



# Herramientas de comunicación para la acción humanitaria



Comunicación para el Desarrollo

## Herramientas de comunicación para la acción humanitaria

### Agradecimientos

Esta *Herramientas de comunicación para la acción humanitaria* fueron creadas entre varias organizaciones asociadas, bajo la dirección del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR). Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de los Estados Unidos, la Red Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC), la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Conferencia de Coordinación de Alta Frecuencia (HFCC) y especialistas en la materia de oficinas de UNICEF en India e islas del Pacífico realizaron valiosas contribuciones.

Andrew Skuse, Director de la Unidad de Investigación Colaborativa sobre Comunicación Aplicada de la Universidad de Adelaida, preparó estas *Herramientas*, basadas en i) un examen documental preliminar de las pruebas y los informes de las estrategias de Comunicación para el Desarrollo y los recursos disponibles para usar en situaciones de emergencia; ii) una reunión de los socios colaboradores en Nueva York para definir el alcance de las *Herramientas*; iii) pruebas sobre el terreno y validación de las *Herramientas* por medio de un proceso de consultas. Patricia Portela Souza, de UNICEF, y la consultora Teresa Stuart Guida revisaron y prepararon la versión final de las *Herramientas* para su publicación.

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Nueva York, 2015

UNICEF  
3 UN Plaza, New York, NY,10017

Diciembre de 2015

La traducción al español estuvo coordinada por la Unidad de Comunicación de la Oficina Regional de UNICEF para América Latina y el Caribe.

Mayo de 2015

Este es un documento de trabajo que se ha preparado para facilitar el intercambio de conocimientos y estimular el debate. El texto no ha sido editado de acuerdo con las normas oficiales de publicación y UNICEF no asume responsabilidad alguna por eventuales errores.

Las denominaciones empleadas en esta publicación no implican juicio alguno sobre la condición jurídica de países o territorios, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras.

Foto de la cubierta: © UNICEF/NYHQ2012-1313/Zaidi  
Lali Kaur, de trece años de edad, sostiene a su hermana pequeña, a su lado está su pequeña prima. Se encuentran frente del refugio temporal de su familia en Shikarpur distrito en la provincia de Sindh, Pakistan. Ellas fueron desplazadas por las inundaciones.

Para obtener más información, comunicarse con:

Sección de Comunicación para el Desarrollo  
División de Programas  
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia  
3 United Nations Plaza  
New York, New York 10017, Estados Unidos  
Correo electrónico: [c4dhq@unicef.org](mailto:c4dhq@unicef.org)  
Website: [www.unicef.org/cbsc](http://www.unicef.org/cbsc)

N° de ISBN 00000-00000-00000

# Agradecimientos

Estas *Herramientas de comunicación para la acción humanitaria* fueron creadas entre varias organizaciones asociadas, bajo la dirección del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR). Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de los Estados Unidos, la Red de Comunicación con Comunidades Afectadas por Desastres (CDAC), la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Conferencia de Coordinación de Alta Frecuencia (HFCC) y especialistas en la materia de oficinas de UNICEF en India e islas del Pacífico realizaron valiosas contribuciones.

Andrew Skuse, Director de la Unidad de Investigación Colaborativa sobre Comunicación Aplicada de la Universidad de Adelaida, preparó estas *Herramientas*, basadas en (i) un examen documental preliminar de las pruebas y los informes de las estrategias de Comunicación para el Desarrollo y los recursos disponibles para usar en situaciones de emergencia; (ii) una reunión de los socios colaboradores en Nueva York para definir el alcance de las *Herramientas*; (iii) pruebas sobre el terreno y validación de las *Herramientas* por medio de un proceso de consultas. Patricia Portela Souza, de UNICEF, y la consultora Teresa Stuart Guida revisaron y prepararon la versión final de las *Herramientas* para su publicación.

## BANCO DE RECURSOS

### **Reliefweb Glossary of Humanitarian Terms (2008)**

Este recurso de Reliefweb presenta un completo glosario de términos internacionalmente acordados del ámbito humanitario que los usuarios de estas Herramientas pueden consultar para fines de aclaración.

[http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/4F99A3C28EC37D0EC12574A4002E89B4-reliefweb\\_aug2008.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/4F99A3C28EC37D0EC12574A4002E89B4-reliefweb_aug2008.pdf)



# Índice

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Posibles situaciones de emergencia .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria.....</b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>Guía de facilitación .....</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>Herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria .....</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>Opciones de comunicación .....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>Grupos participantes y mensajes.....</b>	<b>48</b>
<b>8</b>	<b>Conceptos y enfoques .....</b>	<b>59</b>
	<b>Anexo 1: Plantilla de cuadro de actividades de comunicación para la acción humanitaria .....</b>	<b>66</b>



## 1

## Introducción



David Youngmeyer, Especialista en Comunicación de UNICEF, habla con las familias afectadas por las inundaciones en Badin, Distrito de la provincia de Sindh, Pakistán. Enormes cantidades de lluvia provocaron la ruptura de varios canales y ocasionó el desplazamiento de miles de personas.

