

# Kit de herramientas de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

Un conjunto de herramientas para los trabajadores de primera línea con el fin de ofrecer información como ayuda para las personas afectadas por situaciones de crisis

# Reconocimientos

Este kit de herramientas fue desarrollado, puesto a prueba y publicado gracias al generoso apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Ello fue posible gracias a los valiosos aportes de un grupo interinstitucional de expertos a lo largo de su desarrollo y puesta a prueba, que se nombran a continuación.

Este kit de herramientas y su contenido son el resultado de años de trabajo de los equipos de IRC Signpost y Protección y Estado de Derecho (PRoL) que han diseñado, probado y mejorado estos enfoques y herramientas. Fue desarrollado a partir de un amplio mapeo, recopilación e incorporación de buenas prácticas, lecciones aprendidas, herramientas y enfoques de un conjunto diverso de partes interesadas interinstitucionales que han sido pioneras en el movimiento denominado "la información es ayuda" y han destacado el rol esencial que desempeña la información que salva vidas para lograr resultados de protección, rendición de cuentas y una recuperación significativa y empoderada de las personas afectadas por situaciones crisis.

**Equipo de Desarrollo y Creación de Kits de Herramientas de RISE del IRC:** Jenna Mote (Especialista en Servicios de Información con Capacidad de Respuesta en Situaciones de Emergencia), Dionne Akiyama (Asesora Técnica Sénior en Prevención y Respuesta a la Violencia en Situaciones de Emergencia), Briana Orr (Asesora en Información con Capacidad de Respuesta)

**Equipo técnico de RISE del IRC:** Jane Mogeni (Asesora Técnica Sénior en Protección y Estado de Derecho), Nicole Constantine (Especialista en Prevención y Respuesta a la Violencia en Situaciones de Emergencia), Aline Bazerly y Pauline Thivillier (Especialistas en Inclusión para la Prevención y Respuesta a la Violencia), Ezgi Emre (Coordinadora de Protección en Situaciones de Emergencia), Indu Chelliah (Asesora en Equidad de Datos y Aprendizaje), Vicky Samara (Asesora en Medición de la Prevención y Respuesta a la Violencia), Geoffrey Arum (Especialista en MEAL para la Prevención y Respuesta a la Violencia), Emily Krehm y Naima Iqbal Chohan (Asesoras Técnicas en Protección y Estado de Derecho), Sarah Munyua (Gerente de Subvenciones)

**Grupo Asesor de RISE:** Alyssa Thurston (CDAC Network), Gergey Pasztor y Rebeca Lucia Galindo Miranda (ICRC), Sara Wahedi (Ehtesab), Qaabata Boru (Kanere Refugee Free Press), Storm Lawrence (BBC Media Action), Adrienne Brooks y Harriet Ahokpossi (Mercy Corps), Giovanna Federici (NRC), Gordon Rattray (European Disability Forum)

**Equipos de Puesta en Práctica de RISE del IRC:** Obilor Izchukwu Treasure, Mike Daniel Okaba, Inna Bashir Mohammed, Patience James, Sadiq Alkali, Joshua Chinda, Yusuf Kadala, Blessing Saliyu, Rahila Andi Manasseh, Halidu Mohammed, Zainab Oluwabukola Atta, Rinkat Oswald; Han Min Soe, Saw Bo Bo Htwe, Thazin Khaing, Naw Khin Zar Chi, Kyaw Si Thu, Tun Lwin, Naw Paw Say, Naw San Cho, Naw Phaw Thay Khu, Tin Mar Oo, Naing Ye Htut, Zar Kyi Thein, Khin Htet Htet Kyaw, Saw He Htoo, Saw Nay Kaw Htoo, Chit Su Wai Aung, Dilip Giri, Joe Antoun



# Modelo del programa de servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

## SI LAS PERSONAS AFECTADAS POR SITUACIONES DE CRISIS TIENEN INFORMACIÓN QUE SEA...

- Capaz de responder a las necesidades y preocupaciones inmediatas que tengan, que se centre en lo que desean saber para hacer realidad sus prioridades de seguridad y bienestar
- Pertinente a su contexto y a sus realidades vividas
- Precisa, verificada, de confianza
- Accesible a través de los canales o las plataformas que prefieran y puedan utilizar, y se comunique mediante formatos comprensibles



## ENTONCES SERÁN MÁS CAPACES DE...

- Tomar decisiones
- Ejercer sus derechos
- Acceder a los servicios
- Mantenerse a salvo

## ¿CÓMO FUNCIONA?

Los servicios de información con capacidad de respuesta atienden, se adaptan y responden continuamente a las necesidades de información que manifiestan las personas afectadas por situaciones de crisis.



## PUNTOS DESTACADOS

**La información es un catalizador crucial de la recuperación digna, empoderada y significativa y del bienestar psicosocial en situaciones de crisis. La información es poder.**



Conocimientos de base

Priorización y perfilamiento del público objetivo, determinación de objetivos



Coordinación y asociaciones  
Uso de canales de comunicación bidireccionales y unidireccionales  
Evaluaciones de riesgo



Comunicación bidireccional en la primera línea



Investigación de la información y desarrollo de contenidos



Mapeo de servicios



Adaptación continua

# Descripción general del kit de herramientas

[VER EL MENÚ COMPLETO DEL KIT DE HERRAMIENTAS](#)

## Módulo 1. Primeros pasos

- 1.1 Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia
- 1.2 Liderazgo y promoción de RISE
- 1.3 Conceptos fundamentales para la inclusión
- 1.4 Conceptos fundamentales para la participación

## Módulo 2. Diseño

- 2.1 Coordine con otros actores desde el principio
- 2.2 Evalúe el panorama de la comunicación, las necesidades de información, las barreras y las preferencias
- 2.3 Defina el éxito
- 2.4 Desarrolle estrategias para llegar a su público

## Módulo 3. Implementación

- 3.1 Forme su equipo
- 3.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándares y capacite a su equipo
- 3.3 Ponga en marcha y dé a conocer el servicio de información con capacidad de respuesta
- 3.4 Monitoree y adapte
- 2.2 Evalúe el panorama de la comunicación, las necesidades de información, las barreras y las preferencias

# Índice

## Introducción al kit de herramientas ..... 8

- ¿Por qué centrarse en la capacidad de respuesta a las necesidades de información de las personas afectadas por situaciones de crisis? ..... 9
- ¿Cuál es el desafío al que responde este kit de herramientas? 10
- ¿Para qué sirve este kit de herramientas? ..... 11
- ¿A quién va dirigido este kit de herramientas? ..... 13
- Cómo utilizar este kit de herramientas ..... 15

## Módulo 1. Primeros pasos ..... 19

- 1.1 Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia ..... 21
  - **Herramienta 1.** Capacitación inicial de RISE
  - **Video.** Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia
- 1.2 Liderazgo y promoción de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia ... 25
  - **Herramienta 18.** Plantilla de estrategia y promoción de RISE
- 1.3 Conceptos fundamentales para la inclusión ..... 26
  - **Herramienta 2.** Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión
  - 1.3.1 Empiece con la identificación de las barreras y con el diseño para cumplir las normas de accesibilidad desde el principio ..... 28

- 1.3.2 Si, a pesar del diseño universal, persisten las barreras de acceso, realice los ajustes que sean razonables ..... 29

## 1.4 Conceptos fundamentales para la participación ..... 30

- 1.4.1 Cuando la capacidad, el tiempo y los recursos sean escasos, garantice las normas mínimas de participación ..... 32
- 1.4.2 Cuando se disponga de más capacidad, tiempo y recursos, adopte medidas avanzadas para la participación ..... 32

## Módulo 2. Diseño ..... 33

- 2.1 Coordine con otros actores desde el principio ..... 36
- 2.2 Evalúe el panorama de la comunicación, las necesidades de información, las barreras y las preferencias ..... 38
  - 2.2.1 Trabaje con su equipo para redactar una serie de preguntas de aprendizaje ..... 39
  - 2.2.2 Identifique los datos secundarios existentes ..... 39
  - 2.2.3 Recopile los datos que necesite ..... 41
    - **Herramienta 3.** Encuesta INA y guía de análisis
    - **Herramienta 4.** Cuestionario sobre respuestas humanitarias
    - **Herramienta 5.** Cuestionarios sobre el perfil de los medios de comunicación
    - **Herramienta 6.** Guía de debate en grupo de enfoque de INA
    - **Herramienta 7.** Plantilla de presentación de informes de INA

- 2.2.4 Realice un análisis de las partes interesadas .....42
  - **Herramienta 8.** Plantilla de facilitación de reuniones de análisis de las partes interesadas
  - **Herramienta 9.** Plantilla de matriz de análisis de las partes interesadas
  - **Herramienta 10.** Plantilla de plan de participación de las partes interesadas
- 2.3 Defina el éxito..... 43**
  - **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE
- 2.4 Desarrolle estrategias para llegar a su público..... 46**
  - **Herramienta 11.** Plantilla de facilitación de las reuniones de análisis y diseño
- 2.4.1 Defina su público objetivo.....47
- 2.4.2 Examine los modos de aprovechar las iniciativas locales y formar las asociaciones adecuadas.....49
  - **Herramienta 9.** Plantilla de matriz de análisis de las partes interesadas
  - **Herramienta 10.** Plantilla de plan de participación de las partes interesadas
- 2.4.3 Determine los canales y formatos de comunicación que utilizará .....52
  - **Herramienta 12.** Guía de canales y formatos de comunicación
- 2.4.4 Realice una auditoría de seguridad y accesibilidad .....53
  - **Herramienta 13.** Auditoría de RISE en materia de seguridad y accesibilidad
- 2.4.5 Lleve a cabo una evaluación de riesgos del proyecto.....53

- **Herramienta 14.** Nota orientativa sobre la evaluación de riesgos y guías de debate
- **Herramienta 15.** Plantilla de facilitación de reuniones de evaluación de riesgos
- **Herramienta 16.** Plantilla de matriz de riesgos del proyecto
- 2.4.6 Determine los recursos humanos que necesita .....54
  - **Herramienta 19.** Modelo de descripciones de puestos para RISE
- 2.4.7 Formalice y financie su estrategia .....58
  - **Herramienta 17.** Plantilla de presupuesto modelo de RISE
  - **Herramienta 18.** Plantilla de estrategia y promoción de RISE

**Módulo 3. Implementación..... 59**

- 3.1 Forme su equipo ..... 63**
  - **Herramienta 19.** Modelo de descripciones de puestos para RISE
- 3.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándares y capacite a su equipo..... 64**
  - 3.2.1 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la producción de información.....65
    - **Herramienta 20.** Plantilla de flujo de trabajo de producción de información
    - **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos
    - **Herramienta 22.** Guía y ejemplo de la lista de verificación para la publicación
    - **Herramienta 23.** Plantilla de mapa de fuentes de verificación de la información

3.2.2	Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para el mapeo de servicios .....	65
	● <b>Herramienta 24.</b> Plantilla de formulario de introducción de datos de mapeo de servicios	
	● <b>Herramienta 25.</b> Plantilla de matriz de mapeo de servicios	
3.2.3	Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la comunicación de primera línea.....	66
	● <b>Herramienta 26.</b> Plantilla de ruta de derivación y escalada de alto riesgo para RISE	
	● <b>Herramienta 27.</b> Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional	
	● <b>Herramienta 28.</b> Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional	
3.2.4	Brinde a su equipo orientaciones en el trabajo .....	66
	● <b>Herramienta 29.</b> Manual de producción de información	
	● <b>Herramienta 30.</b> Manual de mapeo de servicios	
	● <b>Herramienta 31.</b> Manual de comunicación de primera línea	
3.2.5	Capacite a su equipo .....	67
	● <b>Herramienta 1.</b> Capacitación inicial de RISE	
	● <b>Herramienta 2.</b> Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión	
	● <b>Herramienta 32.</b> Capacitación sobre producción de información	
	● <b>Herramienta 33.</b> Capacitación sobre mapeo de servicios	
	● <b>Herramienta 34.</b> Capacitación sobre comunicación de primera línea	

3.3	<b>Ponga en marcha y dé a conocer el servicio de información con capacidad de respuesta.....</b>	<b>68</b>
3.4	<b>Monitoree y adapte.....</b>	<b>69</b>
	● <b>Herramienta 35.</b> Modelo de marco lógico para RISE	
3.4.1	Monitoree las comunicaciones bidireccionales .....	71
	● <b>Herramienta 27.</b> Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional	
	● <b>Herramienta 28.</b> Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional	
3.4.2	Monitoree la satisfacción del cliente.....	71
	● <b>Herramienta 36.</b> Plantilla de encuesta de satisfacción del cliente	
	● <b>Herramienta 37.</b> Panel de encuesta de satisfacción del cliente	
	● <b>Herramienta 38.</b> Guía de debate en grupos de enfoque sobre la satisfacción del cliente	
3.4.3	Monitoree el mapeo de servicios y la producción de contenidos.....	72
	● <b>Herramienta 21.</b> Plantilla de calendario de contenidos	
	● <b>Herramienta 25.</b> Plantilla de matriz de mapeo de servicios	
3.4.4	Monitoree las comunicaciones unidireccionales .....	73
3.4.5	Reflexione sobre los datos de monitoreo y evaluación y póngalos en práctica.....	73

## Recursos adicionales ..... 74



# Introducción al kit de herramientas

## INTRODUCCIÓN

# ¿Por qué centrarse en la capacidad de respuesta a las necesidades de información de las personas afectadas por situaciones de crisis?

Para que las personas afectadas por situaciones de crisis puedan tomar decisiones que reduzcan su exposición a los daños, acceder a los servicios, conocer y hacer valer sus derechos, exigir que las autoridades rindan cuentas, participar en las decisiones que las afectan, localizar a sus seres queridos e identificar y definir su propio camino hacia la recuperación, es menester contar con un acceso seguro y significativo a información precisa.<sup>1</sup> El acceso a la información adecuada en el momento oportuno también tiene un impacto psicológico en las personas afectadas por situaciones de crisis, ya que contribuye a la sensación de seguridad, autoeficacia, conexión y esperanza.<sup>2</sup> En una situación de emergencia, la información suele considerarse una necesidad crucial, ya que enfrenta una gran demanda por parte de las personas afectadas en todas las fases de la crisis.<sup>3</sup> Como en cualquier otro contexto, cuando las personas se ven afectadas por una situación de crisis, toman decisiones en función de la mejor información posible con la que cuentan en ese momento.

Sin embargo, las emergencias pueden fracturar, politizar o destruir los ecosistemas informativos normales, lo cual implica que la información suele ser menos accesible para las personas más afectadas. La falta de acceso seguro a la información adecuada en el momento oportuno puede ocasionar daños e incluso agravarlos. La denegación de acceso a la información y la desinformación en situaciones de crisis se ha identificado en reiteradas oportunidades como una herramienta para privar a las comunidades afectadas del acceso a los servicios públicos y humanitarios, ya que fomenta mecanismos negativos para hacer frente a la situación y agrava otros riesgos para la integridad, como la violencia de género, la discriminación, la trata de personas o la restricción de circulación.<sup>4</sup>

Asimismo, el acceso a la información es un derecho en sí mismo: se considera fundamental para el logro de todos los derechos humanos, está reconocido en los tratados internacionales de derechos humanos, constituye una norma del derecho internacional consuetudinario y está consagrado en compromisos mundiales, como los ODS, el Gran Pacto, los Compromisos del IASC y los Compromisos Estratégicos del Grupo Temático Mundial sobre Protección.

**Vea aquí el video explicativo *La comunicación es ayuda*:**

<https://www.youtube.com/watch?v=Q6bB0y8DdYY>

1. **ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas:** Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.<sup>5</sup>
2. **Normas Humanitarias Esenciales en materia de calidad y rendición de cuentas:** Las personas y comunidades pueden ejercer sus derechos y participar en las acciones y decisiones que las afectan.<sup>6</sup>
3. **Compromisos del IASC sobre AAP y PSEA:** Adoptar mecanismos de agencia que promuevan y apoyen enfoques colectivos y participativos que informen y escuchen a las comunidades, respondan a su retroalimentación y motiven la adopción de medidas correctivas.<sup>7</sup>
4. **Marco Colectivo de AAP del IASC:** A partir de la retroalimentación obtenida a través de las acciones del resultado 2, implementar una amplia gama de sistemas de suministro de información, aprovechando los enfoques colectivos localizados y utilizando el lenguaje y los canales de comunicación adecuados, a fin de garantizar que las comunidades conozcan los objetivos de la respuesta humanitaria, sus actores, programas y criterios de selección, así como dónde acudir para encontrar información adicional o proporcionar retroalimentación y presentar quejas.<sup>8</sup>
5. **Marco Estratégico del Grupo Temático Mundial sobre Protección, Prioridad 4:** Desarrollo de enfoques interinstitucionales de servicios de información bidireccionales y con capacidad de respuesta, servicios de información orientados al usuario y centrados en la mejora de la toma de decisiones sobre asuntos prioritarios para las poblaciones afectadas.<sup>9</sup>

# ¿Cuál es el desafío al que responde este kit de herramientas?

Si bien se reconoce cada vez más la importancia de la información para las personas afectadas por situaciones crisis, los enfoques colectivos y con capacidad de respuesta de los servicios de información y la participación comunitaria siguen teniendo dificultades para afianzarse en las respuestas humanitarias en general, y mucho más en situaciones de emergencia. Aunque cada vez más se reconoce el poder de la información para lograr una recuperación digna y significativa, la satisfacción de las necesidades de información no ha sido históricamente una de las principales prioridades del personal respuesta a emergencias.

Cuando el trabajo centrado en la comunicación se incluye en los planes de preparación y respuesta ante emergencias (si es que figura), las asignaciones suelen ser pequeñas, vinculadas a un sector concreto y orientadas a la "sensibilización" o la concientización. Los objetivos de la comunicación suelen centrarse en mejorar la eficacia o la rendición



**La comunicación y la participación comunitaria vinculadas a objetivos y programas sectoriales específicos son cruciales para la eficacia y la rendición de cuentas de la ayuda.**

de cuentas de la ayuda, incluso mediante el cambio de comportamiento y una mayor participación de las comunidades afectadas.

De ese modo, se crea una dinámica en la que los distintos sectores tienen líneas de comunicación dispares con las comunidades afectadas, pero no son capaces de atender las necesidades de información más allá de sus mensajes sectoriales específicos. Sin embargo, las necesidades de información de las personas afectadas por situaciones de crisis pueden ser complejas, específicas y de gran alcance, y casi siempre están relacionadas con múltiples sectores y organismos. Sin enfoques específicos y deliberados que permitan al personal de primera línea examinar y responder a necesidades de información más holísticas de manera rápida y eficaz, los mensajes genéricos de carácter descendente suelen no reflejar las realidades vividas ni brindarles respuesta.



**Aun así, la comunicación impulsada por las prioridades de los proveedores de ayuda suele ser insuficiente para satisfacer las necesidades de información holísticas y dinámicas de las personas afectadas por situaciones de crisis.**

# ¿Para qué sirve este kit de herramientas?

En lugar de llevar a cabo una evaluación inicial de las necesidades y elaborar un conjunto de mensajes clave para difundirlos a gran escala, el modelo del programa de RISE ofrece un enfoque complementario que invierte en la retroalimentación *continua* de las comunidades con respecto a sus necesidades de información a través de la comunicación bidireccional, así como en la creación de sistemas que estén equipados para proporcionar respuestas personalizadas y oportunas a esa retroalimentación. La primera pregunta que se realiza a las personas afectadas por situaciones de crisis en el marco de los programas RISE es la siguiente: "¿Qué es lo que necesitas saber?". En ese sentido, se movilizan recursos para encontrar y comunicar las respuestas a esas preguntas.

El objetivo central de los servicios de información con capacidad de respuesta es capacitar a las personas afectadas por situaciones de crisis y proporcionarles información como recurso para salvar vidas. Este kit de herramientas ofrece un conjunto consolidado de orientaciones para diseñar y aplicar mecanismos que garanticen que las personas afectadas por situaciones de crisis tengan acceso a la información dinámica y holística que necesitan para tomar decisiones fundadas sobre sus vidas, conocer y hacer valer sus derechos, acceder a los servicios que necesitan y mantenerse a salvo. Se recogen las mejores prácticas y los recursos operativos, en consonancia con los enfoques vigentes en materia de comunicación y participación comunitaria y de Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria (RCCE), con el fin de proponer un modelo de programa operativo de servicios de información especializados y con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.

La comunicación constituye un elemento básico de la respuesta intersectorial a las emergencias, y estos enfoques pueden emplearse para establecer un servicio de información a gran escala o simplemente para lograr mayor capacidad de respuesta y eficacia en las iniciativas de comunicación.

## ¿Qué factores podrían complementar el modelo del programa de RISE que serían insuficientes por sí solos?

- **Comunicación para el cambio de comportamiento:** Los servicios de información con capacidad de respuesta pueden producir, y a menudo producen, un efecto dominó

en el comportamiento de las personas. Sin embargo, el empoderamiento es el principal objetivo de estos enfoques. Por ejemplo, usted podrá evaluar si la información que recibió un cliente le permitió acceder a un servicio. Pero el objetivo no es decirles a las personas lo que tienen que hacer, sino proporcionarles la información que nos soliciten para tomar decisiones fundadas por sí solas.

- **Facilitar la participación en el diseño de proyectos humanitarios para otros servicios de ayuda o desarrollar un Mecanismo de Quejas y Retroalimentación (CFM).** Los servicios de información con capacidad de respuesta recaban constantemente retroalimentación sobre las necesidades de información y la forma en que el propio servicio satisface esas necesidades, lo cual garantiza el cumplimiento de normas de rendición de cuentas al igual que cualquier otro servicio de ayuda humanitaria. Las preguntas que formulan las personas afectadas a través de un servicio de información con capacidad de respuesta pueden ofrecer un panorama útil y continuo de sus prioridades y necesidades y de las deficiencias que se observan en los servicios o ayudas que se ofrecen, lo cual puede contribuir a la mejora de la respuesta humanitaria. Si bien esta información puede aprovecharse para ese fin, el objetivo principal es crear canales de comunicación con los servicios de respuesta a emergencias que no requieran nada de los clientes, sino que sean una fuente de información oportuna y práctica. En este kit de herramientas no se recogen orientaciones para elaborar un CFM, que requiere un conjunto único de protocolos y enfoques. Sin embargo, está demostrado que los CFM suelen verse desbordados por preguntas para las que no están preparados. Por este motivo, es posible plantearse cómo integrar los enfoques de servicios de información con capacidad de respuesta en el marco de un CFM. Por lo demás, cuando un servicio de información con capacidad de respuesta recibe quejas o retroalimentación sobre una respuesta humanitaria más amplia, suele proporcionar información sobre cómo acceder al CFM establecido, como haría con cualquier otro servicio.
- **Única responsabilidad de garantizar que la comunidad conozca los objetivos de la respuesta humanitaria, sus actores, programas y criterios de selección, conducta esperada, etc.** Dado que suelen abordarse necesidades

de información críticas que manifiesta la comunidad en situaciones de emergencia, el servicio de información con capacidad de respuesta en una situación de emergencia *compartirá* información sobre los organismos de ayuda, los principios a los que se adhieren, la conducta esperada del personal, los programas que están implementando y los derechos correspondientes para acceder a los servicios. Los servicios de información con capacidad de respuesta son un componente fundamental de los compromisos de AAP y refuerzan indefectiblemente la comunicación con las comunidades sobre la respuesta humanitaria. Sin embargo, el servicio de información con capacidad de respuesta se centra en producir y compartir información adaptada sobre temas que *solicitan* las personas afectadas por situaciones de crisis, y es posible que no siempre mencionen estos temas como sus necesidades prioritarias de información a la hora de tomar decisiones para su seguridad y bienestar. Por lo tanto, cabe señalar que los servicios de información con capacidad de respuesta no

pretenden reemplazar la comunicación sólida y la participación comunitaria por parte de los responsables de la ayuda sectorial, sino más bien complementar y suplir las carencias que, según se ha demostrado, no pueden resolverse únicamente con estos esfuerzos.

Si los objetivos de rendición de cuentas están incluidos en la meta, los servicios de información con capacidad de respuesta pueden, naturalmente, comunicar proactivamente estos temas. Sin embargo, estos servicios no deben perder de vista la importancia de la información con capacidad respuesta como recurso para salvar vidas.<sup>10</sup> El servicio de información con capacidad de *respuesta* también puede ayudar a los organismos o equipos sectoriales a comprender si necesitan ampliar estos esfuerzos de comunicación centrados en AAP/PSEA y a formar alianzas con ese fin, por ejemplo, si se plantean preguntas frecuentes sobre estos temas.

# ¿A quién va dirigido este kit de herramientas?

Este kit de herramientas está dirigido a los agentes de primera línea que deban prepararse o responder ante una emergencia y que pretendan ayudar a las personas afectadas por situaciones de crisis a acceder a la información útil que necesitan para tomar decisiones fundadas, conocer y hacer valer sus derechos, acceder a los servicios y mantenerse a salvo.

El modelo de programa de servicios de información con capacidad de respuesta fue introducido en el sector de la protección, pero los enfoques pueden aplicarse a diversos sectores y ámbitos de trabajo. Puede tener aplicaciones para los actores encargados de fortalecer la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas (AAP), la Comunicación con las Comunidades (CWC) o la Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria (RCCE),

los Medios de Comunicación o los Actores de Desarrollo de Medios, u otros actores sectoriales que se ocupen de suministrar información destinada a salvar vidas.

Si bien este kit de herramientas fue elaborado en el ámbito de la ayuda humanitaria, pretende ofrecer un punto de partida de ideas y herramientas para diferentes actores potenciales. Sin importar que el destinatario sea un organismo de ayuda, un grupo comunitario, un periodista, un medio de comunicación, un creador de contenidos, un ciudadano preocupado u otros agentes, este kit de herramientas pretende ayudar a establecer rápidamente un servicio de información con capacidad de respuesta para que las personas afectadas por situaciones de crisis puedan obtener la información que necesitan a fin de tomar decisiones sobre su seguridad y bienestar, o reforzar la capacidad de respuesta de la información que ya se ofrece.

## Ejemplos



Soy productor de un programa de radio local. Esta zona es propensa a las catástrofes naturales, y nuestro equipo de periodistas está preparado para proporcionar información a nuestra comunidad si se produce una catástrofe. Pero durante el último terremoto no estábamos preparados. Me interesa recopilar los datos disponibles sobre necesidades y preferencias de comunicación, capacitar a mi equipo, entablar relaciones con los actores humanitarios y establecer sistemas que puedan desplegarse rápidamente cuando se produzca

una emergencia, todo ello con el fin de conocer las necesidades de información más acuciantes y crear rápidamente una programación de radio que responda a ellas.



Formo parte de una organización comunitaria que responde a situaciones de emergencia inesperadas en mi país. Mi equipo forma parte de grupos de WhatsApp en los que las personas de nuestra comunidad hacen preguntas y comparten información. Hemos intentado compartir toda la información posible a través de estos grupos, pero nos gustaría tener un enfoque más organizado y prepararnos mejor para ayudar a las personas que sufren problemas emocionales o tienen

graves preocupaciones de protección.

Más ejemplos en la página siguiente →

## Ejemplos (continuación)



Soy coordinador de Protección y uno de los programas de mi cartera se refiere a un servicio de información con capacidad de respuesta. Nuestro equipo está formado por gerentes de producción de información, que elaboran y actualizan los contenidos informativos, y comunicadores de primera línea, que responden a las preguntas de la comunidad. El programa se puso en marcha en una fase de emergencia aguda y ahora pretendo reforzar los enfoques, crear nuevas asociaciones, demostrar las repercusiones y encontrar medios eficaces de comunicar el programa a los donantes.



Si bien contamos con una estrategia de divulgación comunitaria destinada a compartir información sobre los programas de subsistencia y ayudas en efectivo, se observa mucha frustración en la comunidad y circulan muchos rumores. Me interesa explorar enfoques que respondan mejor a las preguntas y preocupaciones de la comunidad, en vez de compartir únicamente mensajes clave genéricos.



Gestiono un Mecanismo de Retroalimentación de los Clientes (CFM). Si bien disponemos de sistemas adecuados para gestionar la retroalimentación de los clientes sobre los servicios que presta mi organización, aproximadamente la mitad de las comunicaciones que recibimos a través del CFM son preguntas para las que actualmente no estamos preparados para dar respuestas completas. Estoy intentando determinar el modo en podríamos empezar a dar respuestas de calidad a estas preguntas, incluso mediante procesos que permitan recopilar la información, validarla y mantenerla actualizada.

# Cómo utilizar este kit de herramientas

El objetivo de este documento de orientación es ayudar a los usuarios a elegir los métodos adecuados a su contexto y exponer los elementos clave del diseño y la difusión de información con capacidad de respuesta. Este documento le permitirá comprender los conceptos básicos y las prácticas recomendadas, así como identificar lo que necesita hacer.

Se trata de una guía organizada en tres módulos, que pueden utilizarse individualmente en función de las necesidades:

**Módulo 1: Primeros pasos**, que proporciona los conocimientos básicos que necesita para utilizar el resto del kit de herramientas. Garantiza una sólida comprensión de los servicios de información con capacidad de respuesta, incluidos los conceptos básicos de participación e inclusión y el modo de aplicarlos.

**Módulo 2: Diseño**, que proporciona las orientaciones y las herramientas necesarias para evaluar las necesidades y el contexto y utilizar esos resultados para elaborar una estrategia que resulte eficaz para el grupo objetivo, con especial atención a los factores de inclusión, coordinación y fortalecimiento/aprovechamiento de las iniciativas locales existentes.

**Módulo 3: Implementación**, que proporciona las orientaciones y herramientas necesarias para poner en marcha, gestionar, monitorear y adaptar su proyecto de servicios de información con capacidad de respuesta con personal preparado para responder preguntas y gestionar las interacciones de forma segura y eficaz, desarrollar contenidos inclusivos y con capacidad de respuesta y mapear los servicios correspondientes.

## Algunas cuestiones para recordar:

**No es necesario utilizar todo.** Dado que este kit de herramientas tiene como objetivo brindar apoyo a diversos actores, es posible que no todos sus contenidos resulten pertinentes o sirvan para alcanzar los objetivos que persigue con respecto a los servicios de información con capacidad de respuesta. Utilice lo que le resulte pertinente.

**No es necesario utilizar todo en orden.** Dado que este kit de herramientas también fue concebido principalmente para hacer frente a situaciones de emergencia, utilice lo que necesita en el momento oportuno, en vez de emplear el kit de herramientas como una guía paso a paso. Puede utilizar parte de cada módulo para empezar, y luego volver a cada módulo a medida que disponga de más tiempo o capacidad, o bien para reforzar el alcance o la calidad de su intervención.

**Adapte las veces que haga falta.** Los servicios de información con capacidad de respuesta nunca serán un enfoque único. Las orientaciones y herramientas que se incluyen aquí presentan un conjunto consolidado de prácticas recomendadas que se derivan de una creciente comunidad de práctica y de una base empírica sobre el suministro de información como ayuda a las personas afectadas por situaciones de crisis. Este kit de herramientas le proporcionará estándares mínimos, prácticas recomendadas, ideas y herramientas para empezar, pero siéntase libre de adaptar las orientaciones y las herramientas según sus necesidades. Estas herramientas sirven como punto de partida y guía para satisfacer sus necesidades y atender al contexto, los recursos y el tiempo de que dispone.



