

Comunicarse eficazmente (antes, durante y después de situaciones de crisis, emergencia o desastre) con las comunidades afectadas es crucial para garantizar que el diseño y la implementación de las intervenciones humanitarias sean adecuadas para su propósito, dando lugar al concepto de Comunicaciones con las Comunidades (CwC).

Este enfoque permite que los organismos de ejecución y los donantes sean responsables de su programación, mientras garantiza transparencia con las comunidades afectadas. Por lo que resulta complementario al enfoque de “Rendición de cuentas con poblaciones afectadas” (AAP, o, “Accountability to Affected Populations” por sus siglas en inglés). La OIM define la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas como un decidido compromiso por parte de los/as agentes humanitarios/as de ejercer el poder de manera responsable, tomando debidamente en consideración a las personas a las que se proponen ayudar, dándoles explicaciones y respondiendo ante ellas.<sup>1</sup>

El CwC/AAP Marker es una propuesta de herramienta para evaluar en qué medida hay una incorporación de un enfoque

de CwC/AAP en un proyecto que propone extender el apoyo en una respuesta humanitaria a través de la comunicación y el compromiso con la comunidad. El marcador también puede ayudar a los socios implementadores y profesionales a comprender si el marco de CwC/AAP se ha abordado adecuadamente en la propuesta, por lo que la herramienta también describe y puede servir de guía para identificar cómo el enfoque de CwC/AAP puede ser integrado.

El CwC/AAP Marker puede convertirse en un requisito previo esencial para evaluar e involucrar el marco de la CwC/AAP dentro de una gama completa de planes y políticas y contribuir a los objetivos generales de reducir la vulnerabilidad de la sociedad y mejorar la resiliencia en situaciones de emergencia.

Este documento ha sido desarrollado para utilizarse en el marco de la estrategia sobre “Comunicación con Comunidades” de la OSE, y es resultado de una adaptación (sin traducción oficial) del CwC Marker System desarrollado por la OIM Bangladesh, en el marco de SHONGJOG en 2017.<sup>2</sup>

## CRITERIOS Y METODOLOGÍA

El presente CwC/AAP Marker se basa en seis criterios para evaluar que tanto un proyecto, propuesta o actividad integra enfoques participativos. Los seis criterios utilizados son:

- A. La participación e inclusión completa de todos los grupos de población.
- B. El análisis adecuado de las dinámicas de la comunidad.
- C. El manejo de la retroalimentación y quejas.
- D. La transparencia sobre el funcionamiento de los actores humanitarios.
- E. La creación de comunicaciones culturalmente apropiadas.
- F. La coordinación con otros socios u otros actores humanitarios y gubernamentales.

La siguiente matriz desarrolla los seis criterios mencionados en 22 ítems para responder “sí” o “no”. Esto se puede utilizar para evaluar rápidamente si la propuesta y la acción propuesta cumplen con los principios CwC/AAP. Una vez que se realiza la evaluación inicial, se puede utilizar un proceso detallado de calificación y puntuación para evaluar la fuerza con la que la propuesta integra el marco de la CwC/AAP principalmente determinando cuántos criterios se cumplen en la propuesta.

Número de ítems con la respuesta Sí	Marcador
De 0 a 5	Apenas integra el marco CwC/AAP
De 6 a 15	Integra moderadamente el marco CwC/AAP
De 16 a 22	Integra suficientemente el marco CwC/AAP

<sup>1</sup> OIM: <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom-aap-framework.pdf>

<sup>2</sup> Traducción y adaptación realizada por Tatiana Chacón. Especialista en Comunicación con Comunidades, OSE.

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>A. Se garantiza la participación e inclusión completa de todos los grupos poblacionales que componen la comunidad.</b>		
El proyecto debe contemplar el conocimiento e inclusión de la población (sin distinción) y todas las variables relacionadas a sus necesidades de comunicación, acceso a canales de información y capacidades para ser parte de las actividades y soluciones.		
1. El proyecto incluye métodos de recolección de evidencia para conocer las necesidades de información de la comunidad tomando en cuenta las características de edad, sexo, etnia y educación, y para conocer su acceso a canales de información y fuentes de información confiables.		
2. El proyecto contempla la construcción de capacidades y la incorporación de la comunidad en la creación e implementación de actividades.		
3. El proyecto incluye actividades que toman en cuenta las características de distintos perfiles para la intervención con mecanismos para consultar, atender e incorporar a todos los miembros de la comunidad sin discriminación por cultura, edad, género y discapacidad.		
4. El proyecto toma en cuenta la participación del personal apropiado que refleje la diversidad de la comunidad y que esté capacitado para trabajar con comunidades diversas.		
5. El proyecto presenta un análisis para identificar las distintas vulnerabilidades de diferentes grupos a la situación de emergencia (por ejemplo: ¿qué grupos de población se verán más afectados por los riesgos y amenazas identificadas y qué capacidades tienen para hacerles frente?).		

