticas y aprendizaje de la comunicación colectiva a nivel nacional y la participación comunitaria de todo el mundo.	Apoyar el desarrollo de contenidos en los medios (¿y formación/aumento de la sensibilización?) y las emisoras locales, así como la movilización a nivel comunitario.
Consolidar las directrices, manuales y políticas existentes para evitar que los equipos nacionales tengan que leer en numerosas versiones diferentes.	Asesorar a grupos entre <i>clusters</i> , organismos/ <i>clusters</i> sobre las actividades y canales más adecuados (de masas a comunitarias y a interpersonales) para que se utilicen en la comunicación con las comunidades.
Aclarar las funciones y responsabilidades de los distintos contextos de emergencia en las directrices, protocolos y formación existentes.	Establecer mecanismos comunes de información de retorno interinstitucionales adecuados (p. ej., líneas directas), mediante los cuales la información de retorno o las reclamaciones recibidas se remiten a las organizaciones o <i>clusters</i> implicados y se supervisan las acciones correctivas. Por ejemplo, a través de varios canales, como microencuestas periódicas sobre indicadores clave de la información de retorno y/o percepciones de las personas afectadas, así como evaluaciones cualitativas rápidas y exhaustivas, con análisis de tendencias y recomendaciones, y cierre del bucle.

<sup>29</sup> Estas actividades deben llevarse a cabo en estrecha coordinación y colaboración con otras actividades e iniciativas de ámbito mundial.

<sup>30</sup> Anexo 1 del Refuerzo de la Comunicación, la Participación Comunitaria y la Movilización Social en Situaciones de Emergencia Humanitaria – Nota de resumen del taller y conclusiones clave – 26 de abril de 2016 ofrece una serie de recomendaciones para la acción a escala nacional. No se enumeran todos aquí, pero deben tenerse en cuenta a escala nacional.

## Anexo 4: Posibles actividades de servicios globales y de mecanismos nacionales, cont.

<p>Prestar asistencia técnica y asesoramiento sobre el desarrollo de capacidades, ya sea a través de asistencia remota o de un mecanismo de listas.</p>	<p>Establecer asociaciones estratégicas a escala nacional/regional para garantizar la disponibilidad de los productos y servicios pertinentes, en caso de que se aplique una respuesta de emergencia.</p>
<p>Abogar por la inclusión sistemática de la comunicación colaborativa y la participación comunitaria en todos los <i>clusters</i> mundiales y dentro de ellos.</p>	<p>Asignación de existencias de materias primas pertinentes posicionadas previamente y disponibles para respaldar la comunicación y la participación comunitaria (por ejemplo, radios), incluido el análisis de dónde pueden obtenerse rápidamente en caso de emergencia.</p>
<p>Diseño de materiales de formación y simulación para su adaptación a nivel nacional.</p>	<p>Proporcionar herramientas y apoyo técnico a los agentes humanitarios, incluidos el gobierno y las ONG locales, en caso necesario, a fin de mejorar su capacidad para intercambiar información y actuar en función de la información de retorno recibida de los afectados.</p>
<p>Desarrollo de herramientas para el seguimiento y la supervisión de actividades que los organismos están haciendo por sí mismos, similares a CaLP Cash Atlas.</p>	<p>Dado que la comunicación y la participación comunitaria ya son aspectos fundamentales del trabajo en <i>clusters</i>, defender una mayor inclusión de la comunicación colaborativa y la participación comunitaria entre todos los <i>clusters</i> y sectores, y dentro de todos ellos.</p>
<p>Prestar asesoramiento sobre posibles opciones para la sostenibilidad de los mecanismos a nivel nacional. Es probable que esto incluya el establecimiento de actividades de formación y refuerzo de capacidades a escala local, y también la orientación hacia el aprendizaje a distancia y la prestación de asesoramiento sobre los vínculos con instituciones académicas y organismos especializados capaces de impartir la formación pertinente y desarrollar las capacidades.</p>	<p>Construir el mecanismo colectivo antes del desastre como parte de las actividades de preparación.</p> <p>Impartir formación al personal internacional sobre la cultura de la comunicación local y garantizar la actualización de las guías sobre el panorama mediático.</p>
<p>Desarrollo de plantillas, como acuerdos con proveedores de productos y servicios, que puedan modificarse según el contexto<sup>31</sup>.</p>	<p>Desarrollo de capacidades y formación, y gestión de simulaciones.</p>
<p>Facilitar la orientación a los mecanismos colectivos a nivel nacional sobre actividades de preparación que se puedan aplicar en relación con la comunicación y la participación comunitaria.</p>	<p>Compartir buenas prácticas de los mecanismos nacionales y locales entre regiones.</p>
<p>El desarrollo ulterior de una lista de expertos, tanto para ampliaciones de personal como para despliegues que apoyen los mecanismos a nivel nacional, establece actividades de preparación en los momentos iniciales de la emergencia.</p>	<p>Solicitar listas y ser incluidos como expertos para su implementación fuera del país en caso de desastre.</p>

<sup>31</sup> Algunas plantillas ya están disponibles, por ejemplo, a través de la biblioteca de mensajes de CDAC Network.