Esta guía se basa en herramientas prácticas y paquetes de capacitación, a los que se remite en todo el documento. El conjunto de herramientas le permitirá identificar cómo hacer lo que tiene que hacer. Todas las herramientas de esta guía están disponibles en el siguiente enlace: <https://rise-toolkit.zendesk.com/>

# Definiciones y acrónimos

Término	Definición
<b>Servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (RISE)</b>	<p>Los servicios de información con capacidad respuesta ofrecen información para ayudar a las personas afectadas por situaciones de crisis. Del mismo modo en que el personal de primera línea proporciona alimentos, refugio y servicios sanitarios, este kit de herramientas describe cómo proporcionar información como servicio humanitario. La información da poder a las personas. Resulta fundamental para garantizar la protección en situaciones de emergencia y sirve como catalizador esencial de la recuperación digna y significativa en situaciones de emergencia.</p> <p>En este kit de herramientas, el término "información" se refiere a hechos verificados sobre una serie de temas que las personas afectadas por crisis consideran necesarios para tomar decisiones fundadas, mantenerse a salvo, acceder a servicios esenciales y hacer valer sus derechos. Estos temas casi siempre guardan relación con múltiples sectores y organismos.</p> <p>Tener "capacidad de respuesta" implica hacer algo como reacción o respuesta a otra cosa. En este kit de herramientas, conlleva proporcionar información en respuesta a las preguntas y a la retroalimentación que las personas afectadas por situaciones de crisis comparten con nosotros sobre sus necesidades de información.</p> <p>El servicio de información con capacidad de respuesta acepta preguntas de personas afectadas por situaciones de crisis y las aborda directamente con las respuestas verificadas, oportunas y útiles que necesitan; en ese sentido, nuestros clientes impulsan la producción de información.</p>
<b>Cliente</b>	<p>Un cliente es una persona a quien el personal de primera línea presta, o pretende prestar, asistencia o servicios en situaciones emergencias. El IRC utiliza el término "cliente" (en contraposición a "beneficiario" o "víctima") para dejar plasmada su convicción de que las personas a las que atiende tienen derecho a decidir qué clase de ayuda y servicios necesitan y desean. En este kit de herramientas se utilizará indistintamente el término "cliente" y "público objetivo", un término que suele utilizarse en el ámbito de la comunicación para identificar a quiénes van dirigidas determinadas estrategias de información o comunicación.</p>
<b>Comunicación, participación comunitaria y rendición de cuentas (CCEA)</b>	<p>Otros términos posibles: "Comunicación con las comunidades", "Participación comunitaria y rendición de cuentas", "Rendición de cuentas a las poblaciones afectadas", entre otros. Existen muchas definiciones para estos términos; en pocas palabras, "CCEA" se refiere a una forma de trabajo en la esfera de la acción humanitaria que garantiza que las personas afectadas por situaciones de crisis que reciben nuestros servicios puedan ejercer los siguientes derechos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las decisiones que afectan a sus vidas</li> <li>2. Recibir la información que necesitan para tomar decisiones fundadas (como mantenerse conectadas entre sí y con el mundo exterior)</li> <li>3. Ser escuchadas si consideran que la ayuda que reciben no es adecuada o tiene consecuencias no deseadas</li> <li>4. Saber qué hacen los organismos en sus comunidades y cómo se gasta el dinero</li> </ol> <p>Como en cualquier otro servicio humanitario, la participación comunitaria y la rendición de cuentas se integran en los programas de información con capacidad de respuesta, con miras a fomentar la confianza, la satisfacción de los clientes y su demanda de las diversas clases y canales de suministro de información, en particular, garantizando la rendición de cuentas en cada etapa del diseño y la implementación.</p> <p>Los servicios de información con capacidad de respuesta también contribuyen intrínsecamente a la participación comunitaria y a la rendición de cuentas, ya que brindan un mayor acceso a información vital y concientizan a la comunidad acerca de las opciones, los derechos y los servicios intersectoriales e interinstitucionales. Además, la retroalimentación que recogen los servicios de información sobre las necesidades de información también puede servir naturalmente como una rica fuente de datos sobre las necesidades y deseos de la comunidad. Sin embargo, el objetivo principal de los servicios de información con capacidad de respuesta es proporcionar información que salve vidas, no reemplazar las comunicaciones transparentes sobre la respuesta, los mecanismos de queja y retroalimentación ni la participación en el diseño de programas sectoriales. Más bien, los servicios de información con capacidad de respuesta amplifican y refuerzan el acceso a tales esfuerzos y remiten a él.</p>

Término	Definición
<p><b>Comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE)</b></p>	<p>La comunicación de riesgos se refiere al intercambio en tiempo real de información, recomendaciones y opiniones entre expertos o funcionarios y personas que se enfrentan a un peligro o amenaza para su supervivencia, salud o bienestar económico o social. El objetivo de la comunicación de riesgos es permitir que las personas expuestas puedan tomar decisiones fundadas para mitigar los efectos de una amenaza (peligro) – como el brote de enfermedad – y adoptar medidas de protección y prevención.</p> <p>La participación comunitaria alude al proceso de desarrollo de relaciones y estructuras que involucran a las comunidades como partes asociadas en igualdad de condiciones para crear soluciones de respuesta a emergencias que resulten aceptables y viables para las personas afectadas. El objetivo de la participación comunitaria es capacitar a las comunidades para que compartan con confianza el liderazgo, la planificación y la ejecución de iniciativas a lo largo de todo el ciclo de respuesta a las emergencias sanitarias.</p> <p>En conjunto, las actividades de RCCE se dirigen a personas, grupos/redes sociales y organizaciones a nivel familiar y comunitario para mitigar el riesgo o impacto de los brotes de enfermedades mediante la prevención de la exposición, detener la transmisión y prevenir la infección, así como gestionar las consecuencias sociales y económicas de las medidas de mitigación del riesgo y responder a ellas.</p> <p>Cuando se implementan con una fuerte participación comunitaria para desarrollar soluciones de respuesta participativas, los servicios de información con capacidad de respuesta proporcionan un canal crucial para la comunicación de riesgos, la gestión de rumores y la ampliación de las capacidades de la comunidad.</p>
<p><b>Protección</b></p>	<p>En esencia, los servicios de información con capacidad de respuesta entrañan una intervención en materia de protección. La protección se define como “todas las actividades encaminadas a obtener el pleno respeto de los derechos de la persona, de conformidad con la letra y el espíritu de los instrumentos jurídicos pertinentes” (es decir, el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y el Derecho Internacional de los Refugiados). La protección comprende un objetivo, una responsabilidad legal y una actividad multisectorial que pretende prevenir o poner fin a las violaciones de derechos, garantizar que se subsanen las violaciones y promover el respeto de los derechos y el Estado de derecho. Se considera que una actividad tiene un resultado vinculado a la protección cuando se previene o reduce el riesgo al que se enfrentan las personas afectadas. La reducción de riesgos se produce cuando se evitan o minimizan las amenazas y las vulnerabilidades y, al mismo tiempo, se mejora la capacidad de las personas afectadas.</p>
<p><b>Inclusión</b></p>	<p>La inclusión implica permitir que personas de diversos orígenes y comunidades tradicionalmente marginadas participen plenamente en los procesos colectivos, incluida la toma de decisiones y el reparto de poder, aportando a estos procesos todo su ser en igualdad de condiciones con las demás personas. Las “barreras” constituyen los factores que impiden una participación plena e igualitaria, y los “facilitadores” contribuyen a la participación.</p> <p>En este kit de herramientas se adopta un enfoque de inclusión interseccional y basado en los derechos; en ese sentido, más allá de satisfacer las necesidades inmediatas de la población afectada, es preciso examinar el papel del servicio de información con capacidad de respuesta al abordar las causas de fondo de la exclusión (y el modo en que las múltiples formas de discriminación afectan a grupos de personas o individuos), en vez de las necesidades derivadas de la denegación de derechos.</p> <p>La información en situaciones de emergencia adquiere un valor intrínseco: cuando algunas personas tienen acceso a la información y otras no, pueden surgir dinámicas de poder que conllevan riesgos. Por consiguiente, nos centramos en garantizar que los canales, formatos y contenidos de la información que ofrecemos sean accesibles a las personas, en toda su diversidad, desde el principio (diseño universal). Cuando persisten las barreras de acceso, nos encargamos de desarrollar estrategias específicas (ajustes razonables) para aplicar soluciones facilitadoras y mitigar los riesgos de exclusión.</p>
<p><b>Participación</b></p>	<p>La participación conlleva involucrar a las personas afectadas por situaciones de crisis en la estimación, el diseño, la ejecución, el monitoreo o la evaluación del proyecto de servicios de información con capacidad de respuesta. La participación constituye el núcleo del modelo del programa de servicios de información con capacidad de respuesta y se incorpora de forma única, por lo que la información producida se nutre constantemente de la retroalimentación de los clientes. Los servicios de información con capacidad de respuesta resultan más eficaces cuando los diseña, promueve y aplica la propia comunidad afectada.</p>

Término	Definición
<b>Ecosistema de la información</b>	Se refiere al modo en que circula la información en las comunidades. Un ecosistema de información abarca las relaciones entre las necesidades de información de una comunidad, su panorama comunicativo (canales de comunicación, actores y recursos), la producción y circulación de información a través de esa comunidad, la dinámica de acceso a la información, el uso de la información, la confianza social y las personas influyentes. Es importante comprender el ecosistema de la información en un contexto de emergencia para desarrollar estrategias eficaces relacionadas con los servicios de información con capacidad de respuesta.
<b>Comunicación bidireccional</b>	La comunicación bidireccional se refiere a una conversación entre dos personas o grupos, en la que ambos pueden intercambiar información. Se diferencia de la comunicación unidireccional, en la que solo una persona o grupo puede compartir información con los demás. La comunicación bidireccional constituye la base de un servicio de información eficaz.
<b>Producción de información</b>	La producción de información describe un proceso "editorial", es decir, la planificación y elaboración de material para su publicación. En este kit de herramientas se emplea el término "producción de información" para referirse a todas las actividades relacionadas con la verificación, la elaboración, la adaptación y el intercambio de información que tenga capacidad de respuesta y sea precisa, oportuna, pertinente, práctica y accesible.  Este término está vinculado a otros utilizados en este kit de herramientas: "contenido" o "productos de información". Estos términos se refieren a los productos de ese proceso editorial. Los contenidos informativos se utilizan para comunicar información a los clientes y ayudar a los comunicadores de primera línea a responder las preguntas de los clientes.
<b>Comunicación de primera línea</b>	La comunicación de primera línea se refiere a las conversaciones bidireccionales entre los clientes y el equipo de un servicio de información con capacidad de respuesta. Durante estas conversaciones, se responde a las preguntas de los clientes con información verificada y se les brinda apoyo para examinar la información disponible, tomar decisiones fundadas y ponerse en contacto con servicios que puedan prestar ayuda. Los comunicadores de primera línea constituyen la esencia de los servicios de información con capacidad de respuesta.
<b>Mapeo de servicios</b>	El mapeo de servicios comprende todas las actividades relacionadas con la recolección y el intercambio de información sobre los servicios disponibles para las personas afectadas por situaciones de crisis, incluido el desarrollo de relaciones con los proveedores de servicios y otros actores de la respuesta, la recopilación de información importante sobre la accesibilidad y la garantía de la coherencia, así como la actualización de un mapeo de servicios.



## MÓDULO 1

# Primeros pasos

Este módulo proporciona los conocimientos básicos que necesita para utilizar el resto del kit de herramientas. Garantiza una sólida comprensión de los servicios de información con capacidad de respuesta y las labores de promoción e incluye conceptos básicos de participación e inclusión y el modo de aplicarlos.

# Cómo usar este módulo

## 1.1 Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

Usted o su equipo deberán conocer las normas mínimas y el modelo del programa de servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia, ejemplos de tales servicios y orientaciones ilustrativas sobre la ampliación y el escalonamiento de la programación en situaciones de emergencia.

● **Herramienta 1.** Capacitación inicial de RISE

● **Video.** Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

## 1.2 Liderazgo y promoción de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

Revise la evidencia que respalda este modelo y elabore un plan estratégico de promoción para las personas encargadas de tomar decisiones en su organización.

● **Herramienta 18.** Plantilla de estrategia y promoción de RISE

## 1.3 Conceptos fundamentales para la inclusión

Comprenda los conceptos básicos de los enfoques de inclusión basados en derechos, como la accesibilidad, el diseño universal y los ajustes razonables.

● **Herramienta 2.** Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión

### 1.3.1 Empiece con la identificación de las barreras y con el diseño para cumplir las normas de accesibilidad desde el principio.

En todo lo que haga, deténgase a evaluar los factores que pueden impedir que una persona pueda acceder a esa actividad y participar en ella plenamente y en igualdad de condiciones, y garantice un diseño universal en materia de accesibilidad.

### 1.3.2 Si, a pesar del diseño universal, persisten las barreras de acceso, realice los ajustes que sean razonables.

Cuando haya personas que puedan seguir teniendo dificultades para acceder a los servicios de información con capacidad de respuesta, deberán implementarse inmediatamente ajustes razonables mientras se establece una solución de accesibilidad más sostenible.

## 1.4 Conceptos fundamentales para la participación

Comprenda los conceptos y consejos básicos para garantizar que las personas afectadas por situaciones de crisis estén involucradas en la estimación, el diseño, la ejecución, el monitoreo o la evaluación de su proyecto de servicio de información con capacidad de respuesta.

### 1.4.1 Cuando la capacidad, el tiempo y los recursos sean escasos, garantice las normas mínimas de participación.

En las primeras etapas de la respuesta, en caso de emergencias más pequeñas o de menor duración, con experiencia y capacidad limitadas en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas dentro de su organización, o cuando los fondos y los recursos humanos disponibles para la respuesta sean escasos, céntrese en adoptar medidas mínimas orientadas a la participación cuando utilice el resto de este kit de herramientas.

### 1.4.2 Cuando se disponga de más capacidad, tiempo y recursos, adopte medidas avanzadas para la participación.

Más adelante en la respuesta, en emergencias de mayor envergadura, prolongadas o de mayor duración, con una sólida experiencia y capacidad en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas dentro de su organización, o cuando la respuesta cuente con financiación y recursos humanos más sólidos, además de las normas mínimas (1.4.1), procure adoptar medidas avanzadas en materia de participación cuando utilice el resto de este kit de herramientas.

# 1.1 Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

## Aprender

Los servicios de información con capacidad de respuesta pueden prestarse mediante distintos enfoques y a diferentes escalas en función del contexto, los recursos y las necesidades.

Como mínimo, un servicio de información con capacidad de respuesta cumplirá las siguientes normas ([véase la Figura 1](#)):

### 1. **Un canal de comunicación “bidireccional”:**

Al menos un canal de comunicación en el que puedan producirse conversaciones bidireccionales, es decir, que las personas afectadas por situaciones de crisis que necesiten información puedan hacer preguntas, y usted pueda responderlas por medio de ese canal. Los servicios de información con capacidad de respuesta también podrían emplear canales de comunicación “unidireccionales” para compartir proactivamente información sobre las necesidades de información imperantes.

### 2. **Recolección y análisis continuos de datos sobre las necesidades de información:**

Los programas se diseñan en función de las necesidades de información, las barreras y las preferencias de comunicación, y la producción de

información se basa en la retroalimentación de los clientes. Las preguntas de los clientes a través de los canales de comunicación bidireccionales se rastrean y analizan – posiblemente en combinación con evaluaciones de las necesidades de información u otros datos – para identificar las preguntas más frecuentes y las necesidades apremiantes de información, así como para rastrear los rumores, con el objeto de fundamentar una estrategia iterativa de producción de contenidos informativos.

### 3. **Recursos humanos para la comunicación bidireccional, el mapeo de servicios y la producción de contenidos:**

- Comunicadores de primera línea que escuchan las preguntas que formulan los clientes a través de los canales de comunicación bidireccionales y las responden, manteniendo conversaciones para ayudar a los clientes a examinar la información que se les proporcione y escalando con seguridad los problemas graves de protección;
- Puntos focales de mapeo de servicios encargados de mapear los servicios esenciales disponibles sobre los que los clientes necesitan información;
- Puntos focales de producción de información que trabajan en la búsqueda de respuestas a las preguntas de los clientes y producen contenidos informativos en los formatos más adecuados: videos, material explicativo/hojas de preguntas

frecuentes, infografías, material audiovisual, programas de radio, etc.), tanto para preparar a los comunicadores de primera línea a responder a las preguntas que formulan los clientes como para compartir proactivamente información sobre esos temas con su público.

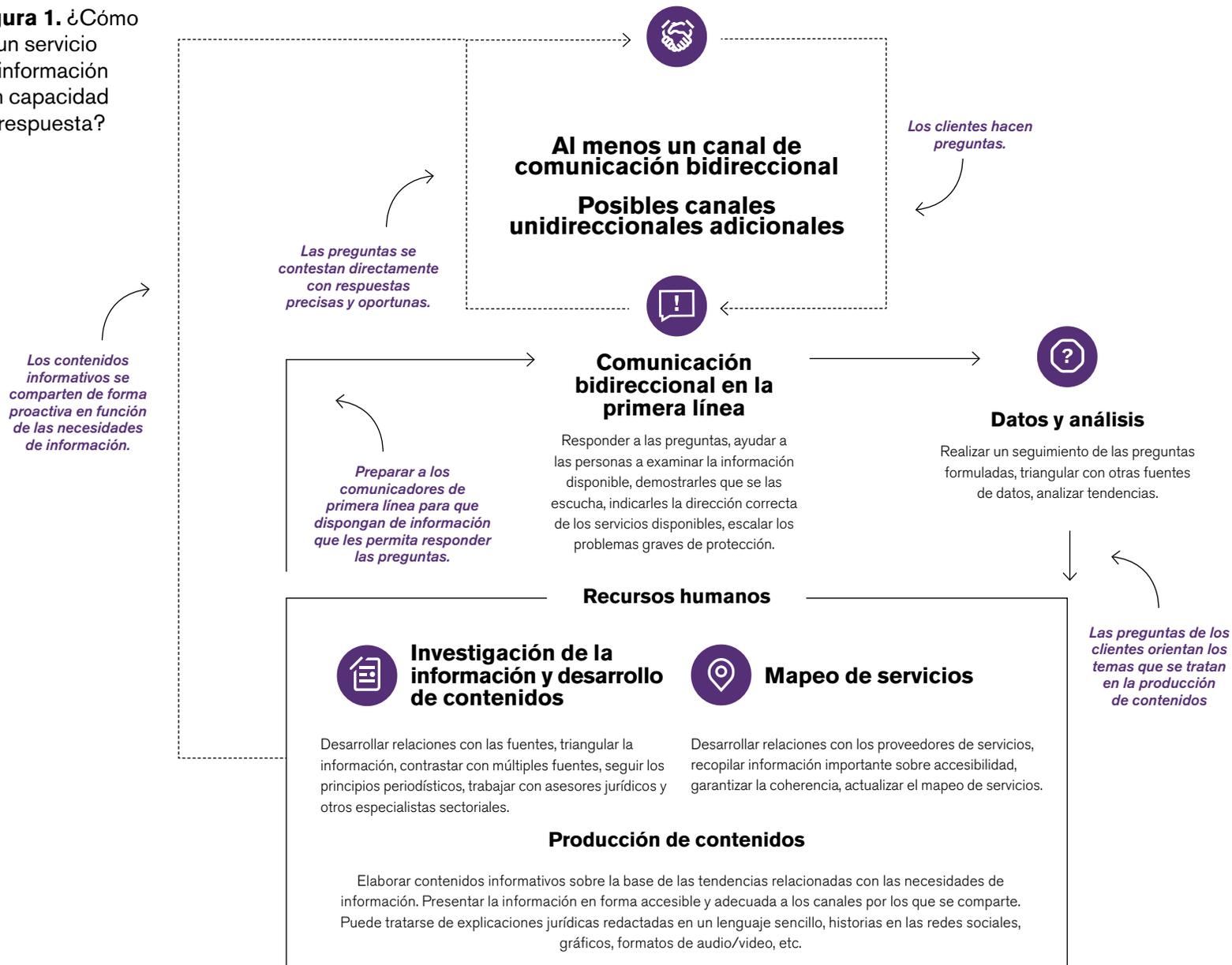
La escala y la calidad de los servicios de información al inicio de una crisis dependen totalmente de la preparación, la capacidad y los recursos existentes. No existe un modelo de ampliación que sirva para todos los casos: es posible que cada modelo sea diferente para los distintos tipos de actores de primera línea que utilicen este kit de herramientas y en los distintos contextos de emergencia.

Independientemente del contexto, los equipos deben centrarse en cumplir las normas mínimas mencionadas a la escala y mediante los enfoques que sea posible aplicar con seguridad y eficacia, además de llevar adelante esfuerzos para reforzar la inclusión, la coordinación y la confianza. Para ver un ejemplo ilustrativo, consulte la [Tabla 1](#).

● **Herramienta 1.** Capacitación inicial de RISE

● **Video.** Orientación a los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

**Figura 1.** ¿Cómo es un servicio de información con capacidad de respuesta?



**Tabla 1.** Ejemplo de fortalecimiento de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

<h2 style="text-align: center;">Por ejemplo: Servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia</h2>	
<p><b>Signpost: un consorcio abierto mundial de servicios de información con capacidad de respuesta dirigido por el IRC</b></p>	<p>Signpost (<a href="https://www.signpost.ngo/">https://www.signpost.ngo/</a>) es un proyecto interinstitucional que crea centros digitales de ayuda para empoderar a las personas afectadas por conflictos, catástrofes, la pobreza y situaciones de violencia. Estos centros de ayuda, que atienden las necesidades de la comunidad, permiten que los clientes accedan a servicios esenciales y tomen decisiones fundadas sobre los asuntos que más les importan. Este kit de herramientas se basa en gran medida en los enfoques, las herramientas y las lecciones aprendidas de Signpost.</p> <p>La crisis humanitaria de 2015 en Grecia puso de manifiesto un reto humanitario común: la rápida llegada de refugiados procedentes de múltiples lugares, que hablan diversos idiomas, están traumatizados y buscan seguridad en un nuevo entorno. Aunque la gente había llegado con teléfonos inteligentes y sus propias estrategias y capacidades, se encontraron con megáfonos, jerga normativa y un vacío de información. Los modelos de información y comunicación carentes de coordinación y con escasos recursos estaban provocando disturbios, puesto que socavaban la adhesión a políticas beneficiosas, acentuaban la angustia y la explotación y sembraban desconfianza y discordia entre las poblaciones refugiadas y los proveedores estatales y humanitarios. El IRC y Mercy Corps sumaron esfuerzos para poner en práctica algo nuevo: emplear los conocimientos en el ámbito del periodismo y de las redes sociales con el fin de desarrollar información orientada a la acción y fácil de comprender, basada en las tendencias que se observen en las preguntas y la retroalimentación de los clientes; en ese sentido, la información se despliega rápidamente a través de los canales de comunicación preferidos de los clientes y se contrata a los propios refugiados para ayudar a otras personas a examinar la información que necesitaban, todo ello con empatía, seguridad y confianza. Signpost también comenzó a definir el éxito de otra manera: se dejó de analizar si la información que proporcionábamos llevaba a la persona a acceder a un servicio que ofrecíamos o a adoptar un comportamiento que recomendábamos, y se puso el foco en determinar si la información que brindábamos era útil para tomar decisiones fundadas sobre las cuestiones que más importaban a los clientes. Con el tiempo, esta iniciativa acabó llegando a cientos de miles de personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo, y se extendió a Italia, Serbia y Bulgaria.</p> <p><b>Ejemplos de iniciativas de Signpost a nivel mundial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refugee.Info (<a href="https://www.refugee.info/">https://www.refugee.info/</a>) es un servicio europeo de información para personas refugiadas, migrantes y solicitantes de asilo.</li> <li>• Gidan Bayani (<a href="https://www.facebook.com/GidanBayani">https://www.facebook.com/GidanBayani</a>) es un servicio de información del noreste de Nigeria al servicio de las personas desplazadas internas y las comunidades de acogida.</li> <li>• ImportaMi (<a href="https://www.importami.org/locale-select?target=%2F">https://www.importami.org/locale-select?target=%2F</a>) ayuda a los niños y niñas sin acompañamiento en todo Estados Unidos a acceder a servicios jurídicos y recursos locales.</li> </ul>
<p><b>Comunicaciones de emergencia en Haití: Radio 1</b></p>	<p>Antes del terremoto de 2010, Radio 1 era una de las mayores emisoras de Haití, una de las pocas que emitían a todo el país y a la diáspora haitiana. También fue una de las pocas que salió prácticamente indemne del terremoto: su conexión a Internet, increíblemente, sobrevivió. Una de los primeros trabajadores en volver a la emisora horas después del sismo fue el disyóquey Carel Pedre, conocido locutor y entusiasta de las redes sociales, con una fuerte presencia en Facebook y una cuenta de Twitter con miles de seguidores. La visibilidad de Carel en las redes sociales y las emisiones de radio indicaban a sus oyentes que estaba vivo y que la emisora funcionaba. En ese sentido, Radio 1 se vio asediada por oyentes que querían compartir sus historias, manifestar que estaban vivos o solicitar información.</p> <p>Carel también empezó a recibir cientos de mensajes de todo Haití y del extranjero en Facebook y Twitter, en los que se le pedía ayuda para localizar a amigos y familiares. Para responder, Carel creó un sistema de información multiplataforma capaz de consolidar todas las solicitudes entrantes con el fin de responder a ellas sistemáticamente y compartir la información recopilada con sus audiencias de radio y redes sociales. En ese sistema participaron cuatro amigos con computadoras portátiles registradas en el Facebook de Carel (que recibía más de 100 mensajes por día) y en su Twitter, que recopilaban solicitudes y respondían a los mensajes. A ello se sumó un equipo de productores que entrevistaba a todas las personas que llegaban a la emisora (un promedio de 50 personas por hora). Cada día, la lista de personas buscadas se entregaba al mensajero de la oficina, que salía en moto a buscarlas. Simultáneamente, los equipos subían esa información a Facebook, la publicaban en Twitter y la transmitían al aire. Todo ese sistema funcionó durante varias semanas sin ayuda internacional. (<a href="#">Artículo de la BBC: Still left in the dark? How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help, 2012</a>)</p>

**Tabla 1.** Ejemplo de fortalecimiento de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

<b>Por ejemplo: Servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia (continuación)</b>	
<p><b>Centro de llamadas sobre el tsunami de Sri Lanka: TAFREN</b></p>	<p>En Sri Lanka, un organismo gubernamental creado para coordinar la respuesta al tsunami de 2004 – el Grupo de Trabajo para la Reconstrucción de la Nación (TAFREN) – estableció un centro de llamadas en las semanas posteriores a la catástrofe. Esa operación fue subcontratada a Bates, una empresa local de publicidad con experiencia en centros de llamadas. Durante una semana, Bates capacitó a un equipo de cinco personas para responder a las preguntas más comunes que hacían los sobrevivientes y las difundía a través de los periódicos y las emisoras de radio locales. El centro recibió cientos de llamadas, cuyo análisis mostró que la mayoría guardaba relación con la vivienda y los medios de subsistencia y constituían solicitudes básicas de ayuda. Aunque no se llevó a cabo una evaluación independiente, Bates informó que pudieron dar respuestas satisfactorias a más de tres cuartas partes de las personas que llamaban, sin necesidad de realizar más derivaciones. El proyecto fue financiado por el Banco Mundial. (<a href="#">Artículo de la BBC: Left in the dark. The unmet need for information in humanitarian responses, 2008</a>)</p>
<p><b>Puntos de información y centros de servicios de información en Cox's Bazar, Bangladesh: Grupo de Trabajo CWC</b></p>	<p>Entre 2017 y 2019, Bangladesh acogió a casi un millón de nacionales de Myanmar desplazados por la fuerza (FDMN), que requerían servicios humanitarios inmediatos y a gran escala para atender sus necesidades básicas. Las evaluaciones de necesidades realizadas por las distintas partes interesadas arrojaron que la mayoría de los recién llegados apenas sabían cómo y dónde acceder a los servicios, o bien desconocían su existencia o prestación. También necesitaban información y conocimientos rápidos y completos sobre prácticas clave prioritarias o necesarias para salvar vidas. En el marco la respuesta, los miembros del Grupo de Trabajo CwC pusieron en marcha alrededor de 90 "Puntos de Información/Centros de Servicios de Información (ISC)" y están operando centros de información multisectoriales, cuyo objetivo es brindar información a las personas afectadas, así como proporcionar una vía para que las personas de la comunidad hagan preguntas, aporten su retroalimentación o presenten quejas sobre los servicios que están recibiendo. (<a href="#">Communication with Communities Working Group Cox's Bazar – Standard Operating Procedures for Information Hub and Information Service Center, 2019</a>)</p>
<p><b>Servicio de información humanitaria Boda Boda Talk Talk en Sudán del Sur: Internews</b></p>	<p>En febrero de 2014, pocas semanas después de que comenzara el conflicto en Sudán del Sur, Internews lanzó Boda Boda Talk Talk (BBTT). BBTT es un programa de audio quincenal dirigido por la comunidad y producido conforme a las normas de radiodifusión. Sin embargo, en lugar de emitirse a una amplia audiencia pública, el programa de 25 minutos se graba en memorias USB o tarjetas SD, entre otras herramientas, y se reproduce en altavoces que circulan en cuatrimoto alrededor del emplazamiento de las personas desplazadas internas. De ese modo, los programas mantienen su carácter hiperlocal en su entorno en lo que respecta a su contexto, contenido y alcance geográfico. Los cuatrimotos visitan paradas de escucha públicas donde la gente puede escuchar los programas mientras realiza sus actividades cotidianas. Los programas también se escuchan en Grupos de Escucha Comunitaria especializados y se reproducen en clínicas y otros lugares de Escucha Estática gestionados por la propia comunidad o por organizaciones de ayuda asociadas.</p> <p>BBTT-HIS es realizado por corresponsales comunitarios reclutados, capacitados y supervisados, en las propias comunidades desplazadas, por personas cualificadas en periodismo humanitario. De este modo, se garantiza que el lenguaje de la información humanitaria vital se comunique con eficacia, y que el contenido sea preciso y pertinente. Los responsables de información, también reclutados al interior de la comunidad desplazada, no solo monitorean la calidad del producto, medida por la audiencia de la población desplazada, sino que también mantienen sus ojos y oídos en el terreno para garantizar que un amplio espectro de voces de la comunidad influya en los nuevos contenidos de los próximos programas. Los corresponsales comunitarios de BBTT-HIS se desempeñan como periodistas ciudadanos; crean contenidos atractivos a partir de las opiniones, preguntas y preocupaciones de la comunidad sobre la respuesta de ayuda humanitaria y las convierten en reportajes e historias. (<a href="#">Internews South Sudan Humanitarian Learning Collection – Boda Boda Talk Talk Module, 2017</a>)</p>

## 1.2 Liderazgo y promoción de los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia

### Aprender

Una barrera clave para la prestación de servicios de información que tengan capacidad de respuesta y sean inclusivos y oportunos en situaciones de emergencia es que las personas encargadas de tomar decisiones no suelen considerarla una prioridad máxima entre otros servicios humanitarios; por consiguiente, no se adoptan medidas de preparación adecuadas ni se asignan los recursos necesarios cuando se produce una emergencia.