© UNICEF/PAKA2011-00138/Zaidi

Tenemos el placer de presentarle estas Herramientas de comunicación para la acción humanitaria, que creamos pensando en los profesionales. Es un recurso adaptable con el que usted puede trabajar en el camino hacia las metas de acción humanitaria.

### Introducción - 1.1

**T**enemos el placer de presentarle estas *Herramientas de comunicación para la acción humanitaria*, que creamos pensando en los profesionales. Es un recurso adaptable con el que usted puede trabajar en el camino hacia las metas de acción humanitaria. Las *Herramientas* brindan orientación a organizaciones humanitarias y de desarrollo en el ámbito del diseño, la aplicación, el monitoreo y la evaluación de la estrategia de comunicación en situaciones de emergencia. Aborda varios aspectos impor-

tantes de la comunicación en situaciones de emergencia, como el énfasis en las advertencias esenciales en casos de emergencia, así como en una comunicación que promueva cambios de comportamiento y la movilización y acción comunitarias. Una comunicación bien planificada puede ayudar a promover la resiliencia de la comunidad y reducir la vulnerabilidad a una amplia variedad de desastres y situaciones de emergencia.

**1.2** Estas *Herramientas* se basan en trabajos anteriores de UNICEF (2006) sobre emergencias, principalmente en su publicación *Behaviour Change Communication in Emergencies: A Toolkit*. También se basan en una gran variedad de métodos y prácticas asociados con la Comunicación para el Desarrollo, que atraviesan diversos ámbitos de ejecución programática, como la salud, la nutrición, el agua, saneamiento e higiene (WASH) y la protección de la infancia. Las *Herramientas de comunicación para la acción humanitaria* tienen un enfoque práctico y fueron ideadas para ayudar a los usuarios a elaborar rápidamente una estrategia de comunicación para la acción humanitaria utilizando una serie de plantillas que orientan al usuario paso a paso y breves guías de facilitación de talleres. Todas las referencias citadas en estas *Herramientas* pueden encontrarse en el “Banco de recursos” que acompaña a cada sección.

## Principios de las Herramientas de comunicación para la acción humanitaria

**1.3** Estas *Herramientas* se guían por una serie de principios básicos de comunicación para la acción humanitaria, que son los siguientes:

### 1. ESTAR PREPARADO Y COMUNICAR AHORA

Es importante planificar y prepararse para la comunicación en situaciones de emergencia, idealmente antes de que ocurra la emergencia. Sobre la base de la experiencia y datos de emergencias anteriores, comience por evaluar los resultados de iniciativas anteriores y determinar qué funcionó y qué no. Esto lo ayudará a entender cómo revisar o adaptar de mejor manera los planes de preparación y respuesta ante emergencias. También le permitirá obtener información, comunicados de prensa, anuncios en medios de difusión y recursos de movilización comunitaria ya existentes para usar de inmediato en caso de emergencia. Tenga listos modelos de mensajes y materiales que hayan sido probados anteriormente, por ejemplo sobre salud ma-

terna, nutrición, vacunación, estrés relacionado con los desastres, agua y saneamiento, y protección de la infancia. Aun si no existe esa preparación, sigue siendo esencial informar al público en general sobre la emergencia lo antes posible por medio de los canales más apropiados. En el cuadro 2 se presenta una guía rápida para usar las plantillas de diseño de las *Herramientas* para i) prepararse para una emergencia o ii) responder a una emergencia sin preparación previa.

### 2. TRABAJAR Y ESTABLECER UNA COORDINACIÓN CON LOS SOCIOS

La respuesta ante emergencias involucra a muchos socios de distintos sectores, como el gobierno, organismos de las Naciones Unidas, ONG y agencias humanitarias. Tenga en cuenta que las iniciativas de comunicación, para que puedan reducir el riesgo y proteger a las comunidades vulnerables, deben estar estrechamente vinculadas con la prestación de servicios y los planes de respuesta ante emergencias. Es esencial trabajar con los socios, especialmente del sector de comunicación, para transmitir mensajes vitales al público en general. Siempre que sea posible, es importante basarse en equipos y capacidad de comunicación preexistentes. Establecer alianzas de comunicación y promover la coordinación puede ayudar a reducir la duplicación y aumentar el potencial para compartir datos, crear mensajes coherentes y aprender lecciones colectivamente. A la vez, esto puede ayudar a prevenir la sobrecarga de información, la confusión y la desinformación en las comunidades afectadas. Una coordinación eficaz se basa en funciones y responsabilidades claramente definidas entre los socios.

### 3. TRABAJAR CON LAS COMUNIDADES

Las emergencias pueden afectar gravemente a las comunidades, pero las comunidades son esenciales para su propia preparación, afrontamiento y recuperación. Es esencial hacer participar a las comunidades en la planificación de la preparación, la respuesta y la recuperación ante emergencias. Hay que basarse siempre en lo que las personas ya saben sobre las emergencias y reconocer sus fortalezas y deseos de proteger y reconstruir su comunidad. Al trabajar con las comunidades, recuerde que son diversas y que posiblemente se requieran esfuerzos específicos para que todos los miembros sean incluidos en las actividades de preparación, respuesta y recuperación ante emergencias. Tenga cuidado de reconocer e incluir en sus planes a los grupos vulnerables o excluidos. Una comunicación que hace participar a la comunidad establece mecanismos para

el diálogo y la acción colectiva, ya sea en preparación o en respuesta ante emergencias.