## Anexo 4: Posibles actividades de servicios globales y de mecanismos nacionales, cont.

<p>Vinculación con proveedores y organismos de servicios a nivel internacional (p. ej., reguladores de telecomunicaciones) y trabajar con, por ejemplo, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, para convocar a los reguladores y tratar de evitar tener que negociar cada vez que haya un desastre.</p>	<p>Vinculación con proveedores nacionales de servicios de telecomunicaciones y enlace con el <i>Cluster</i> de Telecomunicaciones de Emergencia como parte de una respuesta.</p>
Respuesta	
<p><b>A nivel mundial:</b> Proporcionar asesoramiento y conocimientos técnicos oportunos y predecibles sobre herramientas y metodologías adecuados de manera continua, pero también cuando se solicite para apoyar las actividades de preparación y respuesta a escala nacional/regional.</p> <p><b>A nivel nacional y local:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Integrar la revisión de preguntas/datos secundarios en evaluaciones coordinadas en relación con el ecosistema de la comunicación (incluido el acceso a las TIC), canales de comunicación preferidos, así como barreras y facilitadores sociales y conductuales.</li> <li>→ Prestar unos servicios comunes de TIC mínimos, especialmente la carga y conectividad, a través de socios pertinentes.</li> <li>→ Coordinación y armonización de la información que proceda y vaya a las poblaciones afectadas.</li> <li>→ Proporcionar herramientas y normas comunes para la recogida de información de retorno, con el fin de garantizar que la información recabada por organizaciones o <i>clusters</i> individuales se pueda agrupar y analizar de manera eficaz.</li> <li>→ Información de retorno agregada recopilada, junto con datos humanitarios como las 4W para identificar carencias en la respuesta general y las acciones correctivas necesarias. (por ejemplo: la información de retorno se podría integrar y visualizar a través del Intercambio de Datos Humanitarios-HDX o una plataforma de datos común previamente acordados).</li> <li>→ Realizar encuestas de percepción de la comunidad sobre la respuesta, hacer un seguimiento de los rumores y, en su caso, supervisar las tendencias de los medios sociales.</li> <li>→ Supervisar las principales cuestiones derivadas de la información de retorno recibida por diferentes organizaciones y/o <i>clusters</i>, y dirigir las cuestiones específicas a los <i>clusters</i> y organizaciones pertinentes, con el fin de fundamentar la mejora continua en la respuesta.</li> <li>→ Hacer un seguimiento de las acciones emprendidas para responder a los principales problemas e informar de los cambios realizados por los <i>clusters</i> y los organismos pertinentes a las fuentes originales de la información de retorno, así como al Gobierno, a la CEC y al EHP.</li> <li>→ Informar a los responsables de la toma de decisiones (organismos humanitarios, gobierno, donantes) y al público sobre los resultados de la información de retorno mediante foros adecuados, p. ej., el EHP.</li> </ul>	





CDAC Network  
27 Dingley Place  
Londres  
EC1V 8BR  
Reino Unido

Registro Mercantil nº: 10571501



**Nota:** El presente documento va acompañado de un Resumen de Políticas con el mismo nombre y del mismo autor.

**CDAC Network** es una plataforma en crecimiento con más de 30 organizaciones humanitarias, de desarrollo de medios, innovación social, tecnología y telecomunicaciones, dedicada a salvar vidas y hacer más eficaz la ayuda a través de la comunicación y el intercambio de información.

**Descargo de responsabilidad:** Este documento no representa necesariamente la opinión de todos los miembros de CDAC Network. El uso de designaciones concretas de países o territorios no implica ningún juicio por parte de CDAC Network o de los miembros individuales de CDAC Network en cuanto a la situación jurídica de dichos países o territorios, de sus autoridades e instituciones, de la delimitación de sus límites, o de la situación de los países o territorios que los rodean.

Autora: Lois Austin, consultora independiente  
© CDAC Network, abril de 2017  
Sitio web: <http://www.cdacnetwork.org/>