*Adaptado de CDAC How to Guide for Leaders and Responders, sección 5<sup>11</sup>*

Los líderes de las organizaciones son fundamentales para garantizar que la participación comunitaria sea oportuna y sostenible. Solo ellos pueden garantizar que los equipos dispongan de la capacidad humana, el tiempo, la financiación y el espacio necesarios para integrarla correctamente. Se necesita un liderazgo fuerte para garantizar que la comunicación y la participación comunitaria pasen de ser un "elemento accesorio" a una parte innegociable de nuestra labor.

- Identificar el marco. Identifique las políticas, orientaciones, planes y valores existentes en su organización que facilitan la comunicación y la

participación comunitaria y utilícelos como marcos para sugerir nuevos enfoques y actividades. Presione para que haya inclusión en las políticas, orientaciones y protocolos, especialmente en la preparación para emergencias.

- Crear conciencia. Inicie una conversación con colegas y colaboradores para analizar qué iniciativas podrían llevarse a cabo a fin de promover – preparar, presupuestar y coordinar – la participación comunitaria en la satisfacción de las necesidades de información en situaciones de crisis. Pida que la participación comunitaria se incluya como punto permanente del orden del día de las reuniones, la planificación estratégica y operativa y las revisiones. Involucre a su gerente y a sus colegas para que transmitan mensajes compartidos.
- Comparta información e historias de éxito con sus colegas y colaboradores. ¿Cuáles son los beneficios para la organización y la respuesta humanitaria colectiva? ¿Cómo ayuda a poner en práctica compromisos organizativos o globales como la [Norma Humanitaria Esencial, los Compromisos de AAP del IASC y los Marcos de Protección?](#) ¿Qué es lo que más le ha interesado de la comunicación y la participación comunitaria?

Puede hacerlo en reuniones, boletines, eventos o capacitaciones.

- IRC. (2020). An Evidence Review of the Signpost Project, Empowering Through Responsive Information.
- BBC Media Action. (2012). Still Left in the Dark? How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help.
- CDAC. (2017). Policy Paper. The Role of Collective Platforms, Services, and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action.
- CDAC. (2019). Collective Communication and Community Engagement in humanitarian action, How to Guide for Leaders and Responders, pp. 7-8.
- BBC Media Action. (2015). Humanitarian Broadcasting In Emergencies: A Synthesis Of Evaluation Findings.
- Harvard Humanitarian Initiative. (2017). The Signal Code: A Human Rights Approach to Information During Crisis and Ethical Obligations for Humanitarian Information Activities

# 1.3 Conceptos fundamentales para la inclusión

## Aprender

El Módulo 1.3 fue adaptado del [Kit de herramientas incluyentes de capacidad de respuesta al cliente del IRC](#).<sup>12</sup>

Los servicios de información con capacidad de respuesta inclusivos pretenden identificar y eliminar las barreras sistémicas (y sus riesgos asociados) en la prestación de asistencia. Ello implica promover la igualdad de derechos y la participación de los clientes a los que se dirige en una comunidad.

### Conceptos clave para comprender:

- La **inclusión** implica permitir que personas de diversos orígenes y comunidades tradicionalmente marginadas participen plenamente en los procesos colectivos, incluida la toma de decisiones y el reparto de poder, aportando a estos procesos todo su ser en igualdad de condiciones con las demás personas.
- Un **enfoque basado en derechos** significa que, más allá de satisfacer las necesidades inmediatas de la población afectada, es preciso examinar el papel del servicio de información con capacidad de respuesta al abordar las causas de fondo de la exclusión, en vez de las necesidades derivadas de la denegación de derechos. Se diferencia de un enfoque "basado en la caridad", que se compadece de las personas que se consideran dependientes o indefensas, o bien pretende "ayudarlas". En cambio, una mentalidad basada en los derechos indica que

"la sociedad es el problema" y se centra en eliminar las barreras que impiden la inclusión, en lugar de "ayudar" a las personas excluidas.

- La **interseccionalidad** se refiere al modo en que diversas formas de discriminación afectan a grupos de personas o individuos en particular. Por ejemplo, la discriminación de la mujer por razones de sexo y género guarda una estrecha relación con la opresión y marginación basadas en otros sistemas discriminatorios, como los basados en la raza, origen étnico, religión o creencias, salud, condición, edad, clase, casta, orientación sexual e identidad de género.
- Las **barreras** son factores que impiden que una persona tenga una participación y acceso plenos y equitativos en la sociedad. Las barreras deben identificarse desde el principio para garantizar la accesibilidad. Es preciso tener en cuenta tres tipos de barreras: las medioambientales (físicas e informativas), las actitudinales y las institucionales (incluidas las financieras). Véase la [Tabla 2](#) para obtener más información sobre las barreras.
- Los **facilitadores** son factores que pueden establecerse para promover la participación en la sociedad. Como ejemplos de facilitadores cabe mencionar el suministro de información a través de canales, formatos, idiomas y ubicaciones accesibles; la sensibilización del personal sobre las capacidades inherentes de las personas con discapacidad; la garantía de que se disponga de diversas opciones para acceder al servicio de información; y la garantía

de un seguimiento adecuado y accesible de las preguntas recibidas de los clientes.

- Por **diseño universal** se entiende el diseño de servicios, comunicaciones e información que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. La accesibilidad es una condición previa para la inclusión. Un entorno de diseño universal permite la participación de personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos marginados. Dar prioridad al diseño universal puede parecer una limitación importante, pero en última instancia beneficiará a todos los clientes y es el enfoque más asequible: adaptar la accesibilidad siempre es más costoso.
- Los **ajustes razonables** son soluciones que facilitan la accesibilidad cuando persisten las dificultades o barreras específicas a las que se enfrenta la persona para acceder a los servicios a pesar del diseño universal. Un ajuste razonable debe ser eficaz (es decir, que la solución sea tangible y duradera), independiente (que el cliente no necesite la ayuda de un tercero) y seguro (sin que ponga en peligro al cliente) y, a su vez, debe facilitar la igualdad (es decir, que el servicio que usted preste o la actividad que lleve a adelante puedan utilizarse fácilmente y sin inconvenientes). Véase la [Tabla 3](#) para obtener más información sobre los ajustes razonables.

- **Herramienta 2.** Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión

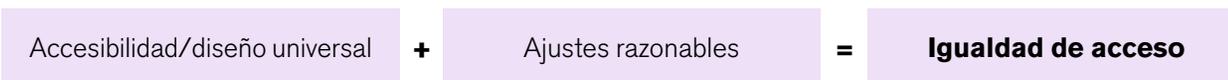
**Tabla 2. Tipos de barreras** Referencia: [Directrices del Comité Permanente entre Organismos sobre la inclusión de las personas con discapacidad en la acción humanitaria](#)

Tipo	Descripción
<b>Físicas</b>	Obstáculos físicos en el entorno natural o construido que impiden el acceso y afectan a las oportunidades de participación. Incluye también la falta de servicios o los problemas relacionados con su prestación.
<b>Informativas</b>	Sistemas de comunicación inaccesibles. Por ejemplo, no permiten que las personas con discapacidad puedan acceder a la información o a los conocimientos, lo cual restringe sus oportunidades de participación.
<b>Actitudinales</b>	Actitudes negativas que pueden estar arraigadas en creencias culturales o religiosas, el odio, la distribución desigual del poder, la discriminación, los prejuicios, la ignorancia, la estigmatización y los prejuicios, entre otros motivos. Las barreras actitudinales son la causa principal de la discriminación y la exclusión.
<b>Institucionales</b>	Leyes, políticas, estrategias o prácticas institucionalizadas que discriminan a las personas con discapacidad o les impiden participar en la sociedad.

**Tabla 3. Los siete principios del diseño universal**

Referencia: [Política de accesibilidad de CBM](#)

Tipo	Descripción
<b>Uso equitativo</b>	El diseño es útil y comercializable (resulta atractivo para todos los usuarios) para una amplia gama de clientes.
<b>Flexibilidad de uso</b>	El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y capacidades individuales.
<b>Uso sencillo e intuitivo</b>	El uso del diseño es fácil de comprender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración actual del cliente.
<b>Información perceptible</b>	El diseño comunica eficazmente al cliente la información necesaria, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales.
<b>Tolerancia al error</b>	El diseño minimiza los peligros y las consecuencias adversas de acciones fortuitas o no intencionadas y emite advertencias de peligros y errores.
<b>Escaso esfuerzo físico</b>	El diseño puede utilizarse de manera eficaz y cómoda, con un mínimo de fatiga.
<b>Tamaño y espacio de enfoque y uso</b>	Se garantiza el tamaño y el espacio adecuados para el enfoque, el alcance, la manipulación y el uso, independientemente del tamaño corporal, la postura o la movilidad del usuario.



## Tomar medidas

### 1.3.1 Empiece con la identificación de las barreras y con el diseño para cumplir las normas de accesibilidad desde el principio.

En todo lo que haga, incluso cuando realice evaluaciones y diseñe y ejecute su programa, deténgase a examinar los factores que puedan impedir el acceso y la participación plenos y equitativos en esa actividad (véase la Tabla 2). Lo ideal sería identificar las posibles barreras durante el diseño de los servicios de información con capacidad de respuesta para garantizar el diseño universal de los canales y formatos de comunicación (véase la Tabla 3).

#### Cómo evaluar las barreras y diseñar un programa accesible:

- Revise los datos existentes o recopile nuevos datos acerca de las barreras a las que pueden enfrentarse los distintos grupos y sus preferencias para acceder a esa actividad. En la [recolección de datos](#), utilice la [Lista breve de preguntas del Grupo de Washington](#) para desglosar los datos por discapacidad, además de por edad y sexo. Incluya preguntas específicas sobre las barreras y preferencias de comunicación. Busque el apoyo de organizaciones representativas para garantizar que estos grupos se incluyan en las consultas. Capacite al personal sobre la realización de ajustes razonables para garantizar que las personas con discapacidad y otros grupos puedan participar en la recolección de datos.

**RECURSO:** Consulte la [Guía incluyente de capacidad de respuesta al cliente del IRC](#) para obtener orientaciones sobre la recolección y el análisis de datos desglosados por discapacidad (p. 29), recomendaciones y ejemplos de adaptaciones razonables (pp. 25 y 47), así como recomendaciones para realizar debates en grupos de enfoque o entrevistas a informantes clave (p. 48).

- Al diseñar las actividades, involucre a niños y niñas, mujeres, personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos contextualmente pertinentes en el diseño de los servicios de información con capacidad de respuesta, ya sea directamente o a través de organizaciones representativas o de participación.

**RECURSO:** Consulte el kit de herramientas de UNICEF [Disability Inclusive Humanitarian Toolkit](#) para obtener recomendaciones sobre cómo colaborar con organizaciones de personas con discapacidad en la esfera de la acción humanitaria.

- Al [diseñar](#) los servicios de información, establezca una partida presupuestaria flexible destinada a la accesibilidad y a los ajustes razonables, ya que es probable que los costos dependan del contexto (se calcula entre el 0,5 y el 7 % del presupuesto total). Considere la posibilidad de establecer [asociaciones](#) con organizaciones representativas para respaldar los esfuerzos de divulgación y utilizar [múltiples formatos y canales de comunicación accesibles](#). Realice una [auditoría de seguridad y accesibilidad](#) para evaluar el nivel de accesibilidad y seguridad de dichos enfoques, así como para identificar las barreras existentes de los diferentes canales de comunicación mediante una lista de verificación (que también puede identificar el presupuesto necesario). Incluya consideraciones sobre los riesgos de protección y las barreras que dan origen a la infrarrepresentación, el aislamiento y la marginación en las [evaluaciones de riesgos](#). Defina explícitamente las medidas proactivas que se tomarán para vincularse con las personas con discapacidad, las mujeres, los niños y niñas y las personas mayores con el fin de mejorar la accesibilidad de los canales de comunicación y hacer frente a las barreras y a los riesgos identificados en las evaluaciones.
- Al [implementar](#) los servicios de información con capacidad de respuesta, procure que todo el personal reciba [capacitación](#) sobre inclusión y accesibilidad: los comunicadores de primera línea deben comprender el modelo de inclusión basado en derechos, y los puntos focales de producción de información deben comprender el desarrollo de contenidos accesibles.

#### ● Herramienta 2. Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión

- Al [monitorear y evaluar](#) el programa, recopile datos que puedan desglosarse por discapacidad, edad y sexo. Monitoree, por ejemplo, si las personas con discapacidad se benefician de los enfoques de información y comunicación. Preste especial atención a las experiencias de las personas que se enfrentan a barreras de acceso diversas, intersectoriales o mayores debido a su discapacidad, género, edad o condición social.

## ¿A la inclusión de quiénes debemos prestar especial atención?

*\*Según el contexto, otros grupos van a ser marginados, por lo que esta lista no pretende ser exhaustiva.*

- Personas con discapacidad:** A los fines de esta guía, se consideran como personas con discapacidad a quienes tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas.<sup>13</sup> El acceso a la información suele ser una barrera para las personas con discapacidad que tienen necesidades específicas de comunicación. A menudo se las excluye de los espacios de toma de decisiones y tienen un acceso desigual a la información y a la disponibilidad de servicios. Pueden quedar aisladas socialmente si no participan regularmente en la comunidad a través del empleo o la educación, por ejemplo.<sup>14</sup>
- Mujeres y niñas:** Las mujeres y niñas diversas están presentes en todos los contextos humanitarios. Las mujeres y niñas diversas se enfrentan a múltiples formas de opresión, que reducen aún más su poder, elección y protección y aumentan las barreras de acceso a los servicios.<sup>15</sup>
- Personas mayores:** El término "personas mayores" se utiliza para describir a personas de edad avanzada. En todas las sociedades y culturas es común dividir la vida en diferentes etapas: la vejez se refiere a la última de estas etapas, en la que se encuentran las personas mayores.<sup>16</sup> Las personas mayores pueden enfrentarse a barreras para obtener y comprender la información o los servicios debido a limitaciones físicas o procesos complicados.
- Personas con orientaciones sexuales, identidades de género, expresiones de género y características sexuales (SOGIESC) diversas:** El término SOGIESC se utiliza para describir a personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer y/o indecisas, intersexuales, asexuales, dos espíritus y las innumerables formas afirmativas en que las personas eligen autoidentificarse. Las personas con SOGIESC diversas pueden sufrir marginación en sus hogares, las comunidades, las instituciones, los servicios públicos, la legislación y otros aspectos de la vida, lo cual trae consigo la falta de oportunidades para desarrollar su resiliencia, reconstruir sus vidas y acceder a los servicios; asimismo, es posible que se autoexcluyan para evitar posibles situaciones de violencia y discriminación.<sup>17</sup>
- Niños y niñas:** Es posible que los niños y niñas más pequeños no tengan acceso a la información de dominio público o les resulte difícil comprenderla. Los menores no acompañados y separados de su familia pueden tener dificultades especiales para acceder a información oportuna y pertinente.<sup>18</sup> Suelen ser incapaces de expresar sus miedos o ansiedades.<sup>19</sup>
- Otros grupos marginados, según el contexto:** Puede incluir a personas con determinados estatus legales (por ejemplo, residente, solicitante de asilo registrado, no registrado/sin estatus legal), grupos étnicos, grupos religiosos, etc.

### 1.3.2 Si, a pesar del diseño universal, persisten las barreras de acceso, realice los ajustes que sean razonables.

La accesibilidad puede llevar tiempo para implementarse; por otra parte, es posible que las personas sigan teniendo dificultades para acceder a servicios de información con capacidad de respuesta, independientemente del nivel de accesibilidad. En cualquiera de los dos casos, será preciso aplicar ajustes razonables de inmediato mientras se establece una solución de accesibilidad más sostenible. La aplicación suele llevarse a cabo en forma individual, mediante un diálogo interactivo con el cliente, con el objetivo de facilitar el acceso puntual a un servicio o situación en particular.

**EJEMPLO:** Un cliente de la comunidad tiene problemas de movilidad y no puede acceder físicamente a un mostrador de información estático. Por lo tanto, el equipo le preguntó cómo le gustaría recibir apoyo. Como el cliente tenía teléfono, le propusieron que llamara para plantear sus dudas por medio de un canal alternativo y confidencial de ayuda.

### Cómo realizar ajustes razonables:

- Identifique qué necesita el cliente para participar. Por ejemplo, pregunte: "¿Sabe cómo comunicarnos sus preguntas y acceder a la información que necesita? ¿Necesita alguna adaptación o ayuda para acceder a nuestro servicio de información y comunicarse con nosotros?".
- Identifique soluciones para facilitar la participación, en virtud de los recursos disponibles. Verifique con el cliente si la solución propuesta cumple su objetivo.
- Si no se encuentra una solución o esta no es adecuada, justifique objetivamente la denegación del ajuste razonable. Esto significa que se han tenido en cuenta todos los recursos disponibles para satisfacer la solicitud del cliente. Si la solución ofrecida o las demás opciones disponibles no se ajustan a las necesidades del cliente, no satisfacerlas no es discriminatorio. Informe oportunamente al cliente que no puede brindarle asistencia debido a limitaciones operativas.

**RECURSO:** Consulte la página 11 de la [Guía incluyente de capacidad de respuesta al cliente del IRC](#) para obtener más información sobre la realización de ajustes razonables.

# 1.4 Conceptos fundamentales para la participación

## Aprender

El Módulo 1.4 "Aprender" fue adaptado de [CDAC How to Guide](#).<sup>20</sup>

La participación implica que involucre a las personas afectadas por situaciones de crisis en la estimación, el diseño, la ejecución, el monitoreo o la evaluación de su proyecto de servicios de información con capacidad de respuesta. La participación constituye el núcleo del modelo del programa de servicios de información con capacidad de respuesta y se incorpora de forma única, por lo que la información producida se nutre constantemente de la retroalimentación de los clientes. Aun así, las poblaciones locales son las primeras en reaccionar en una crisis – sobre todo, si usted no proviene de las comunidades afectadas –, por lo que deberá recabar opiniones sobre cómo prestar adecuadamente los servicios de información con capacidad de respuesta de manera sostenida.

La participación comunitaria no debe ceñirse a la participación pasiva, en la que simplemente se mantiene informada a la población afectada. Las personas deben poder participar en las decisiones que las afectan. Necesitan oportunidades para determinar y dar forma a los servicios, incluso durante la preparación, así como para desempeñar funciones de liderazgo (por ejemplo, formar parte de las comunidades de gestión). El grado de participación variará según las circunstancias, y siempre habrá debate sobre lo que constituye una participación "real" o "significativa".

### Recomendaciones para facilitar la participación en situaciones de emergencia:

- ¿Cuándo?** Diferentes niveles de participación pueden ser apropiados en diferentes momentos. Por ejemplo, en las primeras fases de la respuesta, es posible que solo se pueda consultar a una cantidad reducida de personas, pero con el tiempo habrá más oportunidades que permitan una mayor participación (véase la [Tabla 4](#)). Participar desde el principio ahorra mucho más tiempo que intentar corregir decisiones inadecuadas. Tenga en cuenta que el impacto físico y psicológico que produce un catástrofe o un conflicto en las comunidades, la desintegración social y las experiencias previas relacionadas con la ayuda influyen en el modo de llevar adelante los esfuerzos de participación. Las comunidades deben participar activamente en el monitoreo y en la evaluación de las respuestas, y todas las etapas del ciclo deben estar orientadas a capacitar a las comunidades para que asuman la plena responsabilidad de los recursos y las respuestas, dando voz a las personas que normalmente no estarían empoderadas ni podrían ejercer sus derechos (mujeres, niños y niñas, jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores).
- ¿Quiénes?** Procure que la representación de la comunidad sea inclusiva y que se involucre a las personas en todas las etapas de su labor. Es posible que tengan que trabajar con las estructuras existentes, abogar por su reestructuración si no son representativas o desarrollar otras nuevas o complementarias para que las personas, incluidas las más marginadas y vulnerables, tengan una representación equitativa. Como consecuencia del contexto o de las diferencias de poder preexistentes (por ejemplo, por motivos de género, origen étnico, clase, casta u otras características), la participación no suele producirse de forma espontánea. Promueva un proceso de aprendizaje mutuo y un espacio de diálogo para incrementar la participación. Preste especial atención a los grupos o individuos que tradicionalmente han sido excluidos de los lugares de poder y de los procesos de toma de decisiones. Recuerde que los niños y las niñas también tienen derecho a participar. Existen organizaciones especializadas (como Save the Children) con las que puede asociarse para garantizar que las acciones con niños y niñas se lleven a cabo de forma adecuada y con las medidas de salvaguardia correspondientes.
- ¿Cómo?** Determine si es adecuada la participación directa o la participación por representación (es decir, a través de representantes de la comunidad, comités u organizaciones comunitarias), teniendo en cuenta la dinámica de poder y los sesgos. Evalúe el riesgo tanto para la comunidad como para el personal al involucrar a las comunidades y asegúrese que no se produzca ningún daño. Tenga en cuenta los factores culturales y sociales, así como los factores relacionados con la seguridad y la protección. Obtenga el consentimiento informado de las personas para que tengan pleno conocimiento de las posibles consecuencias, riesgos y beneficios.

**Tabla 4.** Referencia: Alternative systems of inquiry for a sustainable agriculture, en *Institute of Development Studies Bulletin*, vol 25, (Brighton Institute of Development Studies, 1994), pp. 37-48. Adaptado de Pretty, J.

La “escalera de la participación”	
<b>Participación pasiva</b>	Se informa a la población afectada lo que va a ocurrir o lo que ha ocurrido. Si bien se trata de un derecho fundamental de las personas afectadas, no siempre se respeta.
<b>Participación mediante el suministro de información</b>	La población afectada brinda información en respuesta a las preguntas, pero no influye en el proceso, ya que los resultados de las encuestas no se comparten ni se verifica su exactitud.
<b>Participación mediante consulta</b>	Si bien se pide a la población afectada que brinde su punto de vista sobre un tema determinado, no tiene poder de decisión ni garantías de que sus opiniones se tengan en cuenta.
<b>Participación mediante incentivos materiales</b>	La población afectada suministra parte de los materiales o la mano de obra necesarios para llevar a cabo una operación, a cambio de un pago en efectivo o en especie por parte de la organización de ayuda.
<b>Participación mediante el suministro de materiales, dinero o mano de obra</b>	La población afectada suministra parte de los materiales o la mano de obra necesarios para la intervención. Esto incluye mecanismos de recuperación de costos.
<b>Participación interactiva</b>	La población afectada participa en el análisis de las necesidades y en la concepción del programa y tiene poder de decisión.
<b>Iniciativas locales</b>	La población afectada toma la iniciativa, ya que actúa con independencia de las organizaciones o instituciones externas. Aunque se acude a organismos externos para respaldar las iniciativas, el proyecto es concebido y dirigido por la comunidad; es la organización de ayuda la que participa en los proyectos de las personas.

## Tomar medidas

El Módulo 1.4 "Tomar medidas" fue adaptado de [IFRC CEA Guide](#).<sup>21</sup>

### 1.4.1 Cuando la capacidad, el tiempo y los recursos sean escasos, garantice las normas mínimas de participación.

En las primeras etapas de la respuesta (es decir, los primeros pasos), en caso de emergencias de menor envergadura y de menor duración (es decir, menos de seis meses), cuando haya escasa experiencia y capacidad en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas dentro de su organización, o cuando los fondos y los recursos humanos disponibles para la respuesta sean escasos, asegúrese de cumplir las siguientes normas mínimas mientras utiliza el resto de este kit de herramientas.

#### Medidas mínimas de participación:

- **Evaluaciones:** Comprenda las necesidades, las capacidades y el contexto de la comunidad mediante una [revisión de datos secundarios](#) y una [evaluación rápida de las necesidades de información \(INA\) en situaciones de crisis](#). Si no se evalúan las necesidades, las capacidades y el contexto, se corre el riesgo de no satisfacer las necesidades de las personas, socavar la capacidad local o hacer más mal que bien. Esto daña la credibilidad y trae consigo una pérdida de tiempo y recursos mientras se corrigen los errores. Analice previamente la evaluación con las personas clave de la comunidad, incluidos los líderes, los responsables de asociaciones y grupos comunitarios y las autoridades locales. Solicite asesoramiento para llevar a cabo la evaluación y pregunte si otras organizaciones ya han realizado evaluaciones. Proporcione información sobre el propósito de la evaluación, lo que ocurre cuando se completa, los códigos de conducta y comportamiento del personal, y el modo en que las personas pueden hacer preguntas o plantear preocupaciones (asegurándose de que el personal esté preparado para responder a las preguntas sin generar expectativas).
- **Diseño:** Discuta con diversos representantes de la comunidad, incluidos líderes, responsables de grupos y asociaciones y autoridades locales, los planes de respuesta y el modo en que su organización trabajará con ellos para [diseñar su programa](#). Como mínimo, lleve a cabo [consultas indirectas con el personal de primera línea sobre el diseño del programa](#)<sup>22</sup> para que puedan garantizar la participación de las personas afectadas; asegúrese de que [al menos una persona de su equipo](#) provenga de esa comunidad. En la medida de lo posible, las [asociaciones](#) destinadas a consolidar los esfuerzos de los grupos locales deben ser siempre su primera opción para fortalecer y respaldar los canales locales de comunicación existentes, antes de desarrollar su propio canal o mecanismo de comunicación. Compruebe que las actividades respondan a las necesidades y prioridades de la comunidad y pregunte cuáles son las mejores maneras de llevarlas a cabo. De ser posible, analice lo que debería ocurrir al final del programa y de qué forma la comunidad u otras partes interesadas podrían hacerse cargo de las actividades. [Coordine](#) interna y externamente para no generar frustración en las comunidades.

- **Implementación:** Comunique claramente [a quiénes va dirigido su servicio de información con capacidad de respuesta](#) y por qué, a fin de moderar las expectativas. Esto incluye los idiomas en los que presta asistencia y las zonas geográficas sobre las que puede facilitar información (especialmente en relación con el mapeo de servicios). [Capacite](#) a los comunicadores de primera línea para que sepan gestionar las preguntas, las opiniones y la retroalimentación relevante. Priorice la producción de contenidos informativos sobre la base de evaluaciones y [análisis de tendencias de las consultas procedentes de las comunicaciones bidireccionales](#).
- **Monitoreo y evaluación:** Analice con frecuencia la retroalimentación que se reciba a través de la [comunicación bidireccional](#) y recoja proactivamente retroalimentación sobre la [satisfacción de los clientes](#) con respecto a sus servicios de información con capacidad de respuesta.

### 1.4.2 Cuando se disponga de más capacidad, tiempo y recursos, adopte medidas avanzadas para la participación.

Más adelante en la respuesta (es decir, a partir del tercer mes), en caso de emergencias de mayor magnitud o prolongadas, con una escala temporal más larga (es decir, más de seis meses), cuando exista un grado adecuado de experiencia y capacidad en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas dentro de su organización, o cuando la respuesta cuente con un buen nivel de financiación y recursos humanos, además de las normas mínimas (1.4.1), intente cumplir las siguientes normas avanzadas cuando utilice el resto de este kit de herramientas.

#### Medidas avanzadas de participación:

- **Evaluaciones:** Realice [evaluaciones de las necesidades de información \(INA\) detalladas y considere la posibilidad de llevar a cabo evaluaciones conjuntas interinstitucionales](#). Asista a reuniones externas sobre coordinación para recabar información sobre lo que hacen los demás y debatir los planes de evaluación y sus resultados, a fin de identificar ámbitos de colaboración y evitar que se dupliquen tareas. Esto incluye asistir a grupos de coordinación de participación comunitaria y rendición de cuentas. Comparta los resultados de la evaluación con los representantes de la comunidad y corrobore que sean correctos. Examine los puntos que no resulten claros.
- **Diseño:** Utilice enfoques de planificación participativa, como talleres y reuniones comunitarias, el diseño centrado en el ser humano, evaluaciones de capacidades y vulnerabilidades o actividades como la clasificación, los árboles de decisión y los mapeos, entre otras. Involucre a todos los grupos de la comunidad en la planificación de la respuesta. Realice [consultas más profundas o colabore con el personal de primera línea](#)<sup>23</sup> para diseñar el programa. Considere la posibilidad de acordar con la comunidad a quién debe dirigirse su servicio de información con capacidad de respuesta, en virtud de los recursos que tiene. Corrobore los planes con la comunidad antes de empezar a aplicarlos.



## MÓDULO 2

# Diseño

Este módulo proporciona las orientaciones y las herramientas necesarias para evaluar las necesidades y el contexto y utilizar esos resultados para elaborar una estrategia que resulte eficaz para el grupo objetivo, con especial atención a los factores de inclusión, coordinación y fortalecimiento/ aprovechamiento de las iniciativas locales existentes.

# Cómo usar este módulo

## 2.1 Coordine con otros actores desde el principio

Mapee a las principales partes interesadas con las que puede colaborar y céntrese especialmente en las plataformas de coordinación establecidas en su contexto. Participe desde el principio y a lo largo de todo el ciclo del programa para evitar la duplicación de tareas e identificar oportunidades de cooperación y eficiencia, financiación, etc.

## 2.2 Evalúe el panorama de la comunicación, las necesidades de información, las barreras y las preferencias

Evalúe el ecosistema de comunicación en su contexto, las barreras, las necesidades, las principales partes interesadas y los riesgos para saber con qué personas ponerse en contacto en esa comunidad y cómo comunicarse con ellas de manera eficaz y sin ocasionarles daños.

### 2.2.1 Trabaje con su equipo para redactar una serie de preguntas de aprendizaje

En las primeras fases de la emergencia, es posible que lo que más le preocupe sea identificar las principales necesidades de información y los canales de comunicación existentes que puede emplear para llegar a las comunidades. Con el tiempo, a medida que las evaluaciones se perfeccionen, también deberían pulirse las cuestiones relacionadas con la comunicación y la participación comunitaria para mejorar los servicios de información.

### 2.2.2 Identifique los datos secundarios existentes

Comience siempre con una revisión documental del panorama de la información, las necesidades, las barreras y los riesgos, y aproveche las lecciones aprendidas de emergencias similares para anticipar cómo pueden cambiar los ecosistemas de información.

### 2.2.3 Recopile los datos que necesite

El momento y la capacidad de llevar a cabo evaluaciones específicas dependerán siempre del contexto y de los recursos. Teniendo en cuenta los datos de que dispone y la urgencia de la situación, utilice herramientas para recolectar datos de la población afectada, de otros agentes de primera línea o de los medios de comunicación. Esa evaluación se realizará por separado únicamente cuando no sea posible integrarla en las ya programadas.