#### **4. CONSTRUIR UNA BASE EMPÍRICA MEDIANTE LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA**

Las emergencias suelen ocurrir sin que haya preparación previa ni una base empírica que sirva de guía para una respuesta de comunicación apropiada. Idealmente, todas las iniciativas de comunicación para la acción humanitaria deben basarse en investigación formativa, aunque esa tarea puede resultar difícil en las etapas iniciales de una emergencia. En la etapa inicial de una emergencia, se suelen transmitir advertencias genéricas y mensajes de protección al público en general. Sin embargo, a medida que evoluciona una situación de emergencia, es importante recabar pruebas para poder determinar cómo responder a la emergencia y atender las principales necesidades de información de los grupos que están en riesgo. Realizar investigación formativa, aun limitada por la naturaleza de la emergencia, puede ayudar a entender quiénes están más necesitados, qué información precisan y cómo llegar a ellos más eficazmente por medio de las opciones de comunicación a las que tienen acceso y que pueden usar. Las técnicas y metodologías de evaluación rápida pueden ayudar a acelerar las averiguaciones, lo que es importante porque las emergencias cambian con el tiempo y las necesidades de las poblaciones afectadas cambian con ellas. Las pruebas derivadas de las investigaciones también ayudan a construir un diálogo constructivo con las comunidades afectadas, lo que les permite criticar las respuestas humanitarias y esto a su vez favorece la rendición de cuentas en el sector humanitario.

#### **5. PROMOVER EL CONOCIMIENTO Y LA ACCIÓN**

Si bien el diálogo es fundamental, la difusión de conocimientos y la promoción de la acción puede ayudar a las poblaciones afectadas por desastres a prepararse y, cuando sea necesario, a actuar rápidamente. La comunicación orientada a la acción en general contiene una instrucción que seguir, una conducta que adoptar, una medida que tomar o un servicio que obtener, y hace hincapié en lo siguiente:

- prevención;
- medidas preventivas;
- reducción del riesgo o del daño;
- evacuación;
- reducción del daño;
- disponibilidad de servicios;
- proximidad de conflictos;
- alerta temprana sobre desastres;
- localización de seres queridos;
- medidas para prevenir la violencia;
- garantías a la seguridad de terceros;
- medidas para prevenir brotes epidémicos;
- mantenimiento de la higiene y buenas prácticas de saneamiento.

#### **6. SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, PROBAR LA ESTRATEGIA**

Probar el potencial y la eficacia de las estrategias, las actividades y los materiales de comunicación se hace muy difícil en una situación de emergencia. Por eso, es importante someter a prueba la comprensión, aceptabilidad, persuasividad y pertinencia de los mensajes y materiales de comunicación con respecto a las poblaciones afectadas, antes de producirlos y divulgarlos al público en general. (Vea las figuras 4 y 5 sobre pruebas preliminares de productos). En las primeras etapas de una emergencia, es posible que se deban hacer algunas suposiciones sobre cómo y qué comunicar. Sin embargo, cuando la emergencia pasa a otras etapas, conviene hacer pruebas preliminares de los productos.

#### **7. EVALUAR EL IMPACTO**

Siempre que sea posible, conviene monitorear y evaluar la eficacia de la comunicación para la acción humanitaria. ¿Los mensajes fueron claros? ¿Llegaron a los grupos previstos? ¿Qué salió mal? ¿Se produjo el efecto esperado? Hacerse estas preguntas lo ayudará a reflexionar sobre la forma en que las cosas se podrían mejorar o ajustar y servir de base para futuros procesos de preparación y respuesta ante desastres.

## BANCO DE RECURSOS

### **Behaviour Change Communication in Emergencies: A Toolkit (2006)**

Este recurso proporciona información completa sobre la forma de elaborar una estrategia de comunicación para el cambio de conducta en el contexto de emergencias causadas por desastres naturales. El manual tiene 236 páginas y se divide en tres partes. La parte I explica qué es la comunicación para el cambio de conducta en situaciones de emergencia y ofrece vínculos con enfoques basados en los derechos, específicos de los compromisos básicos para la infancia en la acción humanitaria de UNICEF. La parte II presenta mensajes clave, acciones de comunicación, hitos de monitoreo, ejemplos prácticos y bancos de recursos sobre cuestiones esenciales de las que ocuparse en situaciones de emergencia: promoción de la higiene, vacunación contra el sarampión, suplementación de la alimentación con vitamina A, lactancia materna, maternidad segura, protección de la infancia y apoyo psicosocial. La parte III proporciona herramientas para la planificación de la comunicación en emergencias, la evaluación rápida, y la creación de materiales de comunicación y herramientas de monitoreo. El enfoque en la comunicación para el cambio de conducta y la movilización social está en consonancia con el proceso, los principios y las prácticas de Comunicación para el Desarrollo. [http://www.unicef.org/files/BCC\\_in\\_Emerg\\_chap1to8\\_2006.pdf](http://www.unicef.org/files/BCC_in_Emerg_chap1to8_2006.pdf)