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>B. Se capturan y analizan adecuadamente las dinámicas de la comunidad</b>		
El proyecto debe incluir un análisis adecuado de la comunidad y las dinámicas comunitarias para asegurar un enfoque basado en evidencia, respetuoso de la comunidad y el contexto.		
6. El proyecto contempla un análisis de la comunidad y su entorno político, económico, social y cultural.		
7. El proyecto contempla consultas a miembros e informantes clave de la comunidad y la identificación de las dinámicas sociales comunitarias a nivel de comunicación formal e informal.		
8. El proyecto hace un análisis de la comunidad que identifica situaciones pasadas y potenciales relevantes de emergencia y en relación con dinámicas migratorias (por ejemplo, riesgo de inundaciones o cambios de rutas migratorias) y sus características (qué áreas podrían verse afectadas, intensidad y probabilidad).		

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>C. Existe un sistema accesible para recibir, reconocer y responder a la retroalimentación.</b> El proyecto contiene un mecanismo adecuado para captar y responder a la comunidad y contempla el seguimiento y atención de la información recibida.		
9. El proyecto incluye actividades para desarrollar canales y mecanismos de retroalimentación y quejas para recibir consultas, quejas y comentarios		
10. El proyecto garantiza la visibilidad de los mecanismos de retroalimentación y quejas garantizando que sean visibles y bien publicitados en la comunidad.		
11. El proyecto garantiza que los sistemas para quejas y comentarios sean confidenciales, fáciles de acceder y apropiados para que las personas puedan utilizarlo.		
12. El proyecto incluye un sistema o protocolo explícito para la gestión de la retroalimentación que se reciba, incluyendo: derivaciones y respuestas a quejas, protocolos específicos en línea con la política de la OIM para manejo de quejas graves (SEA y fraude), manejo del orden de urgencia y seguimiento para que los denunciantes se mantengan informados durante todo el proceso.		

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>D. Las personas de la comunidad tienen un conocimiento transparente sobre el funcionamiento de los actores humanitarios.</b> El proyecto evalúa los niveles de comprensión dentro de la población objetivo en relación con el propósito, las intervenciones planificadas y los principios de los actores humanitarios que trabajan en su comunidad.		
13. El proyecto describe cómo se comunicarán las intervenciones planificadas, qué tan efectivas son y si existe una comprensión clara de por qué algunas personas reciben asistencia y otras no, etc.		
14. El proyecto contempla cómo compartir información sobre la situación y la respuesta que pueden esperar las personas afectadas (incluidos los montos de asistencia, los criterios de elegibilidad y la ubicación y el momento de la asistencia, etc).		
15. El proyecto contempla mecanismos de monitoreo basado en comunicación bidireccional entre la organización y la población sobre las necesidades de la comunidad y la calidad, oportunidad y relevancia de los servicios que se brindan.		
16. El proyecto incluye métodos participativos que involucren a las personas en todos los aspectos de las operaciones humanitarias, incluyendo la toma de decisiones y priorización de atenciones.		

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>E. Se enfatizan las comunicaciones culturalmente apropiadas.</b> La comunicación debe atender eficazmente las necesidades de distintos grupos incluyendo personas que vivan con algún tipo de discapacidades, de las diferentes minorías lingüísticas, las personas con habilidades limitadas de alfabetización, etc.		
17. El proyecto incluye una estrategia para que las comunicaciones lleguen a grupos con distintos perfiles demográficos, personas con necesidades específicas/especiales, en ubicación geográfica con difícil acceso a canales de comunicación.		
18. El proyecto incluye actividades adecuadas para garantizar la comprensión y el respeto del idioma, las culturas y las costumbres locales, como actividades de validación previa y de construcción participativa de productos.		
19. El proyecto incluye medidas para garantizar la coherencia y puntualidad de la difusión y recopilación de información. Por ejemplo, metodologías y calendarización que aseguren los tiempos en cada etapa del proceso para que la comunicación se dé en el momento requerido.		
20. El proyecto incluye la utilización de múltiples canales de distribución de información para llegar a diversos grupos.		

Criterio	Si se cumple	No se cumple
<b>F. La coordinación con otros socios u otros actores humanitarios y gubernamentales y la coherencia en la información.</b> Las intervenciones de CwC/AAP deben tomar en cuenta las acciones de otros actores humanitarios y gubernamentales para evitar duplicación y confusión en las comunidades atendidas. Asimismo, se debe asegurar que la información sea coherente con la que se comparte desde otras fuentes verificadas.		
21. El proyecto toma en cuenta el trabajo de otros socios o actores humanitarios que operan en el contexto de respuesta y busca una coordinación para el trabajo coherente y conjunto en espacios inter agenciales creados con este propósito.		
22. El proyecto parte del conocimiento y la coordinación con el gobierno y las autoridades locales: sus canales de comunicación, prioridades, necesidades y planes de trabajo o intervención para comunicar armónicamente a las poblaciones afectadas.		