● **Herramienta 3.** Encuesta INA y guía de análisis

● **Herramienta 4.** Cuestionario sobre respuestas humanitarias

● **Herramienta 5.** Cuestionario sobre el perfil de los medios de comunicación

● **Herramienta 6.** Guía de debate en grupo de enfoque de INA

● **Herramienta 7.** Plantilla de presentación de informes de INA

### 2.2.4 Realice un análisis de las partes interesadas

Realice un análisis de las partes interesadas o actualícelo para determinar cómo trabajar y con quién asociarse, cooperar o vincularse para lograr el mejor resultado; sumado a ello, lleve a cabo evaluaciones de riesgo.

● **Herramienta 8.** Plantilla de facilitación de reuniones de análisis de las partes interesadas

● **Herramienta 9.** Plantilla de matriz de análisis de las partes interesadas

● **Herramienta 10.** Plantilla de plan de participación de las partes interesadas

## 2.3 Defina el éxito

Sobre la base de la evidencia y antes de diseñar el programa, determine el resultado o los resultados esperados de los servicios de información con capacidad de respuesta.

- **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE

## 2.4 Desarrolle estrategias para llegar a su público

Recurra a los datos disponibles, así como al criterio, las competencias y la experiencia de las principales partes interesadas, para decidir la estrategia adecuada al contexto.

- **Herramienta 11.** Plantilla de facilitación de las reuniones de análisis y diseño

### 2.4.1 Defina su público objetivo

Debido a las limitaciones reales de financiación y capacidad, es posible que tenga que priorizar a quiénes debe dirigirse su servicio de información. Si necesita priorizar a quienes prestará los servicios, emplee una serie de preguntas a modo de guía.

### 2.4.2 Examine los modos de aprovechar las iniciativas locales y formar las asociaciones adecuadas

Revise su análisis de las partes interesadas y analice si puede colaborar con otros actores que ya estén realizando actividades enmarcadas en el modelo de RISE, así como con otros tipos de actores a los que determinados grupos tengan acceso, o bien actores que conozcan las necesidades de esos grupos o le susciten confianza.

- **Herramienta 9.** Plantilla de matriz de análisis de las partes interesadas

- **Herramienta 10.** Plantilla de plan de participación de las partes interesadas

### 2.4.3 Determine los canales y formatos de comunicación que utilizará

A partir de los datos a su alcance, estudie cómo va a llegar a su público objetivo en función de sus preferencias y hábitos, los canales y formatos a los que pueden acceder y las barreras a las que se enfrentan, las realidades operativas y la viabilidad en el contexto de la emergencia, así como los posibles riesgos. Examine en primer lugar los canales existentes que ya funcionen o que podrían adaptarse en la comunidad.

- **Herramienta 12.** Guía de canales y formatos de comunicación

### 2.4.4 Realice una auditoría de seguridad y accesibilidad

Realice una auditoría para evaluar los niveles de accesibilidad e identificar posibles barreras, así como las medidas que deba adoptar en materia de inclusión.

- **Herramienta 13.** Auditoría de RISE en materia de seguridad y accesibilidad

### 2.4.5 Lleve a cabo una evaluación de riesgos del proyecto

Complete un ejercicio para identificar, planificar y monitorear los posibles riesgos y los daños no intencionados para su público, el personal y las comunidades como consecuencia de sus actividades.

- **Herramienta 14.** Nota orientativa sobre la evaluación de riesgos y guías de debate

- **Herramienta 15.** Plantilla de facilitación de reuniones de evaluación de riesgos

- **Herramienta 16.** Plantilla de matriz de riesgos del proyecto

### 2.4.6 Determine los recursos humanos que necesita

Examine las funciones (o roles) fundamentales que se necesitan para gestionar el servicio de información con capacidad de respuesta e identifique si estas funciones pueden ser cubiertas por su equipo actual – o si están cubiertas por otros actores de la respuesta –, o bien si necesita contratar o formar asociaciones para obtener apoyo adicional.

### 2.4.7 Formalice y financie su estrategia

Elabore un presupuesto, documento o actualice su estrategia y desarrolle propuestas para acceder a fondos de emergencia del gobierno o de donantes.

- **Herramienta 17.** Plantilla de presupuesto modelo de RISE

- **Herramienta 18.** Plantilla de estrategia y promoción de RISE

# 2.1 Coordine con otros actores desde el principio

## Aprender

La coordinación con otros actores es esencial para prestar un servicio de información de calidad. Trabajar con otros agentes a lo largo de todo el ciclo del programa es importante para evitar la duplicación de tareas e identificar oportunidades de cooperación y eficiencia, financiación, etc.

Por ejemplo, es posible realizar evaluaciones conjuntas entre organismos y colaborar en la prestación de servicios de información para llegar a distintos segmentos de la población. Asimismo, la coordinación cobra especial relevancia para consolidar las actividades de mapeo de servicios y producción de información, así como para evitar duplicidades. En el caso del mapeo de servicios, será preciso identificar y recopilar información de diversos proveedores de servicios; además, al colaborar con otros actores de primera línea, podrá obtener información existente que ya se haya recopilado sobre los proveedores de servicios. Con respecto a la producción de información, será necesario trabajar con diversos actores intersectoriales con el fin de desarrollar y validar rápidamente el contenido informativo; al colaborar con otros agentes de primera línea, podrá obtener información existente o mensajes clave que ya hayan sido verificados u obtener contenido que ya esté preparado y pueda compartirse con su público inmediatamente.

### Recomendaciones de coordinación:

- Participe en mecanismos de coordinación para interactuar de manera eficaz con diversas partes interesadas interinstitucionales. En la [Tabla 5](#) se presenta una lista de las posibles estructuras que pueden existir en su contexto.
- Empiece pronto a identificar a diversas partes interesadas y comunicarse con ellas. Tanto la planificación de servicios como la producción de información se basan en la creación de relaciones sólidas con otras partes interesadas: establecer estas conexiones en una fase temprana y articular claramente lo que se está haciendo es esencial para el éxito de los servicios de información con capacidad de respuesta, ya que estos factores pueden ser los que lleven más tiempo implementar.
- Una vez identificados los foros de participación, podrá utilizar estas plataformas para [presentar RISE como modelo de programa](#) y su [estrategia de RISE específica para cada contexto](#), a medida que se vaya desarrollando. También pueden ser espacios para recoger la retroalimentación de otros actores sobre las necesidades y preferencias de información de la comunidad, colaborar en los esfuerzos de mapeo de servicios y ampliar el mapeo de fuentes de información para verificarla. En ocasiones, puede solicitar la inclusión de puntos en el orden del día para presentarlos y solicitar su participación.
- A menudo, las plataformas nacionales de coordinación llevarán a cabo un ejercicio de mapeo de quién está haciendo qué, dónde y cuándo (que en inglés se denomina las "4Ws") para saber

qué organismos trabajan en la esfera de la comunicación y de la participación comunitaria y conocer sus puntos focales para realizar el análisis de oportunidades y necesidades integradas en la coordinación general. Utilícelo como recurso y asegúrese de que los esfuerzos de RISE de su equipo estén representados.

- No subestime el poder de la coordinación con actores ajenos al gobierno o a los ámbitos humanitarios, como los medios de comunicación. Los medios de comunicación locales desempeñan un papel clave en la comunicación con las comunidades y suelen tener relaciones de confianza positivas bien establecidas con ellas.<sup>24</sup> También tienen un amplio alcance, incluso en zonas remotas a las que usted no puede llegar. Establezca relaciones con periodistas locales, redes de periodistas y organismos de desarrollo de medios de comunicación para compartir información sobre su programa: su equipo puede ser una valiosa fuente de información para ellos, y ellos pueden ser una valiosa fuente de información para usted.

**RECURSO:** Para obtener más información, consulte la sección "Collaborating with broadcasters beyond partnerships" en la guía [BBMA Lifeline Guidance on Working with Broadcasters in Humanitarian Crises](#)<sup>25</sup> y el documento de Internews [The Space Between Us: Understanding trust, communication and collaboration between media and humanitarian organizations in public health emergencies](#)<sup>26</sup>.

**Tabla 5.** Plataformas comunes de coordinación pertinentes

<p>RISE no se ajusta a la perfección en un único mecanismo de coordinación, ya que la información es importante para todos los sectores, pero a menudo no se prioriza ni financia sistemáticamente, por lo que la coordinación puede resultar poco clara. Puede ser tanto una oportunidad como un desafío cuando se examinan las formas de colaboración con las plataformas de coordinación en su contexto. La estructura y las funciones de las plataformas nacionales variarán según el contexto, en función de las necesidades y las capacidades, pero todas actúan como un servicio de coordinación complementario de la arquitectura humanitaria existente y emergente.<sup>27</sup></p> <p><b>Ejemplos:</b></p>
<p>Los <b>grupos temáticos</b> son <a href="#">órganos de convocatoria</a> de organizaciones relacionadas con sectores específicos de la acción humanitaria. La Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA) activa el sistema de grupos temáticos en las emergencias no relacionadas con personas refugiadas. Si bien los servicios de información – o los esfuerzos afines orientados a la comunicación y participación comunitaria – no cuentan con un grupo temático específico, están integrados en varios sectores diferentes y sus respectivos grupos temáticos. La información para salvar vidas suele ser una prioridad especial para el Grupo temático de protección (dirigido por el ACNUR), el Grupo Temático de Telecomunicaciones de Emergencia (dirigido por el PMA, centrado en el suministro de infraestructura de telecomunicaciones, conectividad, acceso a dispositivos, carga de teléfonos móviles, etc.) y el Grupo Temático de Salud (dirigido por la OMS).</p>
<p><b>Los grupos de trabajo/coordinación entre grupos temáticos</b> pueden recibir distintos nombres según el contexto, pero su objetivo principal es crear un espacio para que los líderes de los grupos temáticos compartan información y debatan cuestiones transversales (normalmente dirigidos por la OCHA)<sup>28</sup>. En determinados contextos, es aquí donde se coordina la comunicación y la participación comunitaria.</p>
<p>Los <b>grupos de trabajo</b> son sistemas de coordinación que pueden coexistir o no con el sistema de grupos temáticos. Los servicios de información pueden existir como un grupo (o subgrupo) de trabajo específico, con diferentes nombres. Algunos ejemplos de grupos de trabajo relevantes podrían ser Comunicación con las Comunidades (CwC), Comunicación y Participación Comunitaria (CCE) o Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas (AAP). Las prioridades relacionadas con los servicios de información pueden corresponder al ámbito de competencia de otros grupos de trabajo, como el de protección (incluso la protección de la infancia o la violencia de género) o áreas equivalentes, o el de dinero en efectivo.</p>
<p><b>Plataformas de coordinación gubernamentales</b></p>
<p><b>Foros de ONG intergubernamentales (ONGI)</b>, que existen en determinados contextos y coordinan la respuesta de las ONGI. A menudo se vincula con el mecanismo de coordinación dirigido por la ONU.</p>
<p><b>Foros de ONG u OBC</b>, que pueden ser un órgano de coordinación independiente dirigido por ONG locales o nacionales u organizaciones comunitarias.</p>
<p><b>Comunidades de práctica</b></p>
<p><b>Servicios comunes</b>, por ejemplo, un mecanismo común de retroalimentación o una línea directa.</p>
<p><b>Servicio Colectivo de Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria (RCCE)</b>, que es un grupo específico de mensajería relacionada con la salud y la participación comunitaria, centrado en objetivos sociales y de cambio de comportamiento. Es dirigido conjuntamente por la OMS, UNICEF y la FICR.</p>
<p><b>Equipos de tareas o subgrupos de un equipo de tareas</b></p>
<p><b>Redes</b></p>
<p><b>Redes y foros de medios de comunicación y periodismo</b></p>

## 2.2 Evalúe el panorama de la comunicación, las necesidades de información, las barreras y las preferencias

### Aprender

Para prestar un servicio de información eficaz y con capacidad de respuesta, es primordial evaluar de manera reiterada el ecosistema de comunicación en su contexto, las barreras, las necesidades, las principales partes interesadas y los riesgos. Comprender estos factores es importante no solo para saber a qué personas de la comunidad se puede llegar y cómo hacerlo, sino también para evitar hacer daño.<sup>29</sup>

Si bien es importante evaluar las necesidades y mapear el ecosistema de información en la fase de diseño, este proceso debe repetirse con frecuencia para determinar si se siguen satisfaciendo las necesidades de la comunidad. Las necesidades y usos de la información nunca son estáticos y, especialmente en un contexto humanitario, pueden cambiar rápidamente, por lo que es importante evaluar, analizar y adaptarse continuamente.

**En las fases de preparación y emergencia, resulta útil evaluar con frecuencia los siguientes factores:**

- **El perfil y el contexto de la comunidad:** La comunicación y la participación comunitaria requieren una comprensión adecuada acerca de la comunidad: sus lenguas, cultura, condiciones económicas, redes sociales, estructuras políticas y de poder, normas y valores, tendencias demográficas, historia y experiencia con las iniciativas de participación de grupos externos<sup>30</sup>.

- **La dinámica del acceso a la información:** Se debe verificar si determinados grupos (por ejemplo, mujeres, niños o niñas, personas con discapacidad o personas mayores, hablantes de lenguas minoritarias) se enfrentan a dificultades específicas relacionadas con la obtención o el suministro de la información. Véase el [Módulo 1.3 para obtener más información sobre las barreras](#).
- **El panorama de la comunicación:** Áreas que han perdido cobertura, poder; el modo en que las personas acceden actualmente a la información; y partes interesadas clave que podrían influir en su labor o con las que podría trabajar para fortalecerla. Es importante conocer bien el entorno de los medios de comunicación y las telecomunicaciones si se está estudiando la posibilidad de trabajar con una parte asociada para facilitar la comunicación bidireccional, sobre todo en situaciones de conflicto.
- **Los canales que la gente prefiere y a los que tiene acceso para comunicarse con usted:** Existe una amplia gama de formas ("canales") por las que la gente prefiere comunicarse y acceder a la información, desde la radio, el periódico o la televisión, hasta el boca a boca, el teatro participativo, los folletos o las reuniones en el municipio con los líderes de la comunidad. Las preferencias varían según factores como la lengua materna, el nivel de alfabetización, la edad, el grupo étnico, la vulnerabilidad social o económica, la discapacidad, el género o la religión, y pueden cambiar con el tiempo, sobre todo cuando se interrumpen los canales habituales.

- **Necesidades de información:** Las necesidades de información y las preferencias de comunicación varían con el tiempo. Tras un terremoto, es posible que las personas necesiten información para localizar a sus familiares desaparecidos, obtener ayuda, entrar a casas dañadas y saber qué hacer con los cadáveres que se encuentren. Pero más adelante, es posible que deseen información sobre la reposición de su documentación perdida, los derechos de indemnización y cuestiones jurídicas.

## Tomar medidas

### 2.2.1 Trabaje con su equipo para redactar una serie de preguntas de aprendizaje.

En las primeras fases de la emergencia, es posible que lo que más le preocupe sea identificar las principales necesidades de información y los canales de comunicación existentes que puede emplear para llegar a las comunidades. Con el tiempo, a medida que las evaluaciones se perfeccionen, también deberían pulirse las cuestiones relacionadas con la comunicación y la participación comunitaria para mejorar los servicios de información.<sup>31</sup>

#### EJEMPLO: Las preguntas de aprendizaje más habituales pueden ser:

- ¿Cuál es el perfil pertinente de la comunidad (lenguas habladas en el hogar, alfabetización, estatus legal, otros factores de marginación)?
- ¿Cuáles son los problemas, riesgos y preocupaciones más acuciantes que menciona la comunidad? ¿Qué información necesita la comunidad para resolver esos problemas principales?
- ¿Cuáles son las principales barreras y riesgos a los que se enfrenta la comunidad para acceder a esa información? ¿De qué manera difieren las barreras para los distintos grupos comunitarios, especialmente para los grupos marginados? ¿Hay algún tema sobre el que a algunos grupos les resulte particularmente difícil acceder a la información? ¿Cuáles son los riesgos de protección relacionados con la información a los que se enfrenta la comunidad (denegación de acceso a la información, existencia de información errónea, desinformación, rumores)?
- ¿Qué aspecto tiene ahora el ecosistema de la comunicación (es decir, el modo en que se comparten y reciben información las personas)? ¿Cómo ha cambiado desde la emergencia? ¿Existe algún grupo especialmente rezagado en la actualidad? ¿Quiénes son las principales partes interesadas que pueden influir en el acceso a la información?
- ¿Cuáles son los principales canales de comunicación a los que tienen acceso los distintos grupos? ¿Cuáles son los principales canales de comunicación preferidos por los distintos grupos? ¿Cuáles son las principales fuentes de información en las que más confían los distintos grupos de la comunidad? ¿En qué idiomas y formatos prefieren recibir información los distintos grupos?

### 2.2.2 Identifique los datos secundarios existentes.

Los datos secundarios son los que ha recogido otra persona anteriormente. Comience siempre con una revisión documental del panorama de la información, las necesidades, las barreras y los riesgos, y aproveche las lecciones aprendidas de emergencias similares para anticipar cómo pueden cambiar los ecosistemas de información. En las primeras fases de la emergencia, es posible que no tenga tiempo de realizar un ejercicio detallado de recolección de datos y tenga que emplear la información existente. Si no dispone de datos de preparación, sería aconsejable elaborar rápidamente un perfil del entorno de comunicación y un perfil de la comunidad a partir de los recursos públicos disponibles y lo aprendido en emergencias anteriores<sup>32</sup>.

**Coordinación:** Conéctese con las partes interesadas intersectoriales para determinar si ya existe información que responda a sus preguntas de aprendizaje o si se realizaron evaluaciones en una fase de preparación.

Si se encuentra en la fase de preparación, identifique las deficiencias en los datos secundarios existentes y tome medidas para resolverlas. La preparación de los datos puede ahorrar tiempo valioso en caso de emergencia. Cuanto más conozca el ecosistema de información y comunicación de una comunidad – es decir, sepa cómo y cuándo la gente recibe y comparte información, y prevea los posibles cambios que pueden producirse durante una emergencia –, estará en mejores condiciones para decidir en qué canales e iniciativas de comunicación debe centrarse su respuesta. En virtud de los datos que recopile antes de la crisis acerca del perfil de la comunidad, sus canales de comunicación preferidos y el entorno de los medios de comunicación y las telecomunicaciones, podrá conocer los lugares que necesitarán recibir ayuda durante la emergencia y después de ella, así como el tipo de ayuda que requieran.

**Tabla 6.** Evaluaciones comunes en las que puede encontrar datos secundarios pertinentes

Tipo	Descripción
<b>Datos transversales de respuesta</b>	Evaluaciones intersectoriales de necesidades (por ejemplo, análisis rápido de protección), análisis del contexto, planes de preparación para emergencias, proyecciones de supuestos y planificación de respuestas, evaluaciones de acceso, evaluaciones de seguridad y protección, evaluaciones de capacidad de respuesta, retroalimentación existente de las comunidades, etc.
<b>Evaluación de las necesidades de información (INA)</b>	Evaluar los canales de comunicación disponibles, las barreras de acceso a la información, la confianza en las fuentes de información, las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos. Las evaluaciones intersectoriales de las ONGI, las Naciones Unidas y las organizaciones de desarrollo de los medios de comunicación a menudo preguntan sobre las necesidades de información y comunicación, por ejemplo, en el marco del Monitoreo de Protección, los programas de Cambio Social y de Comportamiento (CSC) de UNICEF o las evaluaciones de Internews, CDAC <sup>33</sup> , BBC Media Action <sup>34</sup> o los grupos temáticos de telecomunicaciones. Clear Global también ofrece mapas lingüísticos de muchos países. <sup>35</sup>
<b>Guías sobre el panorama de los medios de comunicación</b>	Se trata de un informe que recopila información de todos los canales y recursos de comunicación de un país, incluso información sobre el panorama de los medios y las telecomunicaciones, perfiles de los canales de medios de comunicación, datos de contacto, cobertura móvil, idiomas y hábitos. Ya existen múltiples guías sobre un conjunto de países; también puede desarrollar una guía propia, que será una valiosa actividad de preparación. Consulte las guías existentes de la CDAC <a href="#">aquí</a> . <sup>36</sup> Los organismos de control nacionales, las empresas de telefonía móvil, las redes de periodistas (por ejemplo, sindicatos), las emisoras de radio y televisión estatales y los organismos de desarrollo de medios de comunicación del país o los anunciantes del sector privado también pueden disponer de información pertinente. <sup>37</sup>
<b>Evaluaciones del ecosistema de la información</b>	Permiten evaluar cómo se genera y circula la información dentro de una comunidad. Es posible que en su contexto ya exista una evaluación del ecosistema de información; también puede desarrollar una propia, que será una valiosa actividad de preparación. Consulte las orientaciones de Internews sobre el mapeo de los ecosistemas de información en apoyo a la resiliencia <a href="#">aquí</a> <sup>38</sup> ; también puede ver ejemplos de evaluaciones existentes <a href="#">aquí</a> . <sup>39</sup>
<b>Análisis de la protección</b>	Permite orientar el análisis de la situación específica de la protección, así como la organización de los datos y de la información, para proporcionar una base empírica destinada a la programación, la promoción y el diálogo con el fin de influir en los comportamientos y las políticas en apoyo a un entorno de protección más favorable. Consulte <a href="#">aquí</a> los análisis de protección existentes. <sup>40</sup>
<b>Perfiles comunitarios</b>	Permiten ilustrar las características socioeconómicas, el estilo de vida, los hábitos de consumo de los medios de comunicación y las barreras de acceso a la información de los grupos objetivo. Si no encuentra información sobre el modo en que reciben y comparten información las comunidades, considere la posibilidad de elaborar un perfil comunitario. Puede consultar ejemplos de orientaciones sobre elaboración de perfiles comunitarios <a href="#">aquí</a> . <sup>41</sup>
<b>Análisis de género</b>	Permite comprender las barreras y los riesgos para la seguridad y el acceso, en particular para las mujeres y las niñas, así como desarrollar estrategias para mitigarlos. Puede consultar las orientaciones sobre los análisis de género <a href="#">aquí</a> . <sup>42</sup>
<b>Análisis de las partes interesadas</b>	Sirve para identificar a los actores y las relaciones que influyen en el acceso a información con capacidad de respuesta, pertinente y precisa para la seguridad, la dignidad y el bienestar de las personas afectadas por situaciones de crisis, determinar cómo trabajar y con quién asociarse, coordinar o comprometerse para lograr el mejor resultado. <a href="#">Coordine</a> con otros actores las tareas para identificar los análisis de las partes interesadas que ya existan en su contexto.
<b>Análisis de sensibilidad al conflicto</b>	Permite analizar exhaustivamente la dinámica del conflicto con el fin de diseñar y ejecutar proyectos específicos para afrontarlo. El análisis de sensibilidad al conflicto consiste en garantizar que la actividad o el servicio que ofrezcamos se diseñe e implemente de modo tal que se minimicen los impactos negativos (según el principio de "no hacer daño") y se maximicen los impactos positivos. Puede consultar las orientaciones sobre los análisis de sensibilidad al conflicto <a href="#">aquí</a> . <sup>43</sup>
<b>Análisis de economía política</b>	Permite analizar las relaciones de poder, la distribución de recursos y el papel de las instituciones formales e informales en relación con el acceso a información con capacidad de respuesta, pertinente y precisa para la seguridad, la dignidad y el bienestar de las personas afectadas por situaciones de crisis. En la fase de preparación, los análisis de economía política (PEA) pueden utilizarse para elaborar planes de emergencia o reforzar los sistemas de información y comunicación. Puede consultar las orientaciones sobre los análisis de economía política <a href="#">aquí</a> . <sup>44</sup>

## Tomar medidas (continuación)

### 2.2.3 Recopile los datos que necesite.

El momento y la capacidad de llevar a cabo evaluaciones específicas dependerán siempre del contexto y de los recursos. Haga todo lo que pueda, con los recursos y el tiempo de que disponga, para captar la mejor descripción posible del contexto, de las necesidades y del modo en que puede responder eficazmente a ellas. Si se encuentra en una fase inicial, antes de comenzar a recopilar datos, es menester reflexionar acerca de quién será el público objetivo de su servicio de información. De este modo, sus evaluaciones efectivamente captarán datos propios de las poblaciones objetivo, no de grupos más amplios. Puede recopilar datos iniciales de las evaluaciones de necesidades y utilizarlos para determinar quiénes presentan mayor grado de necesidad, de modo que pueda seguir perfeccionando sus evaluaciones con el fin de captar las necesidades de ese grupo. Establezca prioridades y elabore un perfil de su grupo objetivo a medida que resulte más claro el panorama de la crisis.

**Coordinación:** Averigüe si hay otras personas que tienen previsto llevar a cabo evaluaciones relacionadas con los datos que necesita para evitar la duplicación de tareas y promueva la realización de evaluaciones conjuntas que incluyan indagaciones sobre las necesidades de información y comunicación. Esa evaluación se realizará por separado únicamente cuando no sea posible integrarla en las ya programadas. Si tiene previsto realizar una evaluación, colabore con otros proveedores de servicios pertinentes para diseñarla y garantizar que todos los datos o análisis realizados para RISE se compartan con las estructuras o mecanismos humanitarios pertinentes del país (a nivel nacional e internacional).

**Inclusión:** Lleve a cabo gestiones para garantizar que las personas con discapacidad, las personas mayores u otros grupos marginados participen en las evaluaciones y que se obtengan datos significativos de esos grupos. Busque el apoyo [de organizaciones representativas](#)<sup>45</sup> para garantizar que estos grupos se incluyan en las consultas y lleve a cabo evaluaciones cualitativas específicas cuando sea necesario. De ser posible, analice la evaluación con las principales partes interesadas o con representantes de grupos potencialmente marginados a fin de adaptar su enfoque e identificar los datos que ya estén disponibles. Utilice la Lista breve de preguntas del Grupo de Washington para desglosar los datos recolectados mediante la evaluación de las necesidades, además de la edad y el sexo (puede encontrar traducciones adicionales [aquí](#)). Incluya preguntas específicas sobre las barreras y preferencias de comunicación. Capacite al personal sobre la realización de ajustes razonables para garantizar que las personas con discapacidad y otros grupos puedan participar en la recolección de datos. Consulte la [Guía incluyente de capacidad de respuesta al cliente del IRC](#)<sup>46</sup> para obtener orientaciones sobre la recolección y el análisis de datos desglosados por discapacidad (p. 29), recomendaciones y ejemplos de ajustes razonables en la comunicación con personas con discapacidad y personas mayores para propiciar la capacitación de las personas encargadas de la recopilación de datos (pág. 25 y 47), así como recomendaciones para realizar debates en grupos de enfoque o entrevistas a informantes clave (p. 48).

### Caja de herramientas sobre la evaluación de las necesidades de información (INA)

¿Qué hay en la caja de herramientas?

- **Herramienta 3.** Encuesta INA y guía de análisis
- **Herramienta 4.** Cuestionario sobre respuestas humanitarias
- **Herramienta 5.** Cuestionarios sobre el perfil de los medios de comunicación
- **Herramienta 6.** Guía de debate en grupo de enfoque de INA
- **Herramienta 7.** Plantilla de presentación de informes de INA

**Participación:** Como mínimo, analice previamente la evaluación con las personas clave de la comunidad, incluidos los líderes, los responsables de asociaciones y grupos comunitarios, el personal de su organización y las autoridades locales. Solicite asesoramiento para llevar a cabo la evaluación y pregunte si otras organizaciones ya han realizado evaluaciones. Presente su organización y el objetivo de la evaluación, así como lo que ocurre una vez finalizada. Cuando disponga de más tiempo, coordine con las partes asociadas externas y las autoridades locales y verifique los resultados y el análisis de su evaluación con la comunidad.

### En los primeros días (48 a 72 horas) de una emergencia

#### Evaluación rápida del ecosistema de comunicación en caso de crisis:

Concéntrese en identificar qué canales de comunicación pueden utilizarse para llegar a las comunidades ahora. Evalúe el impacto de la crisis en los ecosistemas de comunicación existentes (restantes). Evalúe rápidamente las zonas que se hayan quedado sin cobertura de telefonía, radio y televisión, las redes de telefonía móvil, las emisoras de radio y televisión que sigan funcionando, las zonas que se hayan quedado sin suministro eléctrico y la forma en que la población recibe y comparte información actualmente. De ese modo, podrá determinar rápidamente qué canales de información y comunicación aún existen o podrían restablecerse rápidamente y examinar el modo en que su organismo se comunicará con la población afectada, teniendo en cuenta los efectos que tuvo la crisis sobre la infraestructura de comunicación. Compruebe qué datos ya están disponibles en los informes de los medios de comunicación o en contacto directo con los medios de comunicación y los proveedores de servicios; los organismos de información gubernamentales; los informes de situación del gobierno; los informes de otras organizaciones que trabajan en la zona afectada o en contacto directo con las ONG que tienen programas en la zona afectada, así como mediante preguntas sobre el acceso de la población a la información y a los canales de comunicación; equipos de campo de los organismos que realizan evaluaciones rápidas sobre el terreno. Las observaciones sobre el terreno pueden dar una idea de los daños (por ejemplo, torres de telecomunicaciones dañadas; sintonización de emisoras de radio para comprobar cuáles siguen en antena; comprobación de la señal de telefonía móvil en distintas zonas).

## En las primeras dos semanas de una emergencia

**Evaluación de las necesidades de información (INA) rápida:** Recopile información de alto nivel sobre los canales de comunicación disponibles, las barreras de acceso a la información, la confianza en las fuentes de información, las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos, integrando preguntas prioritarias en evaluaciones de necesidades más amplias planificadas por el gobierno, uno o varios organismos (por ejemplo, una evaluación rápida interinstitucional, una evaluación conjunta de necesidades o una evaluación rápida inicial multigrupo).

## En las primeras cuatro semanas de una emergencia (y más)

**Evaluación de las necesidades de información (INA) detallada:** Información más específica sobre los canales de comunicación disponibles, las barreras de acceso a la información, la confianza en las fuentes de información, las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos. De ese modo, las personas encargadas de la respuesta humanitaria podrán diseñar programas eficaces basados en las necesidades identificadas; en caso de catástrofes repentinas, podrán pasar de la respuesta a la recuperación.

## Cuando el servicio de información con capacidad de respuesta es funcional

**Seguimiento de los datos y análisis de las preguntas de los clientes:** Dado que los servicios de información con capacidad de respuesta se basan en la comunicación bidireccional, mediante la cual los grupos objetivo formulan preguntas, es posible hacer un seguimiento de esas preguntas para evaluar las tendencias relacionadas con las necesidades de información y los rumores una vez que se ponga en marcha el servicio.

> En el [Módulo 3.4.1](#) se explica el modo en que la recolección de datos sobre las comunicaciones bidireccionales orienta la producción de información.