### **Recurso electrónico sobre los compromisos básicos para la infancia en la acción humanitaria de UNICEF**

Este recurso proporciona una variedad de plantillas, fichas informativas, orientación y ejemplos de intervenciones exitosas en los ámbitos de los medios, la comunicación y la Comunicación para el Desarrollo en el contexto de emergencias humanitarias. [http://www.unicefinemergencias.com/downloads/eresource/Communication\\_for\\_Development.html](http://www.unicefinemergencias.com/downloads/eresource/Communication_for_Development.html)

# 2

## Posibles situaciones de emergencia



Niños cerca de un charco de agua estancada en la base Bentiu para la Protección Inundado (POC), ubicada en la misión de paz de Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS), cerca de la ciudad de Bentiu, capital del estado de Unity, a raíz de las fuertes lluvias las letrinas que están detrás de ellos colapsaron.

© UNICEF/NYHQ2014-1326/Nesbitt

Las posibles situaciones de emergencia que se describen a continuación fueron concebidas como forma de proponer una manera sencilla y esquemática de pensar en las emergencias y los riesgos.

### Introducción - 2.1

Las posibles situaciones de emergencia que se describen a continuación fueron concebidas como forma de proponer una manera sencilla y esquemática de pensar en las emergencias y los riesgos. Al hacerlo, es importante observar que las emergencias son complejas, pueden pasar de ser agudas a ser de largo plazo y, con frecuencia, ocurren varias a la vez. Por ejemplo, un ciclón puede dar lugar a otras emergencias asociadas con las enfermedades y el saneamiento a medida que pasa el tiempo. La herra-

mienta de encuesta que se proporciona en el cuadro 3 es útil para evaluar qué está cambiando en la emergencia que se enfrenta y cómo darle respuesta con una comunicación con base empírica, pertinente y clara.

**FIGURA 1:** Tipos de situaciones de emergencia

SITUACIÓN	
EMERGENCIAS REPENTINAS	EMERGENCIAS DE EVOLUCIÓN LENTA
inundaciones	sequías
terremotos	hambrunas
ciclones	inseguridad alimentaria
tsunami	salubridad alimentaria
temperaturas extremas	conflicto
brotes epidémicos	contaminación
terrorismo	
materiales peligrosos	
desastres radionucleares	

**2.2** En la figura 1 se presentan algunas situaciones de emergencia comunes, tanto repentinas como de evolución lenta. Estas situaciones se describen con mayor detalle en el cuadro 1. Este recurso ofrece un breve resumen de los principales riesgos que acompañan a emergencias como ciclones, terremotos, epidemias, actos de terrorismo y conflictos, entre otras. Las listas no son exhaustivas y deben complementarse con un análisis detallado, caso a caso, de las situaciones de emergencia específicas que se enfrentan.



Una niña lleva baldes de agua cerca de un campamento para personas desplazadas por las inundaciones, en Sukkur, una ciudad en la provincia de Sindh, Pakistán