- **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional

## 2.2.4 Realice un análisis de las partes interesadas.

Existen dos motivos principales para realizar el análisis de las partes interesadas: (1) determinar la modalidad de trabajo y con quién asociarse, coordinar o colaborar para lograr el mejor resultado posible (véase el [Módulo 2.4.2](#)); y (2) sustentar las evaluaciones de riesgo (véase el [Módulo 2.4.5](#)) identificando a los posibles actores "maliciosos" o saboteadores que puedan obstaculizar el logro de los resultados previstos. Se basa en la información existente sobre las partes interesadas y normalmente incluirá reuniones o talleres participativos internos en los que participen las comunidades y los actores locales para comprender el papel, las relaciones y las estrategias de esos actores en el contexto en particular. Realice un análisis de las partes interesadas o actualícelo para identificar a los actores y las relaciones que influyan en el acceso de la población afectada a la información que necesita. También puede realizar un análisis de las partes interesadas o de redes sociales para sustentar el análisis de sensibilidad al conflicto o el análisis de economía política.

### Será preciso mapear los tipos de actores que se indican a continuación:

- Actores que realicen actividades relacionadas con los servicios de información con capacidad de respuesta, como el mapeo de servicios, la comunicación con las comunidades, la creación de contenido, etc.
- Actores que tengan cobertura geográfica en las zonas objetivo, ya sea porque cuentan con una programación existente o porque tienen acceso a las zonas objetivo.
- Actores que presten servicios a los grupos de la población a los que usted se dirija.
- Actores con capacidad operativa. Por ejemplo, la capacidad de adquirir equipos o contratar personal rápidamente.
- Actores que tengan influencia sobre las personas y las políticas relacionadas con los servicios de información con capacidad de respuesta.

## Caja de herramientas para el análisis de las partes interesadas

- **Herramienta 8.** Plantilla de facilitación de reuniones de análisis de las partes interesadas
- **Herramienta 9.** Plantilla de matriz de análisis de las partes interesadas
- **Herramienta 10.** Plantilla de plan de participación de las partes interesadas

## 2.3 Defina el éxito

### Aprender

Los programas de servicios de información con capacidad de respuesta deben guiarse por un marco de resultados y un plan de monitoreo y evaluación. Sobre la base de la evidencia y antes de diseñar el programa, los equipos deben definir sus resultados previstos. En situaciones de crisis, las intervenciones de los servicios de información con capacidad de respuesta no pretenden cambiar comportamientos o normas sociales específicos, sino que permiten que las personas comprendan lo que ha ocurrido y les brindan la información necesaria para decidir cuál es la mejor manera de responder en su contexto particular.<sup>47</sup> Por lo tanto, el resultado de más alto nivel de los servicios de información con capacidad de respuesta se enmarca en el empoderamiento para lograr los objetivos de la población afectada en pro de una recuperación significativa de la crisis.

#### Tipos de repercusiones:

- Los **“resultados”** miden los efectos de los servicios de información con capacidad de respuesta para los clientes, o bien los cambios que pueden producirse en sus vidas tras acceder a dichos servicios.

Ejemplo: Las personas desplazadas internas afectadas por el conflicto en el norte del estado pueden acceder mejor a los servicios, conocer y hacer valer sus derechos, tomar decisiones fundadas y mantenerse a salvo.

Ejemplo: Las personas afectadas por el brote de cólera en el este del estado pueden acceder mejor a los servicios de atención médica y tomar decisiones fundadas sobre medidas preventivas.

- Los **“resultados intermedios”** miden repercusiones cruciales que desempeñan un papel esencial en la consecución de los resultados de nivel superior.

Ejemplo: Los clientes acceden a la información proporcionada, confían en ella y la comprenden.

- Los **productos** miden los bienes y servicios suministrados que contribuyen a la consecución de los logros. La información sobre los productos no refleja las consecuencias de los bienes y servicios suministrados, sino que muestra el alcance o la magnitud de lo que producen los insumos y las actividades.

Ejemplo: Se elaboran contenidos informativos que responden a las necesidades de los clientes.

- Las **actividades** miden las tareas que contribuyen a alcanzar los productos.

Ejemplo: La capacitación del personal.

- Los **insumos** miden los recursos utilizados para realizar actividades y prestar servicios.

Ejemplo: Recursos humanos, tiempo, financiación, etc.

En la fase de diseño de su programa, es posible que pretenda desarrollar una teoría del cambio (TOC) junto con su equipo de monitoreo, evaluación, aprendizaje y rendición de cuentas (MEAL). La teoría del cambio

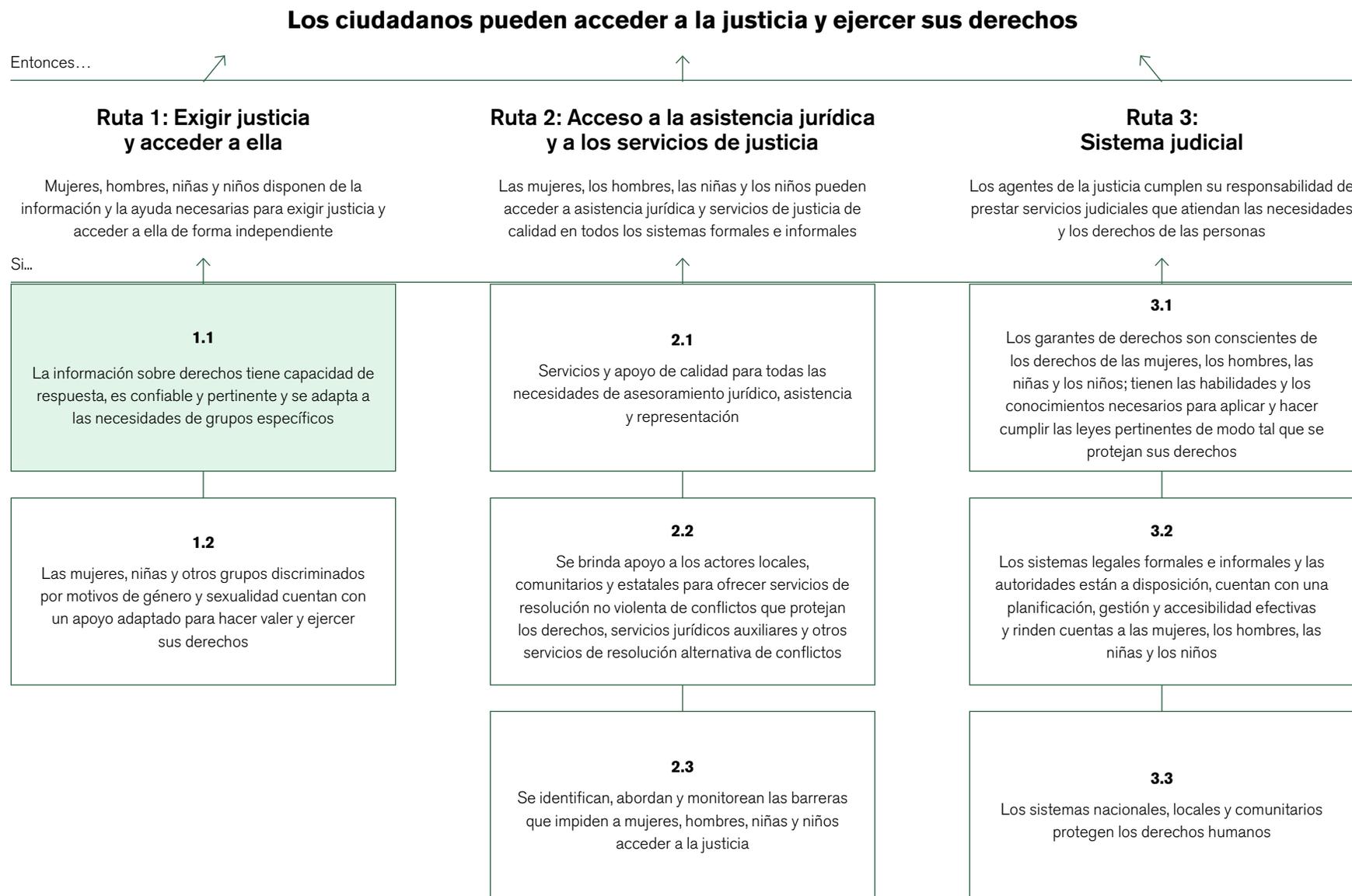
describe el modo en que los productos contribuyen a la consecución de los logros. Puede compartirse con las partes asociadas, las partes interesadas del sector y las comunidades. Cada elemento de la teoría del cambio debe incluir un resultado claramente definido e indicadores para medirlo. Los indicadores deben ser pertinentes para el contexto y tener en cuenta la viabilidad de la recolección y del análisis de datos. La teoría del cambio debe ser siempre específica para su estrategia y contexto y debe estar sustentada en la evidencia. Los resultados de los servicios de información con capacidad de respuesta contribuyen a la consecución de los objetivos intersectoriales. Si trabaja en un equipo sectorial, puede incluir la información con capacidad de respuesta como resultado intermedio en el marco de la teoría del cambio sectorial. En la [Figura 2](#) se muestra una teoría del cambio estándar a nivel de proyecto para los servicios de información con capacidad de respuesta, que puede adaptarse. En la [Figura 3](#) se muestra una teoría del cambio a nivel del sector de la protección que refleja la información con capacidad de respuesta como resultado intermedio del sector.

- **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE

**Figura 2.** Teoría del cambio a nivel de proyecto para los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia



**Figura 3.** Teoría del cambio a nivel del sector para los servicios de información con capacidad de respuesta en situaciones de emergencia



## 2.4 Desarrolle estrategias para llegar a su público

### Aprender

Recurra a los datos disponibles, así como al criterio, las competencias y la experiencia de las principales partes interesadas, para decidir qué es adecuado para el contexto. No existe un marco ideal: haga lo que resulte más pertinente. Podría planificar la acción mediante talleres de lluvia de idea y redacción, complementados con tareas de investigación y validación adicionales.<sup>48</sup>

Para garantizar la eficacia de este proceso, es esencial que los múltiples actores, incluidos los clientes previstos y el personal de primera línea, lo sientan como propio. Según resulte pertinente para su contexto, podría incluir a clientes o representantes de clientes, personal de primera línea, responsables de liderazgo, expertos técnicos, expertos en seguimiento y evaluación, puntos focales de seguridad, coordinadores de emergencias, especialistas en finanzas, representantes del gobierno, medios de comunicación locales, organizaciones comunitarias o representativas, etc.

**RECURSO:** Consulte la [Herramienta 1.2 del Kit de herramientas de "Fortalecer para facilitar \(Empower to Enable, E2E\)" del IRC](#) para obtener orientaciones sobre la participación del personal de primera línea en el diseño de las propuestas.<sup>49</sup>

En la medida de lo posible, también se recomienda conocer la dotación de fondos

disponibles para usted o los donantes a los que pueda presentar propuestas para llevar adelante su proceso de toma de decisiones.

En los primeros días posteriores a la emergencia, puede seguir rápidamente estos pasos para determinar cómo comunicarse con la población afectada por medio de los recursos existentes; luego podrá repetir los pasos cuando disponga de más datos y tiempo para desarrollar una estrategia más pormenorizada. Haga todo lo que pueda con los recursos y el tiempo de que disponga.

**Participación:** *Adaptado de [IFRC CEA Guide](#)<sup>50</sup>*

Analice los planes de respuesta con diferentes representantes de la comunidad (por ejemplo, líderes, responsables de grupos y asociaciones, su personal y voluntarios, así como autoridades locales). Compruebe que las actividades respondan a las necesidades y prioridades de la comunidad y pregunte cuáles son las mejores maneras de llevarlas a cabo. De ser posible, analice lo que debería ocurrir al final de la iniciativa y de qué forma la comunidad u otras partes interesadas podrían hacerse cargo de las actividades. Analice con los representantes clave de la comunidad el modo en que su organización trabajará con ellos durante la iniciativa,

cómo, cuándo y qué información debe compartirse, cómo debe gestionarse la retroalimentación y cuáles son los mejores enfoques de participación comunitaria. Realice una coordinación interna y externa para evitar frustraciones en las comunidades. Las reuniones internas de planificación garantizan que los planes sectoriales sean complementarios y produzcan tareas duplicadas. Los planes también deben analizarse con el gobierno y otros organismos de respuesta para evitar la duplicación de tareas e identificar oportunidades de colaboración y sostenibilidad. De ese modo, también se reduce el riesgo de que a las comunidades se les prometa ayuda que vaya en contra de las políticas gubernamentales.

- **Herramienta 11.** Plantilla de facilitación de las reuniones de análisis y diseño

#### ¿Qué contiene la herramienta?

Esta plantilla puede adaptarse para facilitar las conversaciones sobre diseño con las principales partes interesadas, utilizando los datos del Módulo 2.2 para fundamentar la toma de decisiones.

## Tomar medidas

### 2.4.1 Defina su público objetivo

Debido a las limitaciones reales de financiación y capacidad, es posible que tenga que priorizar a quiénes debe dirigirse su servicio de información.

**NOTA:** Es posible que tome o revise esta decisión a lo largo del proceso de diseño, a medida que considere las asociaciones, los canales, los riesgos, el presupuesto, etc.

#### Algunas consideraciones comunes esenciales para determinar el público objetivo del modelo de programa:

- **Determinar quién necesita más información:**

**Necesidades frente a capacidades:** Considere tanto las necesidades humanitarias como las capacidades existentes para acceder a la información que necesita la población afectada. Puede haber una zona geográfica en la que las necesidades humanitarias sean extremadamente acuciantes, pero la infraestructura de comunicaciones formal o informal existente ya se está ocupando de atender a ese grupo y proporcionarle información. En este caso, podría asociarse con esos actores para respaldar las gestiones que se estén llevando a cabo, o bien considerar la posibilidad de centrarse en otra zona geográfica.

Sin embargo, incluso cuando existan capacidades, es posible que haya grupos rezagados; por ejemplo, cuando la información se facilite en una lengua dominante, o un grupo concreto no pueda acceder al punto de información. En este caso, puede asociarse con esos actores para reforzar la inclusividad de sus labores actuales o considerar la posibilidad de centrarse únicamente en satisfacer las necesidades de las personas que hayan quedado rezagadas.

**Impacto potencial de la información:** Es importante considerar el “potencial de empoderamiento” que la información puede proporcionar a los distintos grupos. Por ejemplo, si las necesidades más acuciantes implican acceder a servicios sanitarios u obtener documentación legal, pero no hay servicios sanitarios a los que acceder ni derechos legales que reclamar, la información suministrada podría tener menos impacto en esa población, ya que es poco probable que pueda proporcionarse información útil. Por otro lado, cuando los servicios y los derechos son escasos, los rumores pueden agravarse y las personas pueden recurrir a fuentes poco fiables para informarse sobre opciones alternativas; en este ejemplo, la prestación de servicios de información podría tener un fuerte impacto.

- **Satisfacer las necesidades de información:**

**Capacidad de producción de información:** Verificar la información solicitada por los clientes puede requerir una importante inversión de tiempo. Cuando las necesidades de información de su público objetivo son muy variadas, el personal puede verse desbordado y la puntualidad puede verse afectada. Este factor puede ser difícil de predecir, ya que las necesidades de información cambian con el tiempo, pero es importante tenerlo en cuenta al considerar la inclusión de múltiples públicos objetivo que tengan necesidades significativamente diferentes.

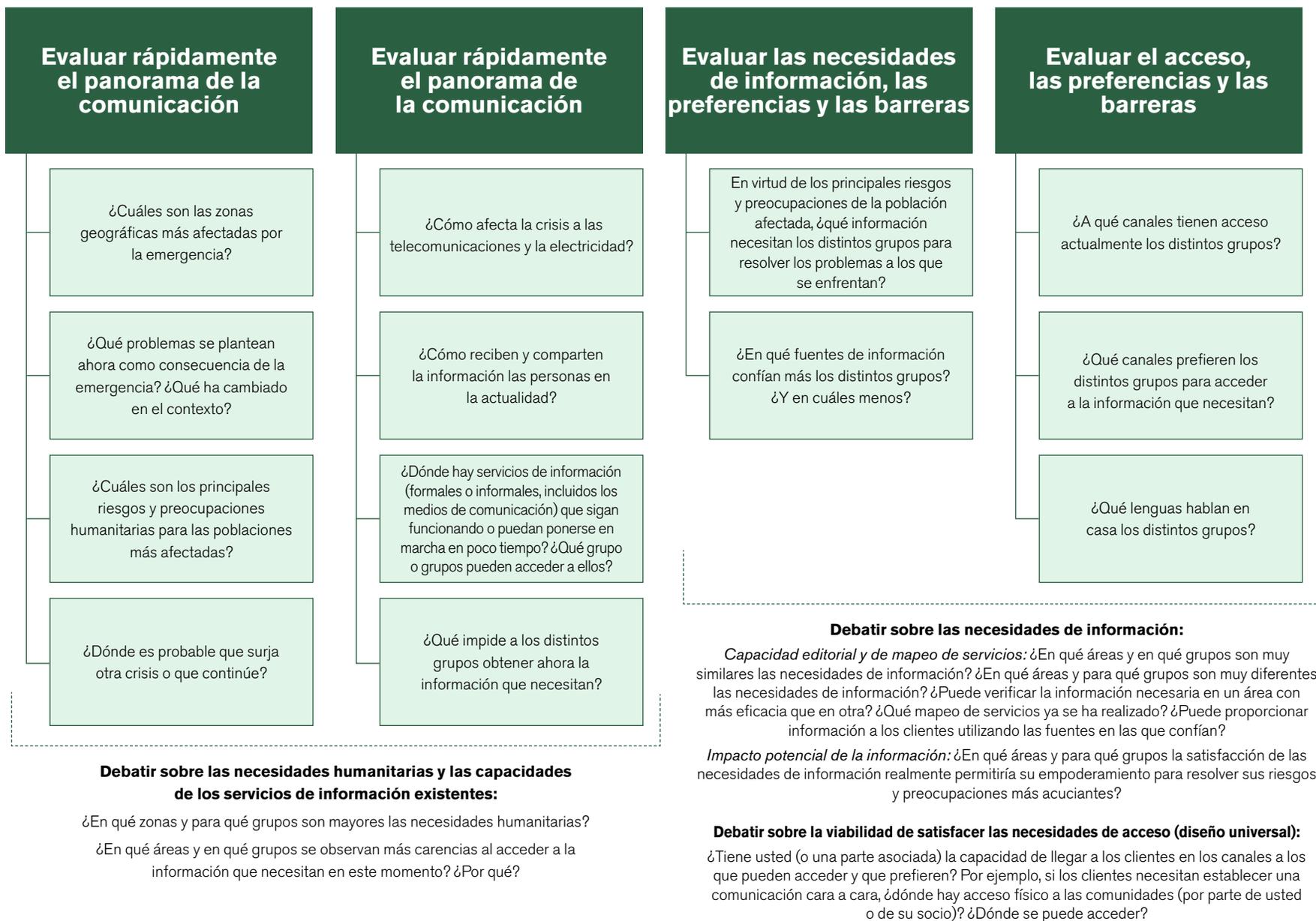
**Capacidad de mapeo de servicios:** En ocasiones, gran parte de las solicitudes de información en situaciones de emergencia, sobre todo en su etapa inicial, guardan relación con el acceso a los servicios. Cabe destacar que, a medida que amplíe su alcance geográfico, también tendrá que ampliar sus esfuerzos de mapeo de servicios. Considere qué esfuerzos de mapeo de servicios ya existen, y qué medidas haría falta tomar para valerle de ellos sin sobrecargar al personal ni comprometer la puntualidad. Consulte el [Módulo 3.2](#) para obtener más información sobre el mapeo de servicios.

- **Preferencias y barreras de comunicación:**

**Idiomas:** Prestar servicios en varios idiomas tiene importantes repercusiones en la dotación de personal y el presupuesto. Tenga en cuenta que, para trabajar con múltiples idiomas, se requiere capacidad diaria de traducción e interpretación, ya sea contratando personal que hable esos idiomas o recurriendo a actores externos (lo cual puede resultar muy costoso). Consulte el [Módulo 2.4.6](#) para obtener más información sobre el trabajo interlingüístico.

**Inclusión:** Los distintos grupos de clientes se enfrentan a diferentes barreras para acceder a los canales de comunicación. Es sumamente importante que adopte un “diseño universal” desde el principio, lo cual implica que sus servicios puedan ser utilizados por todas las personas incluidas en su público objetivo, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Considere qué necesidades son viables de satisfacer de manera equitativa; si es necesario, limite su alcance para centrarse en servicios diseñados universalmente para esos grupos. Hay muchos ejemplos de dinámicas de poder arriesgadas que pueden producirse cuando algunos grupos tienen acceso a información destinada a salvar vidas y otros quedan excluidos. Consulte el [Módulo 2.4.5](#) para obtener más información sobre los riesgos.

**Figura 4. Árbol de decisiones:** preguntas orientativas para priorizar los grupos objetivo de los servicios de información con capacidad de respuesta



## Tomar medidas (continuación)

### 2.4.2 Examine los modos de aprovechar las iniciativas locales y formar las asociaciones adecuadas

En la medida de lo posible, establezca nuevas asociaciones como actividad de preparación y no en el fragor de la respuesta, con el fin de garantizar que se pueda movilizar a las personas inmediatamente para brindar ayuda, especialmente en el caso de partes asociadas con las que no esté acostumbrado a trabajar o que tengan una cultura organizativa diferente.<sup>51</sup>

#### ¿Qué entendemos por asociaciones?

Se habla de asociación cuando más de una organización o más de un actor pactan trabajar en pos de objetivos comunes, llegan a acuerdos explícitos y se rinden cuentas de manera recíproca. Esto incluye tanto las relaciones que podrían plasmarse tanto en un contrato como en un acuerdo más informal, como un memorando de entendimiento o términos de referencia.

**Ejemplo.** Las modalidades de asociación podrían ser las siguientes:

- *Transferencia de fondos, pago de salarios del personal, donaciones:* Por ejemplo, una organización ya está prestando servicios de información con capacidad de respuesta, pero no dispone de fondos suficientes, así que usted le proporciona ayuda económica para que continúe su labor.
- *Provisión de equipos y suministros:* Por ejemplo, una organización ya presta servicios de información con capacidad de respuesta, pero tiene problemas para adquirir equipos de comunicación, así que usted le proporciona teléfonos.
- *Aporte de conocimientos especializados:* Por ejemplo, una organización está llevando a cabo actividades de difusión comunitaria y desearía recibir apoyo para convertir su participación en servicios de información con capacidad de respuesta.
- *Implementación conjunta:* Por ejemplo, un medio de comunicación crea contenidos y su organización comunitaria realiza visitas domiciliarias, por lo que se asocian para ampliar el alcance de sus contenidos a través de visitas domiciliarias.

#### ¿Por qué podría asociarse?

Las asociaciones pueden aumentar la calidad, la escala y la eficiencia operativa de los programas, y cada una de ellas puede repercutir en la inclusión, la seguridad y el impacto general.

- Maximice la calidad de los programas aprovechando la experiencia diversa y la capacidad mejorada, proporcionando servicios culturalmente apropiados.
- Aumente la escala ampliando la cobertura geográfica, llegando a distintos segmentos de la población, prestando servicios en más idiomas.
- Aumente la eficacia operativa evitando la duplicación de tareas, recopilando y verificando información de diversas fuentes con mayor rapidez, aprovechando las redes y canales de comunicación existentes.

#### ¿Con quién podría asociarse?

Revise la evaluación de las partes interesadas que realizó o actualizó durante la fase de evaluación (véase el [Módulo 2.2.4](#)). Empiece por considerar otros actores que ya estén realizando actividades enmarcadas en el modelo de RISE (por ejemplo, comunicación con las comunidades o intercambio de información, mapeo de servicios u otras modalidades de creación de contenidos, verificación de la información, traducción o interpretación), así como con otros tipos de actores a los que determinados grupos tengan acceso, o bien actores que conozcan las necesidades de esos grupos o le susciten confianza. Si en el proceso de evaluación de las partes interesadas no ha identificado a ningún actor que lleve a cabo actividades relacionadas con RISE, sería aconsejable identificar a dichos actores en los espacios de coordinación pertinentes (See [Módulo 2.1](#)). Es importante que tenga en cuenta sus puntos fuertes y lo que puede ofrecer a esas partes asociadas. Consulte la [Tabla 7](#) para conocer ejemplos de partes asociadas potenciales.

**Participación:** Los agentes más cercanos a la crisis son los principales agentes de la respuesta y la recuperación. Si no forma parte de la comunidad a la que se dirige, examine las formas en que puede asociarse, de manera formal o informal, con organizaciones o actores que sí formen parte de ella. Cuando nos asociamos con agentes locales, contribuimos a un mayor impacto y escala y a la consecución de resultados más sostenibles. Además, las organizaciones de base y locales suelen ser las primeras en movilizarse rápidamente cuando se produce una crisis para compartir información y poner en contacto a las personas afectadas con los recursos que necesitan. Aproveche y desarrolle esas iniciativas.

**Inclusión:** Preste especial atención a las asociaciones con actores que se dediquen o representen a personas afectadas de manera desproporcionada por situaciones de crisis y la desigualdad sistémica (incluidas mujeres, niños o niñas, personas con discapacidad, SOGIESC diversas, etc.), que pueden desempeñar un papel crucial en materia de inclusividad.

**Tabla 7.** Ejemplos de tipos de actores y cómo pueden contribuir a la prestación de servicios de información con capacidad de respuesta

\*Cabe señalar que esta lista no es exhaustiva, pero puede servir de punto de partida. En esta tabla se ofrecen ejemplos de los distintos tipos de actores con los que podría asociarse y los aportes que podrían realizar al programa de RISE. Se trata de ejemplos ilustrativos y puede que no se cumplan en todos los contextos.

Tipo de organización	Cómo podrían contribuir: ejemplos
<b>Organizaciones comunitarias o líderes comunitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consulta sobre el diseño del programa:</b> Apoyo para codiseñar el programa a fin de reforzar la accesibilidad y la pertinencia para su comunidad.</li> <li>• <b>Comunicación:</b> Apoyo para recoger las preguntas de la comunidad y hacer un seguimiento de ellas; mejorar el alcance en la comunidad o la aceptación y asimilación de la información mediante la difusión en cascada de la información que proporcione; apoyo a la traducción o interpretación</li> <li>• <b>Desarrollo de contenidos:</b> Apoyar la revisión de contenidos para verificar la información o reforzar su pertinencia para la comunidad</li> </ul> <p>Véase la guía del IRC <a href="#">Guide for Engaging Community Leaders during Disease Outbreaks</a><sup>52</sup> y la guía <a href="#">Guide for Engaging Religious &amp; Faith-based Leaders during Disease Outbreaks</a>.<sup>53</sup></p>
<b>Actores humanitarios de mayor envergadura (ONGI, ONU, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acceso:</b> A los foros de coordinación humanitaria, donantes, etc.</li> <li>• <b>Conocimientos especializados:</b> En el trabajo en situaciones de emergencia o crisis, capacitación, etc.</li> <li>• <b>Financiación:</b> Para adquirir equipos, cubrir los sueldos del personal, etc.</li> <li>• <b>Desarrollo de contenidos:</b> Compartir información verificada con usted para que la comparta a través de su(s) canal(es)</li> <li>• <b>Mapeo de servicios:</b> Compartir con usted información actualizada sobre el mapeo de los servicios para que la difunda a través de su(s) canal(es)</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimientos especializados:</b> En la triangulación y verificación de la información, la capacitación, etc.</li> <li>• <b>Desarrollo de contenidos:</b> Compartir contenido verificado con usted para que lo comparta a través de su(s) canal(es)</li> <li>• <b>Comunicación:</b> Mejorar el alcance compartiendo sus contenidos o la información verificada que comparta con ellos a través de su(s) canal(es), organizar transmisiones en las que se responda a las preguntas de la comunidad</li> </ul> <p>Véase <a href="#">BBCMA Lifeline Guidance on Working with Broadcasters in Humanitarian Crises</a><sup>54</sup>, <a href="#">Internews Local Media and Community Engagement in Humanitarian Settings</a><sup>55</sup>, <a href="#">The Space Between Us: Trust, Communication, and Collaboration between Media and Humanitarian Organizations in Public Health Emergencies</a><sup>56</sup> y <a href="#">IFRC Sample Radio Program Proposal</a><sup>57</sup>.</p>
<b>Grupos representativos de mujeres, niños o niñas, personas con discapacidad, SOGIESC diversas, etc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consulta sobre el diseño del programa:</b> Apoyo para realizar auditorías de accesibilidad o codiseñar el programa para reforzar la accesibilidad y la pertinencia para los grupos que representan.</li> <li>• <b>Comunicación bidireccional:</b> Apoyo para recoger las preguntas de los grupos a los que representan y hacer un seguimiento de ellas; mejorar el alcance en los grupos o la aceptación y asimilación de la información mediante la difusión en cascada de la información que proporcione.</li> <li>• <b>Creación de contenidos:</b> Apoyar la revisión de contenidos para verificar la información o reforzar su pertinencia para los grupos a los que representan.</li> </ul> <p>Consulte el kit de herramientas de UNICEF <a href="#">Disability Inclusive Humanitarian Toolkit</a> para obtener recomendaciones sobre cómo colaborar con organizaciones de personas con discapacidad en acciones humanitarias.<sup>58</sup></p>
<b>Actores sectoriales (sanidad, protección, tesorería, AAP, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desarrollo de contenidos:</b> Apoyar la revisión o el desarrollo de contenidos relacionados con su especialidad sectorial (por ejemplo, un agente sanitario que aporte contenidos sobre cómo prevenir el contagio de enfermedades, o un abogado que contribuya a la generación de contenidos sobre documentación jurídica).</li> <li>• <b>Canal(es) de comunicación:</b> Apoyar la integración de los servicios. Por ejemplo, se instala un mostrador de información en un centro de salud, o un mecanismo de quejas y retroalimentación integra un servicio de información con capacidad de respuesta para responder a las preguntas.</li> <li>• <b>Comunicación:</b> Apoyar la integración de los servicios. Por ejemplo, el personal del sector de la nutrición recibe capacitación sobre comunicación de primera línea para responder preguntas y proporcionar información verificada cuando entregan las raciones de alimentos.</li> <li>• <b>Superación de barreras:</b> Apoyo en la prestación de la asistencia tangible necesaria que la población necesita para acceder al servicio de información. Por ejemplo, colaborar con el equipo de tesorería para desembolsar vales de crédito telefónico.</li> <li>• <b>Conocimientos especializados:</b> En áreas especializadas para la capacitación y desarrollo de capacidades del personal. Por ejemplo, un actor de protección ayuda a asesorar sobre las respuestas adecuadas a las personas con necesidades agudas de protección o la mitigación de los riesgos de protección.</li> </ul>
<b>Actores gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desarrollo de contenidos:</b> Capacidad para asesorar o aportar contenidos sobre servicios o procesos gubernamentales.</li> <li>• <b>Comunicación:</b> Ayuda con la aceptación y asimilación de la información (dependiendo de la percepción de los actores gubernamentales en el contexto).</li> </ul>
<b>Operadores de redes móviles o empresas tecnológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicación:</b> Puede proporcionar acceso temporal a la red cuando los sistemas no funcionan u ofrecer otras formas de conectividad en entornos de baja conectividad.</li> </ul> <p>Véase la <a href="#">Carta de Conectividad Humanitaria de GSMA</a><sup>59</sup> y <a href="#">Nethope</a>.<sup>60</sup></p>

## Tomar medidas (continuación)

### ¿Cómo asociarse?

1. Seleccione posibles partes asociadas cuya visión, misión, valores, prioridades estratégicas y programación coincidan con los suyos. (Véase el [Módulo 2.2.4](#)).
2. Debata y decida sobre el potencial de asociación: Inicie una conversación y construya la relación con el actor o los actores identificados. Explore sus respectivas visiones para satisfacer las necesidades de información y el papel que podría desempeñar cada uno en su posible asociación. Estos debates suelen comenzar explorando la visión global de la asociación y el papel general de cada parte asociada; con el tiempo se vuelven más específicos y detallados. Priorice las comunicaciones abiertas y respetuosas, tenga en cuenta los desequilibrios de poder entre las organizaciones y mitíguelos. Enfoque la asociación como una oportunidad para conseguir juntos más de lo que podrían conseguir por separado y promueva desde el principio la colaboración en el análisis y la toma de decisiones.
3. Inicie una sesión de codiseño con su parte asociada o decida cómo se asociarán. Una vez que haya decidido con quién asociarse, determine cómo van a trabajar juntos y las formas en que podrían apoyarse mutuamente (consulte ejemplos de modalidades de asociación en la [página 49](#)). Trabajen juntos también para definir cómo supervisará cada uno el éxito de la asociación.

**NOTA:** Si la parte asociada va a desempeñar un papel importante en la prestación de servicios de información con capacidad de respuesta, inclúyala desde el principio en las conversaciones sobre el diseño del programa. Como mínimo, colabore con esas partes asociadas para asignar los recursos del programa, en función de lo que mejorará el impacto y la escala, maximizando los fondos para aquellos que lideran la prestación de servicios.

● **Herramienta 11.** Plantilla de reuniones de análisis y diseño

4. Realice una evaluación de riesgos de la posible asociación. Además de considerar las señales de alarma históricas y la capacidad de la parte asociada, también se recomienda examinar la percepción que tiene la comunidad respecto de la posible parte asociada, sus vínculos con grupos o líderes específicos que puedan ser de índole política y otros riesgos potenciales para la integridad, credibilidad y confianza de su servicio de información. Este proceso debe ser colaborativo. Reflexione con la parte asociada sobre la pertinencia y la aplicación de los riesgos a la colaboración propuesta en el proyecto y determinen juntos las estrategias de mitigación adecuadas. Por ejemplo, la realización de la diligencia debida y la firma de acuerdos (véase el [Módulo 2.4.5](#)).
5. Elabore un acuerdo escrito para su asociación. A diferencia de la coordinación y la colaboración, en las que existe una forma de trabajo poco definida, las asociaciones suelen requerir documentación escrita. Puede ser legalmente vinculante, como un contrato, o menos formal, como un memorando de entendimiento o términos de referencia.
 

**En estos acuerdos podrían establecerse los siguientes puntos:**

  - Función y responsabilidades
  - Un calendario para la asociación
  - Esquema de las actividades clave y definición de roles
  - Especificación de valores en caso de aportación de fondos
  - Mecanismos de rendición de cuentas recíproca, como la frecuencia de las reuniones o la presentación de informes escritos
6. Según corresponda, preste apoyo a las partes asociadas que deseen un traspaso completo del proyecto. Una parte asociada puede tratar de desarrollar su capacidad organizativa para operar independientemente de su organización.

**RECURSO:** Consulte el kit de herramientas de INTRAC [Exiting / transitioning from international partnerships: a toolkit for small NGOs](#)<sup>61</sup> para obtener más información.

### 2.4.3 Determine los canales y formatos de comunicación que utilizará

A partir de los datos a su alcance, estudie cómo va a llegar a su público objetivo en función de sus preferencias y hábitos, los canales y formatos a los que pueden acceder y las barreras a las que se enfrentan, las realidades operativas y la viabilidad en el contexto de la emergencia, así como los posibles riesgos.

Piense en utilizar la combinación de canales de comunicación que goce de mayor disponibilidad, popularidad y preferencia y que pueda llegar a la mayor cantidad de personas. Una vez que haya identificado los canales de comunicación que utilizará, tenga en cuenta los formatos en los que facilitará la información a través de ellos.

#### ● Herramienta 12. Guía de canales y formatos de comunicación

##### ¿Qué contiene la herramienta?

Esta herramienta proporciona información y ejemplos sobre posibles canales y formatos de comunicación, así como orientaciones sobre posibles barreras para el acceso de los clientes.

#### NOTA: Definiciones de términos clave

- Un "canal" es la plataforma que se utiliza para la comunicación. (Por ejemplo, un mostrador de información, una reunión comunitaria, mensajes de texto, llamadas telefónicas, radio, redes sociales, etc.)
- Un "formato" se refiere a la forma de transmitir la información a través de ese canal (por ejemplo, un texto escrito, un discurso oral, un audio grabado, gráficos/ imágenes, videos, braille, etc.).
- Un canal "bidireccional" permite intercambiar información o entablar una conversación.
- Un canal "unidireccional" solo permite compartir información, pero no recibir una respuesta.

### Consideraciones para seleccionar los canales de comunicación

**Aprovechar lo que existe:** Considere, en primer lugar, los canales existentes que ya funcionen o que podrían adaptarse en la comunidad. ¿Qué opciones de comunicación operativas tiene a su disposición para llegar a su público objetivo? ¿Qué actividades programadas podrían utilizarse? ¿Cuál es el grado de accesibilidad que presenta la comunidad? En la medida de lo

posible, refuerce y apoye los canales de comunicación locales existentes antes de desarrollar su propio canal o mecanismo de comunicación. Las asociaciones orientadas a reforzar los esfuerzos de los grupos locales deben ser siempre su primera opción. (Véase el [Módulo 3.4.2](#)).

**RECURSO:** Si está pensando en poner en práctica una nueva tecnología, consulte primero la guía del MIT [No lo construyas](#).<sup>62</sup>

**Al menos un canal de comunicación bidireccional:** Procure disponer de al menos un canal de diálogo bidireccional. Recuerde que el objetivo central del servicio de información con capacidad de respuesta es mantener conversaciones para conocer las necesidades de información de su grupo objetivo y responder a ellas, no difundir mensajes unidireccionales.

- Es posible integrar la comunicación bidireccional en enfoques que empleen canales unidireccionales. Por ejemplo, añadir un número de WhatsApp o un grupo de Facebook donde los destinatarios de un anuncio de televisión puedan hacer preguntas y recibir respuestas, o solicitar preguntas a la comunidad antes de emitir un programa de radio que responda a esos interrogantes.
- Al principio de la emergencia, puede utilizar los canales unidireccionales disponibles para difundir rápidamente información en materia de seguridad, derechos, servicios y opciones. Concentre sus constantes gestiones en la apertura de un canal de diálogo, con el fin de empezar a escuchar las necesidades individuales de información y responder a ellas.

**NOTA:** Si utiliza varios canales de comunicación bidireccionales, su equipo también puede considerar la posibilidad de utilizar un software de gestión de relaciones con los clientes (CRM) orientado a recopilar y gestionar información procedente de las interacciones con los clientes, en el que se integren los canales que esté utilizando. Se puede explorar software como Zendesk, FreshDesk, Salesforce, Zoho CRM, Meta Business Suite, Zapier y Trengo con el fin de crear y gestionar tickets con respecto a las interacciones con los clientes, crear automatizaciones, realizar un seguimiento de la participación y los tiempos de respuesta y analizar tendencias a través de paneles, entre otros fines. Zendesk resulta particularmente útil para integrar aplicaciones que esté utilizando para la comunicación, especialmente en sitios web y canales de redes sociales, ya que se crean "bots" y distintos niveles de acceso para diferentes miembros del personal, entre otras funciones.

**Gestión de riesgos:** Cuando realice una evaluación de riesgos del proyecto, tenga en cuenta los posibles riesgos relacionados con los canales y formatos que elija. Por ejemplo, ¿se corre el

riesgo de que cierta información se malinterprete o se perciba como asociada a un determinado grupo político o armado? ¿Determinados métodos de comunicación podrían poner en peligro al personal o a los miembros de la comunidad? ¿De qué modo es necesario proteger los datos de los usuarios? Recuerde que excluir a segmentos de la población debido a los canales y formatos que utilice también es un riesgo: hay muchos ejemplos de dinámicas de poder arriesgadas que pueden producirse cuando algunos grupos tienen acceso a información destinada a salvar vidas y otros quedan excluidos. Identifique medidas orientadas a minimizar el daño potencial a los grupos a los que no puede llegar (véase el [Módulo 2.4.5](#)).

**Su capacidad:** Reflexione sobre su capacidad o la de su organización y la urgencia de la situación, teniendo en cuenta el tiempo, la financiación, la experiencia. ¿Cuál es el personal y el presupuesto disponible para la comunicación? ¿Cuál es la viabilidad operativa de que usted pueda gestionar un canal específico? ¿Cuál es la sostenibilidad de ese canal?

**Inclusión:** Utilice los datos para identificar las barreras de acceso a los canales para los distintos grupos, diversifique los canales y formatos que utiliza y realice una auditoría de seguridad y accesibilidad.

- Piense en las barreras que dificultan el acceso a canales específicos, especialmente para los grupos marginados, y desarrolle estrategias para llegar a ellos. Es importante tener en cuenta el acceso específico a los canales de comunicación para las mujeres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros grupos que puedan estar marginados. Del mismo modo, considere la accesibilidad de los formatos que pueden utilizarse en los canales para estos grupos. Con respecto a los canales digitales, además de su propia accesibilidad, preste especial atención a la alfabetización digital de estos grupos.
- Una de las mejores prácticas de diseño universal consiste en utilizar múltiples canales y formatos para que el público haga preguntas o solicite información y, a través de esos canales, utilizar múltiples formatos para comunicar la información. Aunque ahora solo pueda utilizar un canal y un formato, procure diversificar las formas en que los clientes pueden acceder a sus servicios.
- Realice una auditoría de seguridad y accesibilidad de los canales y formatos que utiliza y elabore planes para superar las barreras. (Véase el [Módulo 2.4.4](#)).

## 2.4.4 Realice una auditoría de seguridad y accesibilidad

Otra forma de garantizar un diseño inclusivo de los canales de comunicación de los servicios de información con capacidad de respuesta es realizar una auditoría de accesibilidad para evaluar los niveles de accesibilidad e identificar posibles barreras. Esto debería llevarse a cabo durante la fase de diseño, aunque puede hacerse durante la aplicación (probablemente a un costo mayor si es necesario adaptar un enfoque existente).<sup>63</sup>

La auditoría de accesibilidad constituye un método que permite evaluar el nivel de accesibilidad y seguridad e identificar las barreras que existen en los diferentes canales de comunicación por medio de una lista de verificación. Puede llevarla a cabo un experto externo (por ejemplo, una organización local de personas con discapacidad), o bien puede tratarse de una autoauditoría.

### ● Herramienta 13. Auditoría de RISE en materia de seguridad y accesibilidad

#### ¿Qué contiene la herramienta?

Se trata de una lista de verificación que permite evaluar el nivel de accesibilidad de sus canales de comunicación e identificar barreras. Incluye un plan de acción que hará un seguimiento del modo en que se abordan las barreras, con ejemplos de todo el proceso.

## 2.4.5 Lleve a cabo una evaluación de riesgos del proyecto

Complete un ejercicio para identificar, planificar y monitorear los posibles riesgos y los daños no intencionados para su público, el personal y las comunidades como consecuencia de sus actividades. Las evaluaciones de riesgos deben realizarse en la fase de diseño y actualizarse al inicio, durante la ejecución (mensual, trimestral, semestral) y durante el cierre del proyecto.

Las evaluaciones de riesgos se basan en la información existente, como las evaluaciones de "no hacer daño", el análisis de sensibilidad al conflicto, la planificación de supuestos, el análisis de género, etc. También recurren a evaluaciones de las necesidades de información, auditorías de seguridad y accesibilidad e información sobre posibles partes asociadas.

Los resultados de la evaluación de riesgos pueden utilizarse para contextualizar la teoría del cambio y la intervención en la dinámica local, así como para elaborar planes de mitigación

de riesgos para grupos marginados, la planificación de proyectos sensibles al conflicto y a las cuestiones de género y los planes de participación de las partes interesadas (véase la Herramienta 10). Plantilla del plan de participación de las partes interesadas), contratación de personal (véase el [Módulo 2.4.6](#)), adquisiciones, selección de clientes (véase el [Módulo 2.4.1](#)) y procedimientos operativos estándar (véase el [Módulo 3.2](#)).

### Caja de herramientas de evaluación de riesgos de RISE

#### ¿Qué hay en la caja de herramientas?

- **Herramienta 14.** Nota orientativa sobre la evaluación de riesgos y guías de debate
- **Herramienta 15.** Plantilla de facilitación de reuniones de evaluación de riesgos
- **Herramienta 16.** Plantilla de matriz de riesgos del proyecto

#### 2.4.6 Determine los recursos humanos que necesita

La mayor parte de la financiación necesaria para los servicios de información con capacidad de respuesta se destina a los recursos humanos. Un equipo de personal de primera línea preparado y de confianza, que esté capacitado para gestionar las actividades del servicio de información con capacidad de respuesta, es el motor más vital del éxito. El personal y las aptitudes que se necesitan para poner en marcha el servicio de información con capacidad de respuesta varían en función de la organización, la magnitud y los canales que se utilicen. Examine las funciones (o roles) fundamentales para gestionar el servicio de información con capacidad de respuesta e identifique si estas funciones pueden ser cubiertas por su equipo actual, si están cubiertas por otros actores de la respuesta; o bien si necesita contratar o formar asociaciones para obtener apoyo adicional.

**NOTA:** Por encima de todo, recuerde que la información y la comunicación tienen matices y dependen considerablemente del contexto. Lo más práctico que puede hacer para reforzar la calidad y los resultados es disponer de un equipo que represente a su público objetivo y capacitarlo para tomar decisiones.

> Consulte el [Módulo 3.1](#) "Forme su equipo" para obtener orientación sobre la contratación de las personas adecuadas.

- **Herramienta 19.** Modelo de descripciones de puestos para RISE

### Entre las funciones básicas de los recursos humanos de RISE cabe destacar las siguientes:

#### 1. Liderazgo estratégico/coordiación/gestión de proyectos

Alguien que supervisa el proyecto y es responsable de la estrategia general.

#### 2. Investigación y verificación de la información y desarrollo de contenidos

Se trata de una persona o un equipo de personas que gestiona la estrategia de contenidos del servicio de información con capacidad de respuesta. Desarrollan relaciones con las fuentes y trabajan con asesores jurídicos y otros especialistas sectoriales, mediante la triangulación y la verificación de la información con múltiples fuentes, conforme a principios periodísticos. Desarrollan contenido informativo basado en las tendencias de las necesidades de información y lo presentan de forma accesible y adecuada a los canales por los que se comparte. Asimismo, ayudan a los comunicadores de primera línea a responder las preguntas de los clientes con información verificada.

#### 3. Mapeo de servicios

Se trata de una persona o un equipo de personas que supervisarán los esfuerzos destinados a mapear servicios esenciales sobre los que los clientes solicitan información. Desarrollan relaciones con los proveedores de servicios, recopilan información importante sobre accesibilidad y garantizan la coherencia, a la vez que mantienen actualizado el mapeo de servicios.

#### 4. Comunicación de primera línea

Se trata de una persona o un equipo de personas que gestionan la comunicación bidireccional con los clientes de su servicio de información. Responden las preguntas de los clientes con información verificada, los ayudan a examinar la información disponible, les indican la dirección correcta de los servicios disponibles y les demuestran que se los escucha. También hacen un seguimiento de las tendencias que se observan en las preguntas de los clientes o realizan derivaciones en caso de problemas graves de protección.

### Consideraciones para determinar los recursos humanos que necesita:

#### 1. Liderazgo estratégico

Se recomienda que tenga experiencia en comunicación humanitaria y sea capaz de dirigir los contenidos informativos y la comunicación en primera línea, así como brindar retroalimentación al respecto. Esta persona podría cubrir otras funciones básicas, por lo

que, dependiendo del nivel de capacidad adicional, podría dedicar entre el 25 % y el 100 % de su tiempo al proyecto

## 2. Investigación y verificación de la información y desarrollo de contenidos

Se recomienda que tenga experiencia en periodismo, comunicaciones, respuesta humanitaria y, potencialmente, diseño gráfico, redes sociales u otras áreas específicas.

Tenga en cuenta que, si trabaja con varios idiomas, lo ideal es que la persona o personas que cubran esta función hablen los idiomas contemplados, tanto en forma oral como escrita. De lo contrario, es posible que deba contratar servicios de traducción, lo cual puede resultar muy costoso. Más adelante, se brinda más información sobre el trabajo interlingüístico.

Al considerar la capacidad necesaria, tenga en cuenta que verificar la información solicitada por los clientes y mantenerla actualizada requiere una inversión de tiempo considerable. Compartir información inexacta conlleva riesgos críticos, por lo que es importante garantizar que las personas que asuman esta función tengan capacidad suficiente. ¿Cuáles son las necesidades prioritarias de información que han mencionado los clientes? ¿Son muy similares o muy diferentes entre los distintos grupos de clientes? ¿Cuál es el alcance geográfico de su cobertura (y, en ese sentido, en qué medida es necesario adaptar la información a cada contexto específico)? ¿Esta información está disponible fácilmente (a través de los mecanismos de coordinación humanitaria, el gobierno, etc.), o requerirá una inversión significativa para verificarla? ¿Con qué rapidez cambia la información y, en ese sentido, con qué frecuencia es menester actualizar los contenidos?

## 3. Mapeo de servicios

Puede que no sea necesario que su equipo se encargue de esta función si en el entorno ya existen actividades de mapeo de servicios que satisfagan sus necesidades (véase el [Módulo 2.1](#)). En ese caso, el mapeo de servicios podría gestionarse en asociación con otra organización, con la supervisión del líder estratégico, por ejemplo.

Especialmente en los primeros momentos de la emergencia, gran parte de las solicitudes de información suelen referirse al acceso a los servicios. ¿Cuál es el alcance geográfico de su cobertura (y, en ese sentido, cuánto esfuerzo se requiere para disponer de un mapeo de servicios de calidad en cada zona geográfica)? ¿Qué iniciativas de mapeo de servicios se están llevando a cabo y qué haría falta llevar a cabo para aprovecharlas sin sacrificar la puntualidad en la respuesta a las solicitudes de los clientes?

## 4. Comunicación de primera línea

Esta función puede cubrirse de diversas formas, como la contratación directa de personal, la colaboración con movilizadores, líderes o grupos comunitarios, la capacitación del personal de primera línea sectorial existente que interactúe con el grupo objetivo, la asociación con agencias gubernamentales o de noticias, etc., o alguna combinación de estas modalidades.

La capacidad necesaria para la comunicación de primera línea dependerá siempre del contexto. Piense en los canales que utiliza para comunicarse, la escala del público objetivo al que sirve y su acceso a los canales que utiliza, así como las zonas geográficas que cubre para estimar el volumen de preguntas que puede esperar recibir de los clientes a diario. Tenga en cuenta cuántas solicitudes de información pueden responder razonablemente los comunicadores de primera línea a través de ese canal en un día. Por ejemplo, en un mostrador de información, un comunicador de primera línea quizás pueda atender a 20 clientes en una semana.

Si utiliza canales en línea o a distancia (un grupo de Facebook o una línea de atención telefónica, por ejemplo), y el acceso de la comunidad a esos canales es elevado, es esperable que se reciba un mayor volumen de solicitudes de información que en las modalidades presenciales. Asimismo, si utiliza canales públicos en las redes sociales, es primordial asegurarse de que cuenta con personal suficiente para monitorear y moderar periódicamente la página pública en busca de expresiones de odio, actividades ilegales, críticas y quejas, etc. (Véase la Herramienta 31. Manual de comunicación de primera línea). Tenga en cuenta que, si trabaja con varios idiomas, es fundamental que las personas que cubran esa función hablen los idiomas contemplados. De lo contrario, necesitará servicios de interpretación todos los días. Más adelante, se brinda más información sobre el trabajo interlingüístico.

### Otras posibles funciones cuando se trabaja con varios idiomas:

Es crucial facilitar información en las lenguas maternas de su público objetivo. Trabajar con varios idiomas suele ser un desafío clave para comunicarse con las comunidades; resulta particularmente complejo en las intervenciones de RISE, debido a la velocidad y al volumen de la producción de información y a las respuestas a las preguntas de los clientes. Por consiguiente, prestar servicios en varios idiomas tiene importantes repercusiones en la dotación de personal y el presupuesto. Tenga en cuenta que, para trabajar con múltiples idiomas, se requiere capacidad diaria de traducción e interpretación, ya sea contratando personal que hable esos idiomas o recurriendo a actores externos (lo cual puede resultar muy costoso). Consulte la [Tabla 8](#) para obtener más información sobre las opciones que permiten garantizar la inclusión de diversas lenguas en las intervenciones de RISE.

- **Interpretación:** Aunque los comunicadores de primera línea hablen las lenguas que usted cubre, es probable que los clientes que hablen otros idiomas o necesiten interpretación en lengua de señas se pongan en contacto con su servicio de información. Si esta necesidad es importante, es recomendable disponer de intérpretes de guardia que pueda contratar cuando los necesite.
- **Traducción:** Si las personas encargadas de investigar y verificar la información y elaborar los contenidos no hablan las lenguas contempladas (tanto de manera oral como escrita), es posible que lo más práctico y eficaz en función de los costos sea contratar a un traductor a tiempo completo para que traduzca rápidamente la información.

**Tabla 8.** Opciones para garantizar la inclusión de diversos idiomas en las intervenciones de RISE

\*Cabe señalar que esta lista no es exhaustiva, pero puede servir de punto de partida. Cuando se plantee cómo gestionar el trabajo interlingüístico, colabore con los foros de coordinación para identificar oportunidades que permitan aunar esfuerzos o identificar recursos humanos (véase el [Módulo 2.1](#)).

Tipo	Descripción	Ventajas	Desventajas/consideraciones
<b>Personal</b>	Contratación de personal especializado en traducción e interpretación en los equipos de RISE. Contratación de hablantes de lenguas diversas directamente en los equipos de creación de contenidos y comunicación de primera línea, incluidas las lenguas minoritarias clave de las comunidades afectadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La integración de la diversidad lingüística en el personal puede ayudar a aunar los conocimientos lingüísticos y especializados en la materia (por ejemplo, enfoques de información con capacidad de respuesta y áreas de contenido técnico).</li> <li>Promover la contratación de personal local o de personas procedentes de comunidades marginadas o afectadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal a tiempo completo puede tener mayores repercusiones presupuestarias en comparación con otras opciones: salario, cobertura de prestaciones, apoyo logístico, etc.</li> <li>Las limitaciones de contratación en situaciones de emergencia pueden demorar la puesta en marcha y la incorporación (por ejemplo, largos plazos y procesos de contratación, disponibilidad de las aptitudes deseadas en los mercados laborales, competencia con otras organizaciones, etc.).</li> <li>La contratación de pares exige una mayor atención a las cuestiones de confidencialidad, salvaguardia y principios de protección. Es posible que la información se pierda en la traducción, que las tensiones de la comunidad se intensifiquen, que los mensajes contengan sesgos debido a la dinámica de poder, que las vulnerabilidades se agraven y que los intérpretes sufran problemas de salud mental luego de la exposición si no reciben el apoyo adecuado. Es importante capacitar a las personas bilingües para que se desempeñen como traductores o intérpretes cuando no se disponga de esos profesionales, sobre todo en el caso de las lenguas minoritarias y cuando el personal de respuesta trabaje con muchas lenguas.<sup>64</sup></li> </ul>
<b>Contratos de servicios, consultorías</b>	<p>Modalidad alternativa de contratación de servicios de traducción o interpretación a tiempo completo o servicios de interpretación de guardia para comunicadores de primera línea.</p> <p>Apoyo lingüístico a tiempo parcial o para un ámbito de trabajo específico, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tareas: traducción de documentos individuales o conjuntos de documentos.</li> <li>Actividades: traducción o interpretación en el marco de una evaluación de las necesidades de información, un acto de intercambio de información, etc.</li> <li>Adaptaciones razonables para el braille o la lengua de señas, o bien para las lenguas minoritarias. Por ejemplo, organizaciones como Handicap International prestan apoyo de comunicación para quienes tengan discapacidades comunicativas.<sup>65</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puede ofrecer acuerdos flexibles, en función de las necesidades, las tareas o los resultados.</li> <li>Capacidad para centrarse en tareas específicas basadas en la experiencia o especialización del proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibles repercusiones presupuestarias elevadas, con un alto volumen de creación de nuevos contenidos durante la fase inicial, que puede disminuir con el tiempo a medida que la atención se centre en la actualización y revisión de los contenidos.</li> <li>Es posible que el servicio de interpretación de guardia no esté siempre disponible, lo cual resulta especialmente arriesgado en situaciones de crisis o cuando se dispone de poco tiempo.</li> </ul>
<b>Voluntarios comunitarios, trabajadores por incentivos</b>	Colaborar con voluntarios o redes comunitarias para garantizar la representación de diversas lenguas (incluidas las minoritarias) en la creación de contenidos y la comunicación de primera línea. Puede incluir, por ejemplo, comités comunitarios, grupos de acción para la protección, trabajadores de difusión comunitaria, etc. Los mecanismos de rendición de cuentas en la comunidad o los mecanismos de respuesta al cliente pueden sustentar la creación de contenidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las comunicaciones promovidas por la comunidad o dirigidas por pares pueden propiciar la difusión de contenidos en lenguaje sencillo en las lenguas locales, o bien pueden facilitar la traducción y el acceso de los miembros de la comunidad.</li> <li>Opciones flexibles de incentivos no económicos para el personal externo, como crédito telefónico, ayuda material, estipendios, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los acuerdos de trabajadores por incentivos pueden estar sujetos a la legislación laboral local y a las políticas organizativas.</li> <li>Las iniciativas comunitarias pueden ser difíciles de mantener tras el fin de la financiación o de los incentivos al voluntariado: reembolso económico, compensación material, etc.</li> <li>La participación de pares o voluntarios de la comunidad exige una mayor atención a las cuestiones de confidencialidad, salvaguardia y principios de protección. Es posible que la información se pierda en la traducción, que las tensiones de la comunidad se intensifiquen, que los mensajes contengan sesgos debido a la dinámica de poder, que las vulnerabilidades se agraven y que los intérpretes sufran problemas de salud mental luego de la exposición si no reciben el apoyo adecuado. Es importante capacitar a las personas bilingües para que se desempeñen como traductores o intérpretes cuando no se disponga de esos profesionales, sobre todo en el caso de las lenguas minoritarias y cuando el personal de respuesta trabaje con muchas lenguas.<sup>66</sup></li> </ul>

**Tabla 8.** Opciones para garantizar la inclusión de diversos idiomas en las intervenciones de RISE (continuación)

\*Cabe señalar que esta lista no es exhaustiva, pero puede servir de punto de partida. Cuando se plantee cómo gestionar el trabajo interlingüístico, colabore con los foros de coordinación para identificar oportunidades que permitan aunar esfuerzos o identificar recursos humanos (véase el [Módulo 2.1](#)).

Tipo	Descripción	Ventajas	Desventajas/consideraciones
<b>Tecnologías de traducción</b>	Traducción automática (TA) y gestión de traducciones, como Transifex, GlobalLink, Google Translate o DeepL; tecnología asistida por computadora (TAO), como Matecat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza traducciones rápidas o en el momento.</li> <li>Puede proporcionar memorias de traducción para "aprender" a reforzar la calidad de la traducción con el paso del tiempo.</li> <li>Fáciles de usar, accesibles en línea o mediante aplicaciones digitales, a menudo gratuitas o de bajo costo, disponibles en los dispositivos compatibles (por ejemplo, teléfonos inteligentes, tabletas) que utilizan los comunicadores de primera línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puede producir traducciones inexactas o poco individualizadas, lo cual resulta especialmente arriesgado en el caso de contenidos sensibles o especializados.</li> <li>Rara vez están disponibles en lenguas minoritarias; de estarlo, tienen una calidad irregular o mala.</li> <li>Puede depender de la conectividad a la red, la alfabetización digital y la capacidad de los dispositivos (por ejemplo, el acceso a un teléfono inteligente).</li> </ul>
<b>Partes asociadas</b>	<p>Las modalidades para involucrar a las partes asociadas pueden incluir acuerdos de asociación, donaciones (financiación o aportes en especie), memorandos de entendimiento, etc. (véase el <a href="#">Módulo 2.4.2</a>).</p> <p>En función de sus áreas de especialización, las partes asociadas pueden tener habilidades o puntos de entrada únicos para facilitar la inclusión de diversas lenguas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lenguas específicas: se involucra a partes asociadas con conocimientos especializados en idiomas específicos, como lenguas minoritarias, el braille o la lengua de señas y comunicaciones adaptadas a los niños.</li> <li>Poblaciones específicas: se involucra a partes asociadas que buscan llegar a poblaciones específicas, como grupos minoritarios (incluidos hablantes de lenguas minoritarias), o se adoptan enfoques de edad, género y diversidad (AGD) y se pretende determinar el modo en que los factores de AGD afectan el lenguaje, la alfabetización y la comprensión de la información.</li> <li>Actividades específicas: se involucra a partes asociadas con conocimientos especializados en la realización de actividades inclusivas, como evaluaciones de las necesidades de información, participación comunitaria, difusión en los medios de comunicación y promoción de productos o canales de información (por ejemplo, líneas directas, centros de llamadas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad de ofrecer intervenciones de RISE complementarias que hagan frente a las carencias de los servicios de información generalizados.</li> <li>Ampliar la cantidad de partes asociadas conocidas y de confianza puede facilitar la disponibilidad y credibilidad con respecto a los grupos minoritarios, marginados o de difícil acceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es posible que las partes asociadas necesiten apoyo para pasar de las tradicionales actividades de sensibilización unidireccionales a enfoques de información bidireccionales, participativos y con capacidad de respuesta.</li> <li>Los preconceptos negativos o la reputación negativa de las partes asociadas pueden limitar su eficacia, alcance o credibilidad.</li> </ul>
<b>Organismos gubernamentales, ministerios competentes</b>	Los organismos públicos locales y nacionales pueden ofrecer mensajes oficiales en las lenguas locales o disponer de servicios oficiales de traducción o interpretación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pueden ser de fácil acceso o moverse rápidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En determinados contextos o grupos, los actores gubernamentales o estatales pueden carecer de credibilidad o confianza o dar la impresión de poca seguridad.</li> </ul>

## Tomar medidas (continuación)

### 2.4.7 Formalice y financie su estrategia

Elabore un presupuesto, documente o actualice su estrategia y desarrolle propuestas para acceder a fondos de emergencia del gobierno o de donantes.

● **Herramienta 17.** Plantilla de presupuesto modelo de RISE

● **Herramienta 18.** Plantilla de estrategia y promoción de RISE

● **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE

> Consulte el [Módulo 3.4](#) "Monitoree y adapte" para seleccionar indicadores, fijar objetivos y planificar el monitoreo y la evaluación.