© UNICEF/NYHQ2010-1634/Ramonedea

**Cuadro 1: Posibles situaciones de emergencia comunes**

TERREMOTOS	TEMPERATURAS EXTREMAS	INUNDACIONES	CICLONES
<p>Las consecuencias de un terremoto pueden variar enormemente, desde la devastación casi total de la infraestructura en una zona densamente poblada hasta la destrucción limitada de zonas poco habitadas.</p> <p>Los maremotos fuertes pueden causar grandes movimientos de masas de agua, o tsunamis. Algunos de los riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones internas, síndrome de aplastamiento y muerte</li> <li>• Asfixia</li> <li>• Traumatismos</li> <li>• Inhalación de polvo (dificultad respiratoria aguda)</li> <li>• Exposición al ambiente (p. ej., hipotermia)</li> <li>• Cortes y hematomas menores, fracturas</li> <li>• Quemaduras y descargas eléctricas</li> <li>• Interrupción del suministro de agua y alimentos</li> <li>• Interrupción de los servicios de salud básicos</li> <li>• Daño a los sistemas de distribución de agua y alcantarillado</li> <li>• Brotes de diarrea y cólera</li> <li>• Pérdida de la vivienda/ desplazamiento</li> <li>• Efectos psicosociales negativos en los niños</li> <li>• Más niños separados de sus cuidadores principales</li> <li>• Mayor riesgo de abuso y explotación sexual</li> <li>• Daño a la infraestructura, las líneas de energía, los caminos, las telecomunicaciones y los aeropuertos</li> <li>• Aislamiento e inaccesibilidad física a fuentes de suministros de socorro</li> <li>• Desorganización de los sistemas educativos</li> </ul>	<p>Las fluctuaciones meteorológicas abruptas pueden causar diversos efectos agudos en la salud. En temperaturas extremadamente frías, el principal riesgo para los niños son las infecciones respiratorias agudas que pueden derivar en neumonía. El frío extremo también puede causar hipotermia, una reducción extrema de la temperatura corporal que puede ser mortal. Otros riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanto el calor como el frío extremos pueden causar afecciones potencialmente mortales, como el estrés térmico o la hipotermia, además de aumentar la mortalidad por enfermedades cardíacas y respiratorias.</li> <li>• En las ciudades, la ausencia de vientos puede atrapar tanto el aire caliente como agentes contaminantes del aire, originando episodios de esmog con importantes perjuicios para la salud.</li> <li>• Daños a los cultivos y a la tierra.</li> <li>• Posible escasez de alimentos.</li> </ul>	<p>Las inundaciones afectan al sector de agua y saneamiento porque alteran la infraestructura del sector. Pueden bloquearse las tuberías de agua y los pozos entubados. El agua accesible en general se contamina con detritos, residuos tóxicos, sustancias químicas, aguas servidas, e incluso cuerpos humanos y animales en descomposición, lo que pone en grave peligro la salud. En muchos casos se destruyen los baños y letrinas, por lo que defecar en ellos se vuelve insalubre. Cocinar también se hace difícil. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahogamiento</li> <li>• Escasez grave de agua potable</li> <li>• Enfermedades transmitidas por el agua o por vectores</li> <li>• Hepatitis</li> <li>• Infestación por gusanos</li> <li>• Infecciones de la vista y los oídos</li> <li>• Sarna y otras infecciones de la piel</li> <li>• Descargas eléctricas</li> <li>• Laceraciones o heridas punzantes</li> <li>• Interrupción de los servicios básicos de salud pública</li> <li>• Escasez de alimentos</li> <li>• Pérdida de medios de vida y empleos</li> <li>• Pérdida de la vivienda/desplazamiento</li> <li>• Daño a la infraestructura, el suministro de energía, los caminos, las telecomunicaciones y los aeropuertos</li> <li>• Desorganización de los sistemas educativos</li> <li>• Pérdida de bienes y de sistemas de apoyo</li> <li>• Efectos psicosociales negativos en los niños</li> <li>• Separación de los niños de sus cuidadores principales</li> <li>• Mayor riesgo de abuso y explotación sexual</li> </ul>	<p>Las consecuencias humanitarias de los ciclones, los huracanes y los tifones pueden variar considerablemente, y las respuestas de socorro serán similares a las de los terremotos y las inundaciones. En la mayoría de los casos, se otorga prioridad a las intervenciones de salud, agua y saneamiento para evitar el riesgo de epidemias, contaminación e interrupción de los sistemas de distribución pública. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traumatismos</li> <li>• Lesiones y muerte</li> <li>• Asfixia o ahogamiento</li> <li>• Descargas eléctricas</li> <li>• Efectos en la salud mental a corto y largo plazo</li> <li>• Enfermedades transmitidas por el agua o por vectores</li> <li>• Daños a las infraestructuras de salud y los sistemas de supervivencia</li> <li>• Escasez de alimentos e interrupción de los servicios básicos de salud pública</li> <li>• Pérdida de bienes, medios de vida, cultivos</li> <li>• Interrupción del sistema educativo</li> <li>• Separación de los niños de sus cuidadores principales</li> </ul>

TSUNAMI	TERRORISMO	INCENDIO	MATERIALES PELIGROSOS
<p>• El nivel de destrucción en la costa puede ser inmenso, pues vastas zonas quedan privadas de infraestructura y comunidades enteras son arrasadas en muchos casos.</p> <p>Las consecuencias humanitarias son directamente proporcionales a la fuerza del tsunami, las características geográficas de la costa, el nivel de infraestructura y el tamaño de las comunidades que viven en la costa afectada. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahogamiento</li> <li>• Lesiones</li> <li>• Enfermedades transmitidas por el agua o por vectores</li> <li>• Brotes epidémicos</li> <li>• Falta de saneamiento e higiene</li> <li>• Efectos psicosociales negativos en los niños</li> <li>• Escasez de alimentos</li> <li>• Interrupción de los servicios básicos de salud pública</li> <li>• Desorganización del sistema educativo</li> <li>• Pérdida de bienes, medios de vida, cultivos</li> <li>• Daños a la infraestructura</li> <li>• Desplazamiento en gran escala</li> <li>• Separación de los niños de sus cuidadores principales</li> <li>• Mayor riesgo de abuso y explotación sexual</li> </ul>	<p>Los actos de terrorismo pueden consistir en ataques directos a objetivos civiles o militares. Debido a su carácter aleatorio, pueden causar pánico. Las acciones terroristas pueden incluir el uso de explosivos, agentes biológicos, material nuclear "sucio", tiroteos, etc. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Víctimas numerosas</li> <li>• Interrupción de los servicios</li> <li>• Restricción del movimiento</li> <li>• Presión sobre los sistemas de salud</li> <li>• Destrucción de bienes</li> <li>• Envenenamiento</li> <li>• Altos niveles de trauma psicosocial</li> <li>• Contaminación radiactiva</li> <li>• Problemas de salud a corto y largo plazo</li> <li>• Violencia en busca de venganza</li> <li>• Debilitamiento de la gobernanza</li> </ul>	<p>Los incendios, tanto en zonas rurales como urbanas, pueden tener consecuencias considerables. Los incendios forestales avanzan rápidamente y es necesario alertar a las comunidades para que hagan una evacuación segura. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Destrucción de bienes</li> <li>• Pérdida de medios de vida</li> <li>• Impacto psicosocial</li> <li>• Pérdida de cultivos</li> <li>• Evacuación y reasentamiento</li> </ul>	<p>Las emergencias ocasionadas por materiales peligrosos pueden deberse a la liberación de agentes químicos o biológicos que son nocivos para la población. En general, la liberación de esos materiales es involuntaria, es decir que ocurre a raíz de accidentes industriales, pero también puede ser intencional, en actos terroristas. En muchos procesos de fabricación se usan sustancias peligrosas como cloro, amoníaco y benceno. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asfixia</li> <li>• Dificultad para respirar</li> <li>• Incendio</li> <li>• Quemaduras químicas</li> <li>• Destrucción de bienes</li> <li>• Interrupción de los servicios</li> <li>• Envenenamiento</li> <li>• Impacto psicosocial</li> <li>• Contaminación de los suministros alimentarios</li> <li>• Contaminación del suelo</li> </ul>