**Inclusión:** Orientaciones para incluir una partida presupuestaria orientada a la inclusión

Adaptado del [Kit de herramientas incluyentes de capacidad de respuesta al cliente del IRC](#)<sup>67</sup>

*Debido a la falta de orientaciones sistemáticas, se recomienda establecer una partida presupuestaria flexible relacionada con la accesibilidad y los ajustes razonables, ya que es probable que los costos dependan del contexto.*

Se necesita financiación específica para garantizar la accesibilidad y realizar ajustes razonables (véase el [Módulo 1.3](#)). Es lo que se denomina presupuestación inclusiva, que se produce cuando una organización asigna fondos para permitir la eliminación o mitigación de barreras durante la fase de planificación y promueve la participación y actividades específicas para personas con discapacidad.

Los presupuestos inclusivos deben establecerse a nivel de programa y contemplar los costos de mejora de la accesibilidad de los servicios de información con capacidad de respuesta y la provisión de ajustes razonables. Pueden incluir rubros especializados, como dispositivos de asistencia, equipos de movilidad y comunicaciones accesibles.

Son escasos los datos sobre elaboración de presupuestos relacionados con la accesibilidad y los ajustes razonables en la esfera de la acción humanitaria. Conforme a las orientaciones existentes de fuentes como Help Age, CBM, Handicap International, Light for the World y las normas de inclusión humanitaria para personas mayores y personas con discapacidad, se aconseja que la accesibilidad se planifique con antelación, se financie con el 0,5-7 % del

presupuesto total y se aplique oportunamente. Para satisfacer las necesidades de accesibilidad física de las personas con discapacidad (por ejemplo, para la instalación de mostradores de información), se calcula que el presupuesto debería incrementarse entre un 0,5 % y un 1 % en total. Para proporcionar artículos no alimentarios (NFI) especializados y equipos de movilidad a las personas con discapacidad, las estimaciones sugieren un aumento adicional de entre un 3% y un 4 %, hasta el 7 %.

La auditoría de accesibilidad es otra oportunidad para calcular el costo de eliminación de las barreras y asegurarse de que exista un presupuesto específico para aplicar los cambios (véase el [Módulo 2.4.4](#)).

**Orientación sobre la movilización de recursos:** Adaptado de [CDAC How to Guide](#)<sup>68</sup>

Las respuestas de emergencia en las que un gobierno solicita ayuda internacional suelen estar guiadas por un plan de respuesta humanitaria (HRP) coordinado que tenga en cuenta toda la respuesta y se base en un Panorama de Necesidades Humanitarias (HNO). Cuando no se solicite ayuda internacional, el gobierno establecerá el plan de respuesta. Los planes de respuesta se utilizan para comunicar el alcance de la respuesta a las comunidades afectadas, a los donantes y al público en general, como medio fundamental para la movilización de recursos. También se emplean para monitorear la respuesta, ya que establecen los objetivos y las metas que se persiguen, complementados con los indicadores correspondientes.

Las necesidades y los planes de comunicación y participación comunitaria deben plasmarse claramente en dichos documentos si se pretende financiarlos e incluirlos en la respuesta. La plataforma nacional deberá desarrollar los detalles de su aplicación a través de la planificación de acciones; asimismo, deberá determinar los recursos necesarios (humanos, financieros y materiales) y el modo de cuantificar el éxito. Este enfoque promueve la recaudación de fondos a través de mecanismos como el Fondo Central para la Acción en Casos de Emergencia (CERF) de la OCHA y los Fondos Mancomunados por País (CBPF).

- Garantice que la comunicación y la participación comunitaria estén contempladas en la planificación de preparación y contingencia, así como en la fase de evaluación, abogando por su inclusión si es necesario para garantizar que la comunicación y la participación comunitaria se incluyan estratégicamente en el plan general de respuesta.
- Abogue por la inclusión de mecanismos adecuados, sistemáticos y coordinados para garantizar que las personas afectadas por situaciones de crisis tengan acceso a la información que necesitan en los planes para toda la respuesta, como el plan de respuesta humanitaria o el plan de respuesta conjunta.
- Incluya explícitamente la planificación de la comunicación y la participación comunitaria en los planes y presupuestos del organismo y de toda la respuesta, haciendo referencia al marco y a los servicios y acciones mínimos para la comunicación y la participación comunitaria.



## MÓDULO 3

# Implementación

Este módulo proporciona las orientaciones y herramientas necesarias para poner en marcha, gestionar, monitorear y adaptar su proyecto de servicios de información con capacidad de respuesta con personal preparado para responder preguntas y gestionar las interacciones de forma segura y eficaz, desarrollar contenidos inclusivos y con capacidad de respuesta y mapear los servicios correspondientes.

# Cómo usar este módulo

## 3.1 Forme su equipo

Contrate al personal adecuado para cubrir las funciones (o roles) fundamentales que se necesitan para gestionar un servicio de información con capacidad de respuesta. Como mínimo, al menos un miembro del personal encargado de los servicios de información con capacidad de respuesta debe provenir de la comunidad a la que se pretende atender.

- **Herramienta 19.** Modelo de descripciones de puestos para RISE

## 3.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándares y capacite a su equipo

Desarrolle directrices y procedimientos operativos estándar claros sobre producción de información, mapeo de servicios y comunicación de primera línea con el fin de garantizar la calidad y gestionar los riesgos.

### 3.2.1 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la producción de información

Defina un flujo de trabajo de producción de información, una lista de verificación para revisar antes de compartir el contenido, un sistema de seguimiento y gestión del desarrollo, el intercambio y la actualización de contenidos, y comience a mapear sus fuentes para verificar la información.

- **Herramienta 20.** Plantilla de flujo de trabajo de producción de información
- **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos
- **Herramienta 22.** Guía y ejemplo de la lista de verificación para la publicación
- **Herramienta 23.** Plantilla de mapa de fuentes de verificación de la información

### 3.2.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para el mapeo de servicios

Defina un proceso para recopilar información coherente de los proveedores de servicios y obtener el consentimiento para hacer pública su información, así como un proceso para realizar un seguimiento de la información que recopile de los proveedores de servicios.

- **Herramienta 24.** Plantilla de formulario de introducción de datos de mapeo de servicios
- **Herramienta 25.** Plantilla de matriz de mapeo de servicios

### 3.2.3 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la comunicación de primera línea

Defina una ruta de derivación de alto riesgo y adapte las herramientas de recolección y seguimiento de datos para documentar la comunicación bidireccional con los clientes y evaluar las tendencias que se observan en las solicitudes de información.

- **Herramienta 26.** Plantilla de ruta de derivación y escalada de alto riesgo para RISE
- **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional
- **Herramienta 28.** Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional

### 3.2.4 Brinde a su equipo orientaciones en el trabajo

Aplique los manuales relacionados con las funciones básicas de RISE, que incluyen un conjunto de principios rectores, mejores prácticas, consideraciones

y procesos estándar para la producción de información, el mapeo de servicios y la comunicación de primera línea.

- **Herramienta 29.** Manual de producción de información

- **Herramienta 30.** Manual de mapeo de servicios

- **Herramienta 31.** Manual de comunicación de primera línea

### 3.2.5 Capacite a su equipo

Brinde capacitaciones sobre servicios de información con capacidad de respuesta, inclusión, producción de información, mapeo de servicios y comunicación de primera línea, además de informar sobre el código de conducta que deberá cumplir el personal.

- **Herramienta 1.** Capacitación inicial de RISE

- **Herramienta 2.** Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión

- **Herramienta 32.** Capacitación sobre producción de información

- **Herramienta 33.** Capacitación sobre mapeo de servicios

- **Herramienta 34.** Capacitación sobre comunicación de primera línea

## 3.3 Ponga en marcha y dé a conocer el servicio de información con capacidad de respuesta

Establezca la infraestructura necesaria y obtenga los permisos pertinentes, recopile los mapas de servicios existentes y comience a actualizarlos, desarrolle contenidos informativos iniciales para prepararse ante posibles preguntas y establecer su legitimidad, y dé a conocer sus servicios de información. Una vez en marcha, empiece a hacer un seguimiento de las comunicaciones bidireccionales para difundir su estrategia editorial y realizar el seguimiento con los clientes, cuando sea necesario.

## 3.4 Monitoree y adapte

Monitoree y evalúe su programa durante todo su ciclo, triangulando las situaciones cambiantes con las percepciones de la comunidad y el progreso del programa, en lugar de monitorear las actividades después de la acción.

- **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE

### 3.4.1 Monitoree las comunicaciones bidireccionales

Recoja y analice los datos relacionados con los temas informativos que soliciten los clientes durante las interacciones bidireccionales con el fin de elaborar una estrategia iterativa de producción de información que se nutra continuamente de las necesidades de la comunidad y mida el alcance y la oportunidad de su programa.

- **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional

- **Herramienta 28.** Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional

### 3.4.2 Monitoree la satisfacción del cliente

Recopile datos sobre las experiencias de los clientes con su servicio de información para determinar si se han logrado los resultados deseados y garantizar una programación responsable, que recoja la retroalimentación de los clientes y responda a ella.

- **Herramienta 36.** Plantilla de encuesta de satisfacción del cliente

- **Herramienta 37.** Panel de encuesta de satisfacción del cliente

- **Herramienta 38.** Guía de debate en grupos de enfoque sobre la satisfacción del cliente

### 3.4.3 Monitoree el mapeo de servicios y la producción de contenidos

Recopile datos sobre los productos entregados que contribuyan a la consecución de resultados para reflejar el alcance o la magnitud de lo que produce la capacitación del personal.

● **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos

● **Herramienta 25.** Plantilla de matriz de mapeo de servicios

### 3.4.4 Monitoree las comunicaciones unidireccionales

Determine cómo adaptar los indicadores de monitoreo si también produce y comparte información unidireccional (es decir, cuando los clientes leen, escuchan o ven contenidos informativos sin formular preguntas).

### 3.4.5 Reflexione sobre los datos de monitoreo y evaluación y póngalos en práctica

Planifique la reflexión y la adopción de medidas sobre la base de los datos de monitoreo y evaluación (por ejemplo, en el marco de reuniones periódicas del equipo para reflexionar sobre los datos durante la ejecución del programa).

# 3.1 Forme su equipo

## Aprender

El Módulo 3.1 fue adaptado de [CDAC How to Guide](#).<sup>69</sup>

- Planifique con antelación los recursos humanos necesarios, dónde, en qué funciones básicas, durante cuánto tiempo y qué competencias y habilidades necesitarán (por ejemplo, conocimientos lingüísticos o técnicos). Recuerde incluir el presupuesto necesario en su plan general de financiación de la respuesta (véase el [Módulo 2.4.6](#)).
- Contrate a personal local. Es insoslayable el valor añadido que aporta disponer de una plantilla diversa y de políticas que la respalden. Es probable que las personas que hayan sufrido marginación tengan aportes valiosos para hacer. Además, tener un conocimiento cabal del contexto y de las habilidades lingüísticas son elementos muy valiosos para los servicios de información con capacidad de respuesta.

**Participación:** Como mínimo, al menos un miembro del personal encargado de los servicios de información con capacidad de respuesta debe provenir de la comunidad a la que se pretende atender.

Los perfiles necesarios para desempeñar las funciones básicas de los servicios de información con capacidad de respuesta pueden ser difíciles de encontrar, sobre todo en el caso de la producción de información. Aunque no se disponga de expertos en participación comunitaria, habrá muchas personas con conocimientos especializados en gestión

de datos, participación de grupos minoritarios, idiomas, periodismo, etc. Será más sostenible invertir en personal que provenga del entorno local y que conozca los sistemas de respuesta que recurrir a personas de otros lugares para realizar trabajos de corto plazo.

- Debido a las carencias de personal cualificado en comunicación y participación comunitaria que se observan en todo el sector, será preciso concientizar y capacitar a las personas acerca de los servicios de información con capacidad de respuesta en toda su organización, así como a las partes asociadas que trabajen en la respuesta, tanto para obtener su adhesión como para ampliar sus conocimientos y habilidades. Considere la posibilidad de colaborar con otras organizaciones para anunciar puestos de trabajo (por ejemplo, universidades o grupos comunitarios). Contratar servicios de desarrollo de contenidos puede resultar complejo: estudie la posibilidad de trabajar con medios de comunicación u organizaciones de desarrollo de medios de comunicación con el fin de encontrar candidatos que tengan experiencia en periodismo.
- Compruebe las listas de personal, ya sea en su propia organización a través de su departamento de RR. HH., o bien en organismos asociados (por ejemplo, NORCAP o RedR) que cuentan con personal experto en comunicación y participación comunitaria. Como medida de preparación, considere la posibilidad de establecer un acuerdo de asociación con las listas a las que pueda solicitar personal en el futuro. De esa manera, los gestores de listas podrán conocer la demanda, solicitar fondos y planificar futuros aumentos de las solicitudes.

**RECURSO:** Consulte [CDAC Expert Pool](#).<sup>70</sup>

- **Herramienta 19.** Modelo de descripciones de puestos para RISE

### ¿Qué contiene la herramienta?

Esta herramienta proporciona ejemplos de descripciones de puestos de trabajo que pueden utilizarse para identificar las habilidades que necesita en su equipo y pueden adaptarse para redactar ofertas de empleo.

## 3.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándares y capacite a su equipo

### Aprender

Es importante elaborar directrices y procedimientos operativos estándar (SOP) claros con el fin de garantizar la calidad y gestionar los riesgos. Además de la capacitación sobre los principios básicos y los conocimientos técnicos, los equipos deben recibir formación sobre las directrices y los procedimientos operativos estándar que usted elabore.

#### **Para la producción de información:**

Es posible que la información que necesitan las personas en situaciones de crisis suela ser confusa, incierta, política, delicada, sumamente técnica o muy cambiante. Es importante que su equipo y las partes interesadas coincidan en el modo de ofrecer información útil y con capacidad de respuesta en el momento oportuno y, a la vez, generar confianza y garantizar calidad, incluso en entornos informativos dinámicos y complejos.

Además, la puntualidad representa uno de los factores más importantes de los servicios de información con capacidad de respuesta; si se dispone de directrices y procesos de planificación claros, podrá garantizar que se difunda información que necesitan las personas en el momento en que lo requieran. La puntualidad también contribuye a la generación de confianza y al compromiso con su servicio de información: es preciso que el público considere que su servicio de información constituye una fuente confiable.

#### **Para el mapeo de servicios:**

A fin de ofrecer información precisa, práctica y actualizada, es imprescindible desarrollar y mantener un mapa coherente y preciso de los servicios esenciales que están al alcance de las comunidades afectadas por situaciones de crisis en la zona geográfica contemplada en su servicio de información con capacidad de respuesta. Es importante que su equipo disponga de procesos estándar para recopilar información de los proveedores de servicios, obtener su consentimiento documentado para publicar sus datos y organizar esa información para utilizarla en la elaboración de contenidos o en las comunicaciones bidireccionales.

#### **Para la comunicación de primera línea:**

A menos que estén específicamente diseñados a tal fin, los servicios de información con capacidad de respuesta no proporcionan servicios directos ni permiten la gestión de casos y no son un canal adecuado para que los clientes lo utilicen cuando se enfrentan a una emergencia aguda en particular. Una parte fundamental del enfoque de “no hacer daño” implica aclarar las propias limitaciones para que los clientes no tengan expectativas que no puedan cumplirse. Sin embargo, incluso cuando esos límites se comuniquen claramente, es posible que los comunicadores de primera línea sean contactados por personas con necesidades inmediatas y agudas que requieran atención especial. Es crucial que el personal de primera línea sepa cómo manejar estas situaciones

de manera eficaz y puedan hacer las derivaciones oportunas para que no se ocupen solos de este tipo de casos, sobre todo si carecen de los conocimientos técnicos correspondientes en materia de protección.

Las preguntas que formulan los clientes a los comunicadores de primera línea durante las interacciones bidireccionales constituyen la fuente de datos más relevante para propiciar la producción de información. Es importante desarrollar sistemas que permitan documentar la información sobre las interacciones con los clientes, gestionar el seguimiento y analizar las tendencias relacionadas con las necesidades de información.

## Tomar medidas

### 3.2.1 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la producción de información

#### NOTA: Definiciones de términos clave

La "producción de información" se refiere a la preparación, la adaptación y el perfeccionamiento de información que sea precisa, inclusiva, coherente, accesible y útil y que no resulte perjudicial, a fin de compartirla con las personas afectadas por situaciones de crisis.

- **Defina un flujo de trabajo de producción de información:** Los flujos de trabajo editorial definen los pasos que seguirá su equipo desde la generación de la idea hasta la publicación o difusión de la información producida, así como las responsabilidades y aprobaciones necesarias durante todo ese proceso.
- **Cree una lista de verificación para revisarla antes de compartir el contenido:** La lista de verificación para la publicación se utiliza para examinar todo el contenido que se produce antes de compartirlo. En ese sentido, permite que su equipo se adhiera a sus principios y directrices editoriales con coherencia y puntualidad, a la vez que contribuye a generar confianza y garantizar la calidad.
- **Cree un sistema de seguimiento y gestión del desarrollo, el intercambio y la actualización de los contenidos:** El calendario de contenidos permite planificar y organizar su cronograma de producción de contenidos. En ese sentido, podrá establecer un proceso de creación de contenidos que siga su flujo de trabajo editorial, organizar cuándo, dónde y cómo se publicarán sus contenidos, compartirlos de manera coherente para que su público tenga presente sus servicios cuando requiera información, determinar plazos y seleccionar contenidos para su revisión y actualización. En los calendarios de contenidos se detalla lo que compartirá, cuándo lo compartirá, dónde lo compartirá y cuándo revisará el contenido para comprobar si la información está actualizada. También puede ser la herramienta de recolección de datos para los indicadores de monitoreo y evaluación que controlan el número de productos de información desarrollados.

> Véase el [Módulo 3.4.3](#) "Monitoree el mapeo de servicios y la producción de contenidos" para obtener más información sobre el modo en que la recolección de datos sobre la producción de contenidos orienta el monitoreo y la evaluación.

- **Realice un mapeo de las fuentes de información:** Independientemente del tamaño de su equipo, del alcance de su proyecto y del contexto en el que trabaje, se recomienda comenzar a recopilar y enumerar las fuentes a las que su equipo puede recurrir para encontrar y verificar la información que utilizará a los fines de producir y actualizar los contenidos. Identificar a las fuentes y establecer relaciones con ellas puede llevar mucho tiempo, y un esfuerzo inicial para verificar y organizar las fuentes

puede ahorrar tiempo más adelante. Utilice los datos de las evaluaciones iniciales para identificar las fuentes en las que confían los clientes.

● **Herramienta 20.** Plantilla de flujo de trabajo de producción de información

● **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos

● **Herramienta 22.** Guía y ejemplo de la lista de verificación para la publicación

● **Herramienta 23.** Plantilla de mapa de fuentes de verificación de la información

### 3.2.2 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para el mapeo de servicios

- **Desarrolle un proceso orientado a recopilar información congruente de los proveedores de servicios y obtener su consentimiento para publicarla:** A fin de recopilar la información necesaria para su mapa de servicios, puede utilizar un formulario rellenable. Los formularios garantizan que se recopile información correcta y adecuada. Si su mapa de servicios se divulga públicamente, también se podrá obtener el consentimiento del proveedor para publicar información sobre el servicio o servicios que presta.
- **Desarrolle un proceso de seguimiento de la información que recopile de los proveedores de servicios:** Aunque puede utilizar diversos formatos para compartir información sobre los servicios con los clientes, puede ser útil disponer de una lista interna de proveedores de servicios que se comparta con los comunicadores de primera línea para responder a las preguntas de los clientes o utilizarse como base para elaborar contenidos informativos. También puede ser la herramienta de recopilación de datos para un indicador de monitoreo y evaluación que rastree el número de servicios mapeados.

> Véase el [Módulo 3.4.3](#) "Monitoree el mapeo de servicios y la producción de contenidos" para obtener más información sobre el modo en que la recolección de datos sobre el mapeo de servicios orienta el monitoreo y la evaluación.

● **Herramienta 24.** Plantilla de formulario de introducción de datos de mapeo de servicios

● **Herramienta 25.** Plantilla de matriz de mapeo de servicios

### 3.2.3 Establezca directrices y procedimientos operativos estándar para la comunicación de primera línea

- **Desarrolle una ruta de derivación de alto riesgo:** Se necesita una ruta de derivación que permita brindar a los comunicadores de primera línea los conocimientos y la información necesarios para responder adecuadamente a los clientes que presentan necesidades de protección agudas o cuando un cliente requiere una respuesta especializada. Los equipos de protección especializados podrán ampliar esta iniciativa para proporcionar un conjunto mayor de derivaciones, pero, como mínimo, todos los servicios de información con capacidad de respuesta deberán identificar rutas de derivación para los clientes que revelen o muestren signos de violencia de género, abusos, trata, riesgo de suicidio, emergencias sanitarias y desatención infantil.

- **Adapte las herramientas de recolección y seguimiento de datos para documentar la comunicación bidireccional con los clientes y evaluar las tendencias que se observan en las solicitudes de información:**

Podrá utilizarse una herramienta estándar de recolección de datos para guiar a los comunicadores de primera línea durante la prestación de servicios de información a las poblaciones afectadas por la crisis y controlar las comunicaciones individuales para el seguimiento en el suministro de información. La recolección de estos datos es crucial para elaborar una estrategia iterativa de producción de información que se nutra continuamente de las necesidades de la comunidad. Los datos recopilados con esta herramienta deben registrarse en un rastreador en línea seguro (por ejemplo, un rastreador de Excel) para facilitar el análisis de datos de los indicadores de monitoreo y evaluación que rastrean el alcance de su programa, la capacidad de respuesta y los temas de información solicitados por los clientes.

> Véase el [Módulo 3.4.1 "Monitoree las comunicaciones bidireccionales"](#) para obtener más información sobre el modo en que la recolección de datos sobre el compromiso con los clientes orienta el monitoreo y la evaluación.

● **Herramienta 26.** Plantilla de ruta de derivación y escalada de alto riesgo

● **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional

● **Herramienta 28.** Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional

### 3.2.4 Brinde a su equipo orientaciones en el trabajo

El Manual de producción de información, el Manual de mapeo de servicios y el Manual de comunicación de primera línea pretenden ser herramientas de trabajo para el personal de primera línea e incluyen un conjunto de principios rectores, mejores prácticas, consideraciones y procesos estándar para realizar lo siguiente:

- Producir información útil, con capacidad de respuesta, precisa, digerible, inclusiva y coherente. Los flujos de trabajo editorial, las listas de verificación y los mapas de fuentes pueden añadirse como anexos al manual para facilitar la consulta a su equipo.
- Identificar y recopilar información de proveedores de servicios y fuentes de datos secundarias, mantener mapas de servicios y compartir información sobre servicios con los clientes.
- Aplicar enfoques de comunicación centrados en las personas y en "no hacer daño", gestionar las expectativas, manejar las críticas y rumores, garantizar la confidencialidad, llevar a cabo los primeros auxilios psicológicos (PAP), responder a los clientes que requieran derivaciones de alto riesgo, velar por la seguridad y moderar los canales en línea.

● **Herramienta 29.** Manual de producción de información

● **Herramienta 30.** Manual de mapeo de servicios

● **Herramienta 31.** Manual de comunicación de primera línea

### 3.2.5 Capacite a su equipo

Asegúrese de que las personas de su equipo no solo posean los conocimientos técnicos necesarios, sino que también comprendan los valores de los servicios de información con capacidad de respuesta y la importancia de situar a la comunidad en el centro de todo lo que hacemos, la inclusión y el empoderamiento.<sup>71</sup> También se debe informar a todo el personal sobre el código de conducta y los principios humanitarios de su organización. Asimismo, se recomienda que todo el personal reciba capacitación sobre los principios básicos de la inclusión.

**RECURSOS:**

Consulte el [Código de Conducta del IRC](#)<sup>72</sup> y la nota informativa sobre el [Código de Conducta de la FICR](#)<sup>73</sup>.

**Consulte las orientaciones y capacitaciones de CLEAR Global sobre interpretación y traducción:**

- [Conceptos básicos de la interpretación humanitaria](#)<sup>74</sup>
- [Curso de formación sobre traducción humanitaria](#)<sup>75</sup>
- [Capacitación básica de traductores](#)<sup>76</sup>
- [Introducción a las herramientas de traducción](#)<sup>77</sup>
- [Consejos prácticos para intérpretes comunitarios](#)<sup>78</sup>
- [Field Guide to Humanitarian Interpreting & Cultural Mediation](#)<sup>79</sup>

**Consulte las orientaciones y capacitaciones de CLEAR Global sobre el trabajo con intérpretes y traductores:**

- [How to Work with Interpreters and Translators: A Guide for Organizations Responding in Emergencies](#)<sup>80</sup>
- [Seis consejos para el personal humanitario que trabaja con intérpretes en cuestiones sensibles](#)<sup>81</sup>

**Inclusión:** Herramienta 2. La capacitación sobre conceptos básicos de inclusión solo debe brindarse cuando se disponga de los conocimientos técnicos adecuados en esa materia. En caso contrario, el personal podrá acceder a una capacitación en línea de Handicap International, denominada "Introduction to Disability-Inclusive Humanitarian Action" (disponible en [inglés](#)<sup>82</sup> y [francés](#)<sup>83</sup>).

El personal encargado de la producción de información para canales digitales también podrá capacitarse acerca de la accesibilidad digital.

Véase la capacitación sobre comunicación digital inclusiva del Foro Europeo de la Discapacidad:

- [Kit de herramientas de video accesibles](#)<sup>84</sup>
- [Kit de herramientas para reuniones en línea accesibles](#)<sup>85</sup>
- [Kit de herramientas para sitios web accesibles](#)<sup>86</sup>
- [Kit de herramientas para redes sociales accesibles](#)<sup>87</sup>
- [Kit de herramientas de Power Point accesibles](#)<sup>88</sup>
- [Kit de herramientas de Word accesibles](#)<sup>89</sup>
- [Reuniones en línea accesibles](#)<sup>90</sup>
- [Accesibilidad de los medios audiovisuales](#)<sup>91</sup>
- [Reuniones accesibles](#)<sup>92</sup>

● **Herramienta 1.** Capacitación inicial de RISE

● **Herramienta 2.** Capacitación sobre conceptos básicos de inclusión

● **Herramienta 32.** Capacitación sobre producción de información

● **Herramienta 33.** Capacitación sobre mapeo de servicios

● **Herramienta 34.** Capacitación sobre comunicación de primera línea

## 3.3 Ponga en marcha y dé a conocer el servicio de información con capacidad de respuesta

### Tomar medidas

#### Antes de empezar a involucrar a su público objetivo:

- Establezca la infraestructura necesaria y obtenga los permisos, las autorizaciones y las licencias pertinentes.
- Recopile todos los mapas de servicios que ya existan en el entorno y complémntelos o supla sus carencias mediante el mapeo de los servicios disponibles para su grupo objetivo en la zona geográfica que está cubriendo, como preparación para responder a las preguntas de los clientes. Emplee las evaluaciones iniciales para priorizar los tipos de servicios sobre los que los clientes necesitan más información.

● **Herramienta 30.** Manual de mapeo de servicios

● **Herramienta 24.** Plantilla de formulario de introducción de datos de mapeo de servicios

● **Herramienta 25.** Plantilla de matriz de mapeo de servicios

- Elabore contenidos informativos iniciales que ya puedan compartirse en función de las necesidades de información que haya identificado en sus evaluaciones, de modo que pueda prepararse para posibles preguntas y establecer su legitimidad. Recopile todo el contenido existente que responda a las necesidades de información de las estructuras de coordinación actuales o de los proveedores de ayuda sectorial. Configure su calendario de contenidos y de participación y comience a rellenarlo.

● **Herramienta 29.** Manual de producción de información

● **Herramienta 20.** Plantilla de flujo de trabajo de producción de información

● **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos

● **Herramienta 22.** Guía y ejemplo de la lista de verificación para la publicación

● **Herramienta 23.** Plantilla de mapa de fuentes de verificación de la información

#### Cuando la entidad esté lista para atraer al público objetivo:

- Dé a conocer su servicio de información con capacidad de respuesta. Piense cómo va a llegar a su público objetivo para informarles el modo en que pueden acceder a sus servicios y la ayuda que puede brindarles para obtener la información que necesitan.

**NOTA:** Si utiliza un sitio web o una plataforma en la que se pueden realizar búsquedas, puede considerar la posibilidad de emplear la optimización para motores de búsqueda (SEO), que se refiere al proceso de optimizar los sitios web para que ocupen una buena posición en los motores de búsqueda a través de búsquedas orgánicas (no de pago).

● **Herramienta 12.** Guía de canales y formatos de comunicación

- Una vez que los canales de comunicación bidireccionales estén en funcionamiento, empiece a hacer un seguimiento de las comunicaciones bidireccionales para difundir su estrategia editorial y realizar el seguimiento con los clientes, cuando sea necesario.

● **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional

● **Herramienta 28.** Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional

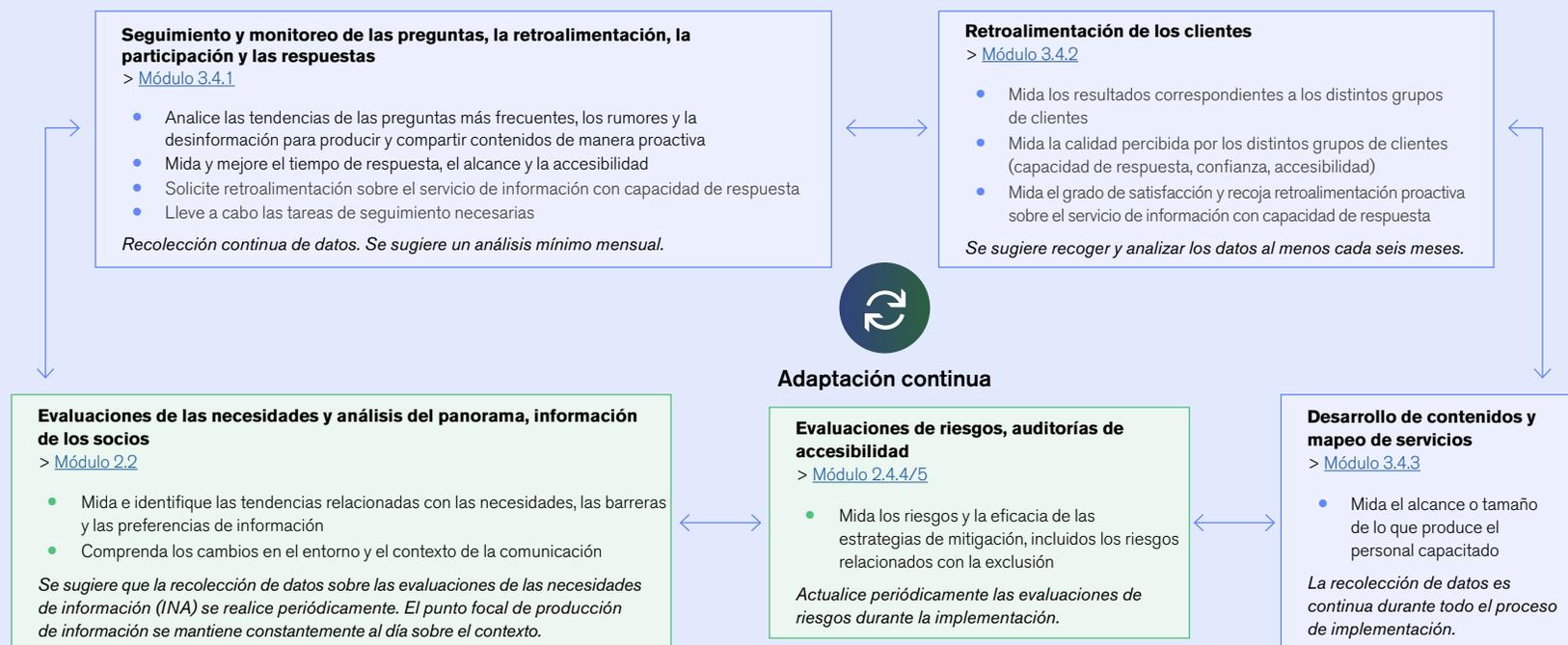
- Mantenga reuniones periódicas con todos los miembros del equipo para garantizar una dinámica de equipo favorable y un espíritu de colaboración continuo entre el personal.