DESASTRES RADIONUCLEARES	BROTOS DE ENFERMEDADES	SEQUÍAS	HAMBRUNAS
<p>Los desastres radionucleares se deben a fallas en instalaciones industriales o militares que utilizan material radionuclear. La radioactividad puede ser el resultado de accidentes nucleares y puede tener graves consecuencias. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación interna y externa</li> <li>• Contaminación del ambiente</li> <li>• Contaminación de los suministros alimentarios</li> <li>• Interrupción de los suministros alimentarios</li> <li>• Aumento de enfermedades relacionadas con la radioactividad, como el cáncer</li> <li>• Interrupción de los servicios</li> <li>• Evacuaciones</li> <li>• Trauma psicosocial</li> <li>• Impacto económico</li> <li>• Pérdida de medios de vida</li> </ul>	<p>Los brotes epidémicos pueden presentarse paralelamente a otras emergencias o pueden ser la emergencia en sí misma. Pueden ser repentinos o de evolución lenta. Los brotes epidémicos como los de la gripe aviar o el virus del Ébola pueden causar pánico y muerte. Enfermedades como el cólera y la fiebre tifoidea, transmitidas por el agua, causan gran mortandad y se deben a emergencias relacionadas con el clima o a problemas de higiene y saneamiento. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte</li> <li>• Enfermedad grave</li> <li>• Mayor carga para los servicios de salud</li> <li>• Impacto psicosocial</li> <li>• Presión sobre productos como la solución de rehidratación oral</li> <li>• Empeoramiento de los problemas de higiene y saneamiento</li> </ul>	<p>Las sequías en general pueden preverse y requieren una respuesta inmediata, a largo plazo y bien coordinada. Aunque es posible emitir alertas, un movimiento repentino de personas a una zona extremadamente seca o afectada por una sequía (debido a disturbios, conflictos o desastre) puede tener importantes consecuencias en la salud y la nutrición de los niños pequeños. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción del suministro de agua</li> <li>• Daños a los cultivos</li> <li>• Alteración de los medios de vida basados en la agricultura</li> <li>• Reducción del consumo de alimentos y falta de variación en la dieta</li> <li>• Deficiencia de proteínas y energía en la dieta</li> <li>• Enfermedades transmisibles</li> <li>• Falta de instalaciones de higiene y saneamiento</li> <li>• Cólera, fiebre tifoidea, diarrea</li> <li>• Infecciones respiratorias agudas</li> <li>• Migración</li> <li>• Disminución de la capacidad de afrontamiento y cuidado de los cuidadores</li> </ul>	<p>La hambruna se debe a múltiples factores, como malas políticas, ciertas condiciones climáticas, condiciones negativas del mercado y conflictos. La reducción de la disponibilidad de alimentos puede privar a grandes sectores de la población del acceso a los alimentos, aunque estos estén disponibles. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de acceso a los alimentos</li> <li>• Desnutrición aguda</li> <li>• Reducción abrupta de las oportunidades laborales</li> <li>• Pérdida de productividad agrícola</li> <li>• Abandono de aldeas</li> <li>• Movimientos masivos hacia campamentos de alimentación</li> <li>• Exposición a enfermedades transmitidas por el agua y otros medios</li> <li>• Falta de saneamiento e higiene en los campamentos</li> <li>• Exposición a la violencia</li> <li>• Trauma psicosocial</li> </ul>

INSEGURIDAD ALIMENTARIA	SALUBRIDAD ALIMENTARIA	CONFLICTO	CONTAMINACIÓN
<p>La inseguridad alimentaria puede deberse a varios factores, como la pobreza, el fracaso de cosechas, la falta de oportunidades laborales y la falla de sistemas de distribución o disturbios civiles y conflictos. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad crónica para conseguir alimentos</li> <li>• Desnutrición crónica</li> <li>• Reducción del consumo de alimentos y falta de variación en la dieta</li> <li>• Deficiencia de proteínas y energía en la dieta</li> <li>• Deficiencia de micronutrientes</li> <li>• Caída en la pobreza</li> <li>• Menos resistencia a las enfermedades</li> <li>• Mayor potencial de explotación</li> <li>• Mayor exposición a la violencia</li> <li>• Trauma psicosocial</li> </ul>	<p>La salubridad alimentaria se ha transformado en un importante aspecto de la comunicación en situaciones de emergencia. Los problemas de salubridad alimentaria tienden a relacionarse con la contaminación y causan mucho miedo en la sociedad. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte</li> <li>• Envenenamiento</li> <li>• Enfermedades agudas y crónicas</li> <li>• Interrupción de los suministros alimentarios</li> <li>• Crisis sanitaria</li> </ul>	<p>Los conflictos pueden ser restringidos y localizados o extensos y nacionales. En general, los conflictos ocurren en estados débiles o frágiles y dan lugar a numerosas violaciones a los derechos y actos de violencia. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte</li> <li>• Víctimas numerosas</li> <li>• Vulneración de los derechos</li> <li>• Violencia</li> <li>• Violencia de género</li> <li>• Interrupción de los suministros alimentarios</li> <li>• Aumento de la migración forzada</li> <li>• Exposición a enfermedades</li> <li>• Pérdida de medios de vida</li> <li>• Trauma psicosocial grave</li> <li>• Separación familiar</li> </ul>	<p>La contaminación puede deberse a incidentes agudos o a procesos de largo plazo. La contaminación industrial y la contaminación causada por el consumo humano están causando el recalentamiento del planeta y una amplia variedad de problemas económicos y relacionados con los medios de vida. Algunos riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas respiratorios</li> <li>• Mala salud crónica</li> <li>• Contaminación de los suministros alimentarios</li> <li>• Contaminación de las fuentes de agua</li> <li>• Contaminación del suelo</li> <li>• Destrucción de los medios de vida</li> <li>• Impacto económico</li> <li>• Inestabilidad política</li> <li>• Migración forzada</li> </ul>

### BANCO DE RECURSOS

#### Centers for Disease Control Emergency Scenarios

Este recurso basado en la web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de Estados Unidos proporciona una evaluación integral de situaciones de emergencia comunes, que puede usarse al considerar el alcance de la emergencia que se enfrenta y problemas comúnmente asociados. <http://emergency.cdc.gov/hazards-specific.asp>

#### Centers for Disease Control Crisis and Emergency Risk Communication (CERC)

Este recurso basado en la web de los CDC ofrece una cobertura completa de la comunicación en situaciones de emergencia y puede ser usado por profesionales de la comunicación interesados en profundizar sus conocimientos. Contiene estudios de casos, módulos de capacitación en línea y seminarios web. <http://www.bt.cdc.gov/cerc/>

# 3

## Diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria



Niños lanzan globos verdes durante la ceremonia de clausura de la Conferencia Infantil sobre el Clima, realizada en Lusaka, Zambia, en 2010.

© UNICEF/NYHQ2010-0725/Nesbitt

Esta sección ofrece orientación práctica para crear una estrategia de comunicación para la acción humanitaria, tanto en la etapa de preparación como de respuesta.

### Introducción - 3.1

**E**sta sección ofrece orientación práctica para crear una estrategia de comunicación para la acción humanitaria, tanto en la etapa de preparación como de respuesta. Se presenta en forma de modelo estratégico con preguntas y sugerencias para guiar cada componente de la estrategia. Considere las siguientes preguntas. Pueden servirle de ayuda para todas las formas de comunicación en situaciones de emergencia y humanitarias. Al elaborar estrategias de comunicación, es útil preguntarse:

- ¿La comunicación es adecuada para la situación y la población afectada?
- ¿Es clara y comprensible?
- ¿Está centrada en las personas que están en riesgo, y en particular en las que están en mayor riesgo?

Si en algún momento la respuesta a alguna de estas preguntas es NO, debe DETENERSE, REPENSAR Y RECONSIDERAR hacia dónde está yendo.

**3.2** Las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria fueron pensadas para que sean fáciles de usar y permitan a los usuarios reconocer la situación que enfrentan y cómo darle respuesta mediante iniciativas de comunicación con base empírica que promuevan la acción y reduzcan el riesgo. Las plantillas se refieren a tres pasos fundamentales relacionados con ciclos típicos de las emergencias (véase la Sección 8):

**PASO 1** – La respuesta inicial (primeras 48 horas)

**PASO 2** – La respuesta intermedia (después del tercer día)

**PASO 3** – Después de la emergencia.

Estos pasos también pueden adaptarse para usar en procesos de preparación para emergencias y reducción del riesgo de desastres. El cuadro 2 presenta una guía rápida para usar las Herramientas tanto en la preparación como en la respuesta directa ante emergencias.

### Las plantillas de diseño de la estrategia

**3.3** Los tres pasos estratégicos de la comunicación para la acción humanitaria pueden ser aplicados tanto individualmente como en equipo. Las secciones complementarias de las Herramientas ofrecen información y recursos adicionales sobre una amplia variedad de temas. La sección 4 presenta un recurso de facilitación para ayudar a las organizaciones humanitarias a organizar talleres destinados a completar rápidamente cada uno de los tres pasos del diseño de la estrategia. En situaciones de emergencia, la rapidez de la respuesta de comunicación es esencial, así que no se demore. Reúna a su equipo y proceda con el Paso 1: Respuesta inicial.