## 3.4 Monitoree y adapte

### Aprender

Los servicios de información con capacidad de respuesta se adaptan constantemente. Es esencial tomar nota continuamente de las lecciones aprendidas para garantizar que los servicios de información con capacidad de respuesta sigan siendo eficaces a la hora de satisfacer las necesidades de información de las comunidades afectadas. Las tareas de monitoreo y evaluación se llevan a cabo durante todo el ciclo del programa, triangulando las situaciones cambiantes con las percepciones de la comunidad y el progreso del programa, en lugar de monitorear las actividades después de la acción.<sup>93</sup> Incluya indicadores relativos a los servicios de información con capacidad de respuesta en los planes de respuesta humanitaria para garantizar la rendición de cuentas.

**Se destacan cinco formas principales en que los servicios de información con capacidad de respuesta monitorean y satisfacen las necesidades de información:**



● **Herramienta 35.** Modelo de marco lógico para RISE

### Tabla 9. Preguntas de aprendizaje sobre monitoreo y evaluación de RISE

Las siguientes preguntas y métodos pueden orientar a los equipos en la formalización del aprendizaje y la adaptación. Estas preguntas no son exhaustivas y pueden contextualizarse según los enfoques y la escala.

Para todas las preguntas, intente pensar qué puede haber más allá de los datos: ¿Cuáles son las razones por las que no estamos llegando al público objetivo? ¿Cómo varía la pertinencia de la información y la facilidad de comprensión entre clientes de distintos grupos de edad o idiomas? ¿Qué nos sorprendió de los datos? ¿Qué cuestionó nuestras propias presunciones y qué validó lo que también se observa en los datos recogidos de otras fuentes? Es posible que tenga que complementar su enfoque de monitoreo y evaluación con actividades de aprendizaje adicionales, como debates en grupo de enfoque específicos, encuestas o la triangulación de otras fuentes, para comprender mejor su programa y poder tomar decisiones fundadas sobre lo que necesita adaptar.

Resultados de la prestación de los servicios de información con capacidad a los clientes:	
<b>¿En qué medida los servicios de información con capacidad de respuesta alcanzaron resultados previstos?</b>	
¿Los servicios de información llegaron efectivamente al público objetivo?	Recopile datos sobre las comunicaciones unidireccionales y bidireccionales a lo largo de la prestación de servicios. En la medida de lo posible, desglose los datos por edad, género y otros factores.
¿Los servicios de información han llegado efectivamente a las mujeres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con SOGIESC diversas, las personas con discapacidad y otros grupos potencialmente marginados?	
¿Los servicios de información con capacidad de respuesta atienden las necesidades y preocupaciones inmediatas que tienen los clientes para hacer realidad sus prioridades de seguridad y bienestar? ¿Los clientes confían en la información y la comprenden?	Realice una encuesta de satisfacción del cliente en la mitad del proceso y al final de la implementación (se sugiere al menos cada seis meses). En la medida de lo posible, desglose los datos por edad, sexo, discapacidad y otros factores.
¿Hemos atendido de manera eficaz las necesidades específicas de información de las mujeres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con SOGIESC diversas, las personas con discapacidad y otros grupos potencialmente marginados?	
¿Los servicios de información con capacidad de respuesta abordan y mitigan los riesgos de manera significativa?	Revise el análisis de las partes interesadas, la auditoría de seguridad y accesibilidad y la evaluación de riesgos periódicamente (de manera mensual, trimestral, semestral) y durante el cierre del proyecto. Examine cómo ha cambiado su comprensión de los riesgos y de los posibles "actores maliciosos" y actualice continuamente las estrategias de mitigación.
¿Son pertinentes y eficaces las estrategias de mitigación de riesgos de seguridad de los datos y confidencialidad de los clientes? ¿Los comunicadores de primera línea moderan eficazmente las plataformas en línea para evitar el acoso, los discursos de odio o los riesgos de explotación? ¿La información compartida es neutral y práctica? ¿Qué grado de precisión y confiabilidad tiene la información difundida? ¿Han accedido por igual al servicio de información las mujeres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas LGBTQIA+, las personas con discapacidad y otros grupos potencialmente marginados? ¿Se escalaron eficazmente las preocupaciones graves de protección detectadas en el marco de los servicios de información?	
Productos de los servicios de información con capacidad de respuesta:	
<b>¿En qué medida se han aplicado con éxito los productos definidos?</b>	
¿Se evaluaron las tendencias relacionadas con los temas de información solicitados durante la comunicación bidireccional?	Recopile datos sobre las comunicaciones bidireccionales durante la prestación de servicios para fundamentar los enfoques de mapeo y contenidos. Realice un seguimiento de los esfuerzos de mapeo de servicios y desarrollo de contenidos.
¿Se ha elaborado un mapa de los servicios esenciales y se han desarrollado contenidos informativos que respondan a esas necesidades cambiantes?	

## Tomar medidas

### 3.4.1 Monitoree las comunicaciones bidireccionales

Recolectar datos relacionados con los temas informativos que soliciten los clientes durante las interacciones bidireccionales es imprescindible para elaborar una estrategia iterativa de producción de información que se nutra continuamente de las necesidades de la comunidad. Esta tarea también constituye la base del seguimiento del alcance y la puntualidad de su programa.

*La recolección de datos es continua durante todo el proceso de implementación.*

**La recolección de datos sobre las comunicaciones bidireccionales con los clientes sirve de base para sustentar los siguientes indicadores:**

Nivel	Repercusión	Indicador
Resultados intermedios	Los clientes acceden a la información	Cantidad de personas que reciben apoyo individual a través de la comunicación bidireccional
	La información es oportuna	Cantidad de días, en promedio, que lleva responder a las preguntas individuales de los clientes
Productos	Se elaboran contenidos informativos que responden a las necesidades de los clientes	Porcentaje de clientes que solicitan información relacionada con [el tema/área]

● **Herramienta 27.** Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional

● **Herramienta 28.** Rastreador y panel de datos de comunicación bidireccional

### 3.4.2 Monitoree la satisfacción del cliente

Recolectar datos sobre las experiencias de los clientes con su servicio de información es crucial para determinar si se han logrado los resultados deseados.

**Participación:** También es necesaria para garantizar una programación responsable que recoja la retroalimentación de los clientes y responda a ella.

*Se recomienda recoger datos al menos cada seis meses (por ejemplo, integrando preguntas en ejercicios más amplios de retroalimentación de los clientes o realizando encuestas independientes).*

**NOTA:** Sin embargo, puede ser difícil volver a comunicarse con los clientes que accedieron a los servicios de información para administrar la encuesta, ya que los equipos no suelen recopilar información de contacto de los clientes a menos que necesiten hacer un seguimiento para cerrar el círculo de su solicitud de información. Por consiguiente, podría llevarse a cabo una recolección continua de datos. Para hacerlo en línea, puede enviar un enlace a una encuesta digital después de cerrar cada interacción bidireccional o publicar un enlace a una encuesta para obtener retroalimentación en una página en línea (por ejemplo, en su sitio web o página de Facebook). Fuera de línea, quizá podría añadir una pregunta a la Herramienta 27. Plantilla de formulario de recopilación de datos de comunicación bidireccional con el fin de solicitar el consentimiento del cliente para que se le solicite su retroalimentación y se pueda documentar su información de contacto. También puede preguntar si el cliente ya ha accedido a sus servicios y administrar la encuesta en el momento del contacto, mantener encuestas en papel en un mostrador de información o realizar entrevistas de salida, por ejemplo. Véase la Herramienta 36. Plantilla de encuesta de satisfacción del cliente para obtener más información.

**La recolección de datos sobre la satisfacción de los clientes sirve de base para sustentar los siguientes indicadores:**

Nivel	Repercusión	Indicador
Resultado	Los clientes están en mejores condiciones de acceder a los servicios, mantenerse a salvo, conocer y hacer valer sus derechos, tomar decisiones fundadas y tener una sensación de control o tranquilidad en su entorno (la información es útil).	<p>Porcentaje de clientes que refieren que la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta les resultó útil</p> <p>Porcentaje de clientes que refieren que la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta les permitió acceder a un servicio</p> <p>Porcentaje de clientes que afirman conocer mejor sus derechos gracias al servicio de información con capacidad de respuesta</p> <p>Porcentaje de clientes que refieren que la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta les permitió tomar una decisión o resolver un problema</p> <p>Porcentaje de clientes que creen que pueden planificar su seguridad gracias a la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta</p> <p>Porcentaje de clientes que refieren que la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta contribuyó a que tengan menos ansiedad o a que se sientan más a gusto en su entorno</p>
Resultados intermedios	Los clientes confían en la información facilitada por el servicio de información con capacidad de respuesta	<p>Porcentaje de clientes que afirman confiar en el servicio de información con capacidad de respuesta como fuente de información</p> <p>Porcentaje de clientes que afirman que compartirían con amigos o familiares la información procedente del servicio de información con capacidad de respuesta</p> <p>Porcentaje de clientes que afirman que la información facilitada por el servicio de información es precisa</p> <p>Porcentaje de clientes que afirman que los miembros del equipo del servicio de información con capacidad de respuesta se preocupan por su situación, quieren ayudar y son respetuosos</p>
	Los clientes entienden la información	Porcentaje de usuarios encuestados que afirman que la información que recibieron del servicio de información con capacidad de respuesta fue fácil de entender

● **Herramienta 36.** Plantilla de encuesta de satisfacción del cliente

● **Herramienta 37.** Panel de encuesta de satisfacción del cliente

Los datos cualitativos también pueden recopilarse al principio de la implementación, cuando no es posible realizar encuestas, o bien con el fin de complementar los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.

● **Herramienta 38.** Guía de debate en grupos de enfoque sobre la satisfacción del cliente

### 3.4.3 Monitoree el mapeo de servicios y la producción de contenidos

Recopilar datos sobre los productos entregados que contribuyan a la consecución de resultados es importante para reflejar el alcance o la magnitud de lo que produce la capacitación del personal.

*La recolección de datos es continua durante todo el proceso de implementación.*

**La recolección de datos sobre el mapeo de servicios y la producción de contenidos sirve de base para sustentar los siguientes indicadores:**

Nivel	Repercusión	Indicador
Producto	Se elaboran contenidos informativos que responden a las necesidades de los clientes	<p>Cantidad de productos informativos elaborados con respecto a las opciones de seguridad</p> <p>Cantidad de productos informativos elaborados en materia de derechos o de acceso a las protecciones legales</p> <p>Cantidad de servicios mapeados</p>

● **Herramienta 21.** Plantilla de calendario de contenidos

● **Herramienta 25.** Plantilla de matriz de mapeo de servicios

### 3.4.4 Monitoree las comunicaciones unidireccionales

Este indicador puede adaptarse si está produciendo y compartiendo información a través de una plataforma a la que su público acceda de forma pasiva (es decir, cuando lean, escuchen o miren contenidos informativos, pero no hagan preguntas).

*La recolección de datos es continua durante todo el proceso de implementación.*

**La recolección de datos sobre las comunicaciones unidireccionales con los clientes sirve de base para sustentar el siguiente indicador:**

Nivel	Repercusión	Indicador
Resultado intermedio	Los clientes acceden a la información	Cantidad de personas que han interactuado de forma significativa con el servicio de información con capacidad de respuesta  O BIEN: Cantidad de personas a las que llega la información a través de la comunicación unidireccional

**NOTA:** Este indicador de la cantidad de personas que han interactuado de forma significativa con el servicio de información con capacidad de respuesta fue concebido originalmente para analizar las interacciones con esa clase de servicio como un recuento global del alcance, incluida la comunicación unidireccional y bidireccional. Sin embargo, si el alcance se agrega meramente sumando las mediciones del alcance de las comunicaciones unidireccionales y bidireccionales, es posible que los datos se contabilicen dos veces. Por ejemplo, si un equipo gestiona una página de Facebook que publica información unidireccional y responde a preguntas a través de Facebook Messenger, ese equipo puede suponer que el recuento de la participación con publicaciones unidireccionales en la página de Facebook incluye a aquellos que también se pusieron en contacto con usted a través de Facebook Messenger.

Se puede utilizar software digital, como Google Analytics, Adobe Customer Journey Analytics, Clicky, Meta Business Suite, Hootsuite Analytics, entre otros programas, para analizar la participación en los canales en línea. Un acceso significativo en un sitio web o en Facebook, por ejemplo, puede ser que los usuarios vean una página, una publicación, etc., durante más de 10 segundos (de cada usuario en particular, según los análisis de Facebook y Google, teniendo en cuenta el solapamiento). Este análisis también puede servir para otras áreas de investigación; por ejemplo, el seguimiento de las búsquedas en su sitio web que no dan ningún resultado (lo cual significa que usted carece de la información que el cliente necesita) puede sustentar la producción iterativa de contenidos.

Si la comunicación unidireccional y bidireccional no se realiza a través del mismo canal, o no puede evitar la doble contabilización de datos (por ejemplo, usted presenta un programa de radio semanal que difunde información y también dirige un mostrador de información, y no hay manera de saber si la misma persona está interactuando con ambos), puede considerar la posibilidad de

contabilizar el alcance de las comunicaciones unidireccionales y bidireccionales por separado, utilizando el número de personas a las que llega la información a través de la comunicación unidireccional.

Sin embargo, los indicadores que miden el alcance de las comunicaciones unidireccionales pueden ser difíciles de medir. Es posible que este indicador deba adaptarse para medir la difusión en lugar del alcance, según el canal o los canales que esté utilizando. Por ejemplo, si está imprimiendo y pegando carteles en un campamento, podría utilizar como indicador la cantidad de carteles distribuidos.

*Extraído de [BBC Media Action Humanitarian Broadcasting in Emergencies: A Synthesis of Evaluation Findings](#)<sup>94</sup>:*

La cantidad de personas a las que es capaz de llegar representa un motivo claro para dar prioridad a la respuesta de comunicación y constituye un indicador evidente de éxito. Uno de los beneficios de la comunicación masiva también contribuye a que sea muy difícil de evaluar. Las emisiones de programas pueden llegar a personas que están aisladas y a las que otras ONG no pueden llegar; no obstante, como consecuencia de ello, es difícil registrar a cuántas personas llegan las emisiones y cuáles son sus efectos.

### 3.4.5 Reflexione sobre los datos de monitoreo y evaluación y póngalos en práctica

Es importante planificar la reflexión y la adopción de medidas a partir de los datos de monitoreo y evaluación. Se recomienda que los equipos tengan reuniones periódicas para reflexionar sobre los datos durante la implementación del programa.

Siempre que sea posible, desglose los datos por edad, género, discapacidad y demás factores demográficos.

**Participación:** *Adaptado de [IFRC CEA Guide](#).*<sup>95</sup>

Cuando se disponga de más capacidad, tiempo y recursos, involucre a las comunidades en la planificación de la evaluación, organice una evaluación dirigida por la comunidad y debata los resultados de la evaluación con las comunidades y las partes asociadas externas.



# Recursos adicionales

Se trata de materiales complementarios para mejorar la comprensión y aplicación del kit de herramientas. Incluye un mapeo de recursos adicionales para ampliar la lectura y obtener más información sobre los servicios de información con capacidad de respuesta y temas afines.

[VER RECURSOS ADICIONALES](#)

# Notas finales

- 1 *Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas.* Iniciativa conjunta de CHA Alliance, Group URD y el proyecto Esfera (2014). <https://www.corehumanitarianstandard.org/>
- 2 *Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence.* Psychiatry Interpersonal & Biological Processes 70(4):283-315; discussion 316-69 (2007) [http://www.researchgate.net/publication/5668133\\_Five\\_Essential\\_Elements\\_of\\_Immediate\\_and\\_Mid-Term\\_Mass\\_Trauma\\_Intervention\\_Empirical\\_Evidence](http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence)
- 3 *Left in the Dark, The unmet need for information in humanitarian responses.* BBC Media Action (2008). [https://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian\\_response\\_briefing.pdf](https://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf)
- 4 *A Protection Approach to Information Ecosystems.* Internews (2023). <https://internews.org/resource/information-and-risks-a-protection-approach-to-information-ecosystems/>
- 5 Sustainable Development Goals (2015). <https://sdgs.un.org/goals/goal16>
- 6 *Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas.* Iniciativa conjunta de CHA Alliance, Group URD y el proyecto Esfera (2014). <https://www.corehumanitarianstandard.org/>
- 7 *Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse.* IASC (2017). <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/commitments-on-accountability-to-affected-people-and-protection-from-sexual-0>
- 8 *Framework, Collective Accountability to Affected People (AAP).* IASC (2023). [https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/2024-01/IASC\\_Collective%20AAP%20Framework.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/2024-01/IASC_Collective%20AAP%20Framework.pdf)
- 9 *Protection in a Climate of Change, Strategic Framework 2020-2024.* Grupo Temático Mundial de Protección (Global Protection Cluster) (2020). [https://www.globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2023-01/gpc-strategic-framework\\_digital\\_version-1.pdf](https://www.globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2023-01/gpc-strategic-framework_digital_version-1.pdf)
- 10 *Ann Kite Yo Pale, Let Them Speak, Best Practice and Lessons Learned in Communication with Disaster Affected Communities, Haiti 2010.* Wall, I. y Chéry, Y.G. (2011). <https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bd5a1e1675367f069ad8d5/1639799332445/1205-Let-Them-Speak.pdf>
- 11 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders.* CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)
- 12 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People.* International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 13 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People.* International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 14 *COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement.* Risk Communication and Community Engagement Working Group on COVID-19 Preparedness and Response in Asia and the Pacific (2020). <https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>
- 15 *Inclusion Of Diverse Women and Girls Guidance Note.* International Rescue Committee (2019). [https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2021/01/IRC-Inclusion\\_Guidance-ENG-screen.pdf](https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2021/01/IRC-Inclusion_Guidance-ENG-screen.pdf)

16 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People*. International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

17 *Intentional inclusion of people with diverse SOGIESC (LGBTIQ+ people) in communication, community engagement and accountability, A guide on key entry points for humanitarian organisations and practitioners*. CDAC Network (2022). [https://aap-inclusion-psea.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/SOGIESC%2Binclusion%2Bbrief\\_final.pdf](https://aap-inclusion-psea.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/SOGIESC%2Binclusion%2Bbrief_final.pdf)

18 *COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement*. Risk Communication and Community Engagement Working Group on COVID-19 Preparedness and Response in Asia and the Pacific (2020). <https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>

19 *COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement*. Risk Communication and Community Engagement Working Group on COVID-19 Preparedness and Response in Asia and the Pacific (2020). <https://interagencystandingcommittee.org/covid-19-how-include-marginalized-and-vulnerable-people-risk-communication-and-community-engagement>

20 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

21 *Guide to Community Engagement and Accountability*. IFRC (2021). <https://www.ifrc.org/document/cea-guide>

22 *Empower to Enable (E2E) Toolkit, Tool 1. Engaging Frontline Staff in Proposal Design*. International Rescue Committee (2024). <https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>

23 *Empower to Enable (E2E) Toolkit, Tool 1. Engaging Frontline Staff in Proposal Design*. International Rescue Committee (2024). <https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>

24 *Communication with Communities: Walking the Talk Putting people at the centre of humanitarian response*. Internews (2017). [https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews\\_Humanitarian\\_CwC\\_PolicyPaper\\_2017.pdf](https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews_Humanitarian_CwC_PolicyPaper_2017.pdf)

25 *Lifeline Guide for Humanitarians on Working with Media*. BBC Media Action (2018). <https://lifeline.bbcmediaaction.org/guide-for-humanitarians-on-working-with-the-media/>

26 *The Space Between Us: Trust, Communication, and Collaboration between Media and Humanitarian Organizations in Public Health Emergencies*. Internews (2023). <https://internews.org/resource/the-space-between-us-trust-communication-and-collaboration-between-media-and-humanitarian-organizations-in-public-health-emergencies/>

27 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

28 *Humanitarian Coordination Structure*. <https://emergencymanual.iom.int/humanitarian-coordination-structure>

29 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

30 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

31 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

32 *Assessing Information & Communication Needs, A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response*. CDAC Network (2014). <https://www.cdacnetwork.org/resources/communication-needs-assessments>

- 33 <https://www.cdacnetwork.org/resources>
- 34 <https://bbcma.habitatseven.work/site/>
- 35 <https://clearglobal.org/language-maps-and-data/>
- 36 <https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
- 37 Organismos de control nacionales, empresas de telefonía móvil, [redes de periodistas](#) (por ejemplo, *sindicatos*), *emisoras de radio y televisión estatales y organismos de desarrollo de medios de comunicación del país*. Si procede, consulte las [guías de medios de comunicación](#) existentes para obtener información de contacto (fuentes potenciales): [BBC Media Action](#), [Internews](#), [Committee to Protect Journalists](#), [Annual Press Freedom Index](#), [Article 19](#), [Committee to Protect Journalists](#), [Fondation Hironnelle](#), [International Media Support](#), [Search for Common Ground](#), [News Media and Development Network](#), [Free Press Unlimited](#): (si no están disponibles públicamente, pueden obtenerse a través de contactos en el país). Sector privado, por ejemplo: Empresas que realizan estudios sobre los medios de comunicación y la audiencia, a menudo con fines publicitarios. Suelen ser de pago ([Nielsen](#), [Gallup](#), [Ipsos](#)).
- 38 *Mapping Information Ecosystems to Support Resilience*. Internews (2015). [https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews\\_Mapping\\_Information\\_Ecosystems\\_2015.pdf](https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2017/10/Internews_Mapping_Information_Ecosystems_2015.pdf)
- 39 <https://internews.org/topics/information-ecosystem-assessment/>
- 40 <https://www.globalprotectioncluster.org/emergencies/protection-analysis-updates>
- 41 *Community Profiling Questions*. Info as Aid (2012). <https://www.cdacnetwork.org/checklists/1212-community-profiling>
- 42 *Basic Gender Analysis*. International Rescue Committee (2019). <https://rescue.box.com/s/aktx52flj4xvunwdhke50vjhg9l5aq1i>
- 43 *Building Conflict Sensitive Interventions Toolkit*. Mercy Corps, CDA (Unknown). <https://www.mercycorps.org/sites/default/files/2021-11/Building-Conflict-Sensitive-Interventions-Toolkit.pdf>
- 44 *Political Economy Analysis Toolkit*. WaterAid (2017). <https://washmatters.wateraid.org/publications/political-economy-analysis-toolkit>
- 45 *Disability Inclusive Humanitarian Toolkit, Engaging with organizations of persons with disabilities in humanitarian action*. UNICEF (fecha desconocida). <https://www.unicef.org/media/124216/file/Engaging%20with%20organizations%20of%20persons%20with%20disabilities%20in%20humanitarian%20action.pdf>
- 46 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People*. International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>
- 47 *Humanitarian Broadcasting in Emergencies: A Synthesis of Evaluation Findings*. BBC Media Action (2015). <https://commisaid.bbcmmediaaction.org/methodology/>
- 48 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)
- 49 *Empower to Enable (E2E) Toolkit, Tool 1*. Engaging Frontline Staff in Proposal Design. International Rescue Committee (2024). <https://www.rescue.org/report/empower-enable-e2e-toolkit>
- 50 *Guide to Community Engagement and Accountability*. IFRC (2021). <https://www.ifrc.org/document/cea-guide>
- 51 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)
- 52 *Risk Communication & Community Engagement Toolkit, Guide for Engaging Community Leaders During Disease Outbreak*. International Rescue Committee (2021). <https://rescue.app.box.com/s/v67jqm0ehgoj38m7bum5m0j5zz1osm>
- 53 *Risk Communication & Community Engagement Toolkit, Guide for Engaging Religious & Faith-based Leaders*. International Rescue Committee (2021). <https://rescue.app.box.com/s/zfhtv3kwbo3mgbeqps6mqjqt2804j7>

54 *Lifeline Guide for Humanitarians on Working with Media*. BBC Media Action (2018). <https://lifeline.bbcmediaaction.org/guide-for-humanitarians-on-working-with-the-media/>

55 *Local Media and Community Engagement in Humanitarian Settings*. Internews (2020). <https://internews.org/resource/local-media-and-community-engagement-humanitarian-settings/>

56 *The Space Between Us: Trust, Communication, and Collaboration between Media and Humanitarian Organizations in Public Health Emergencies*. Internews (2023). <https://internews.org/resource/the-space-between-us-trust-communication-and-collaboration-between-media-and-humanitarian-organizations-in-public-health-emergencies/>

57 *Radio Program Proposal*. IFRC (2019). <https://communityengagementhub.org/resource/radio-programming-contracts-and-proposals/>

58 *Disability Inclusive Humanitarian Toolkit, Engaging with organizations of persons with disabilities in humanitarian action*. UNICEF (fecha desconocida). <https://www.unicef.org/media/124216/file/Engaging%20with%20organizations%20of%20persons%20with%20disabilities%20in%20humanitarian%20action.pdf>

59 <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter/>

60 <https://nethope.org/what-we-do/>

61 <https://intrac-1.gitbook.io/exit-and-transition>

62 *Exiting / transitioning from international partnerships: a toolkit for small NGOs*. INTRAC (2022). [https://mitgovlab.org/wp-content/uploads/2021/04/Grassroot-MIT\\_Dont-Build-It\\_Spanish.pdf](https://mitgovlab.org/wp-content/uploads/2021/04/Grassroot-MIT_Dont-Build-It_Spanish.pdf)

63 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People*. International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

64 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

65 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

66 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

67 *Inclusive Client Responsiveness: Focus on People with Disabilities and Older People*. International Rescue Committee (2021). <https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

68 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

69 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

70 <https://www.cdacnetwork.org/expert-pool>

71 *Managing Misinformation in a Humanitarian Context*. Internews (2019). <https://internews.org/resource/managing-misinformation-humanitarian-context/>

72 IRC Code of Conduct. <https://rescue.app.box.com/s/aitfi6ffpa5ac7s9j4kkewnc5t46u5ga>

73 *Community Engagement and Accountability Toolkit, Tool 22*. Briefing Note on Code of Conduct. IFRC (2021). [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/Tool-22-Briefing-on-the-Code-of-Conduct\\_0.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/Tool-22-Briefing-on-the-Code-of-Conduct_0.pdf)

74 <https://elearn.translatorswb.org/>

75 <https://elearn.translatorswb.org/>

76 <https://elearn.translatorswb.org/>

77 <https://elearn.translatorswb.org/>

78 *Consejos prácticos para intérpretes comunitarios*. CLEAR Global (2022). <https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/11/CLEAR-Global-Practical-tips-for-community-interpreters.pdf?hsCtaTracking=cbdd4579-2934-475a-b1fe-5cb626858b75%7C2b26aeff-2f71-4455-a34f-0203aaf09c02>

79 *Field Guide to Humanitarian Interpreting & Cultural Mediation*. CLEAR Global (2017). <https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/03/Guide-to-Humanitarian-Interpreting-and-Cultural-Mediation-English-1.pdf?hsCtaTracking=545d902f-d979-461a-a17b-7519108e415a%7C92c4ccf4-d88b-430b-88a2-1e3d4f007bfa>

80 *How to work with interpreters and translators, A guide for organizations responding in emergencies*. CLEAR Global (2022). [https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2023/01/How-to-work-with-interpreters-and-translators\\_EN.pdf?hsCtaTracking=e73b8617-52e9-4724-b71f-2d9a0b2895a5%7Cb1e6b3d2-7d61-42a7-b575-8427c45edfbf](https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2023/01/How-to-work-with-interpreters-and-translators_EN.pdf?hsCtaTracking=e73b8617-52e9-4724-b71f-2d9a0b2895a5%7Cb1e6b3d2-7d61-42a7-b575-8427c45edfbf)

81 *Seis consejos para el personal humanitario que trabaja con intérpretes en cuestiones sensibles*. Traductores sin Fronteras, Oxfam (2021). <https://reliefweb.int/attachments/3e26b1b1-6b1c-3002-beb2-2134d0544295/TIP%20SHEET%20Interpretation%20and%20Sensitive%20Topics%20-%20SP.pdf>

82 *Introduction to Disability-Inclusive Humanitarian Action Training, English*. Handicap International (fecha desconocida). <https://kayaconnect.org/course/info.php?id=4989>

83 *Introduction to Disability-Inclusive Humanitarian Action Training, French*. Handicap International (fecha desconocida). <https://kayaconnect.org/course/info.php?id=5912>

84 *Digital Accessibility Training, Accessible Video Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-video-toolkit-digital-accessibility-training-session-5/>

85 *Digital Accessibility Training, Accessible Online Meeting Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-online-meeting-toolkit-digital-accessibility-training-session-4/>

86 *Digital Accessibility Training, Accessible Website Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/toolkit-accessible-website/>

87 *Digital Accessibility Training, Accessible Social Media Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-social-media-toolkit/>

88 *Digital Accessibility Training, Accessible Power Point Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-powerpoint-toolkit/>

89 *Digital Accessibility Training, Accessible Word Document Toolkit*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/digital-accessibility-training-session-1-making-word-documents-accessible/>

90 *Digital Accessibility Training, Accessible Online Meetings*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-online-meetings/>

91 *Digital Accessibility Training, Accessibility of Audiovisual Media*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessibility-of-audiovisual-media/>

92 *Digital Accessibility Training, Accessible Meetings*. European Disability Forum (2021). <https://www.edf-feph.org/publications/accessible-meetings/>

93 *Collective Communication and Community Engagement in Humanitarian Action, How to Guide for Leaders and Responders*. CDAC Network (2019). [https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217\\_How\\_To\\_English.pdf](https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b9483840314c544b35780e/1639532625054/190217_How_To_English.pdf)

94 *Humanitarian Broadcasting in Emergencies: A Synthesis of Evaluation Findings*. BBC Media Action (2015). <https://commisaid.bbcmediaaction.org/methodology/>

95 *Guide to Community Engagement and Accountability*. IFRC (2021). <https://www.ifrc.org/document/cea-guide>