**Cuadro 2: Guía rápida para usar las Herramientas de comunicación para la acción humanitaria**

	PREPARACIÓN PARA UNA EMERGENCIA	RESPUESTA ANTE UNA EMERGENCIA
¿Qué plantilla o recurso usar?	<p>i) Aplique el paso 1A (preguntas 1 a 8) para esbozar lo que ya sabe sobre los tipos de emergencia que afectan a las comunidades en su zona. Aplique el paso 1D (preguntas 1 a 4) para planificar la recolección de pruebas de las comunidades que frecuentemente son afectadas por desastres. Debe examinar los planes de emergencia vigentes y evaluar si están actualizados.</p> <p>ii) Elabore las preguntas de su encuesta, intégrealas a la herramienta de encuesta (capítulo 5) y recoja información sobre la forma en que las personas han respondido a las emergencias anteriormente y cómo podría comunicarse con ellas por los diversos canales disponibles.</p> <p>iii) Aplique el paso 2 de la A a la F para elaborar el plan de preparación para emergencias que aplicará cuando se presente la emergencia.</p> <p>iv) Repita el paso 2 de la A a la F durante la emergencia y reutilice la herramienta de encuesta para cerciorarse de que sus actividades de comunicación vayan por buen camino y respondan a las necesidades de información de la comunidad.</p> <p>v) Aplique el paso 3 de la A a la C para aprender sobre los éxitos y los fracasos, consultando a las comunidades afectadas y pidiéndoles comentarios. Asegúrese de documentar las lecciones aprendidas e integrarlas a futuros planes de preparación y respuesta ante emergencias.</p>	<p>i) Aplique el paso 1 de la A a la D para establecer rápidamente el tipo de emergencia que enfrenta. Planifique la recolección de pruebas de las comunidades frecuentemente afectadas por desastres.</p> <p>ii) Elabore las preguntas de su encuesta, intégrealas a la herramienta de encuesta y recoja información sobre la forma en que las personas están respondiendo a las emergencias, cuáles son sus principales necesidades de información y cómo sería mejor comunicarse con ellas usando opciones de comunicación confiables.</p> <p>iii) Aplique el paso 2 de la A a la F para elaborar el plan de comunicación destinado a atender las necesidades de información de las comunidades afectadas e involucrarlas en la respuesta.</p> <p>i) Una vez establecidas sus actividades, use la herramienta de encuesta, adaptada con sus propias preguntas, para evaluar si sus actividades de comunicación están bien encaminadas y responden a las necesidades de la comunidad.</p> <p>ii) Aplique el paso 3 de la A a la C para aprender sobre los éxitos y los fracasos, consultando a las comunidades afectadas y pidiéndoles comentarios. Asegúrese de documentar las lecciones aprendidas para poder integrarlas a futuros planes de preparación y respuesta ante emergencias.</p>

## PASO 1: RESPUESTA INICIAL (PRIMERAS 48 HORAS)

En la etapa inicial de una emergencia, es esencial comunicar alertas y mensajes de emergencia para ayudar a las comunidades a protegerse. En esta etapa, es importante hacer con rapidez lo siguiente:

- RECONOCER LA SITUACIÓN QUE SE ENFRENTA
- DETERMINAR LOS MENSAJES INICIALES DE LA EMERGENCIA
- COMUNICARSE AMPLIAMENTE CON EL PÚBLICO
- DIVULGAR INFORMACIÓN LO ANTES POSIBLE
- HACER PLANES PARA RECOGER PRUEBAS

## PASO 1A: ANÁLISIS RÁPIDO DE LA SITUACIÓN

### P1. ¿Cuál es la naturaleza de la emergencia?

Describe en pocas líneas qué ocurrió y dónde. Por ejemplo, vientos fuertes e inundaciones costeras en el Municipio A, terremoto e importante pérdida de vidas en el Municipio B, etc.

### P2. ¿Qué problemas hay actualmente?

Sea lo más específico posible y utilice información creíble y verificada. Por ejemplo, puede hacer una lista de los daños a la infraestructura, qué servicios han sido interrumpidos o las zonas que pueden haber quedado fuera del alcance de la ayuda de emergencia. Esto lo ayudará a determinar más eficazmente sus respuestas de comunicación humanitaria.

### P3. ¿Quiénes son los más afectados?

Defina qué grupos están en mayor riesgo y son más propensos a que sus derechos sean ignorados o vulnerados. Sea lo más específico e inclusivo posible. Estos grupos pueden abarcar a las personas que viven en zonas costeras, las personas con discapacidad, mujeres y niños, y las minorías étnicas y religiosas, entre otros. Determinar quiénes están en mayor riesgo o más afectados o podrían resultar afectados puede ayudar a salvar vidas.

### P4. ¿Cuáles son los principales riesgos y preocupaciones?

Enumere los riesgos que podrían concretarse en la etapa inicial de la emergencia, posiblemente vinculados a cuestiones de salud pública (como las enfermedades transmisibles por el agua), agua de beber contaminada, escasez de alimentos, desplazamientos internos, etc. En el cuadro 2 hay más información sobre las situaciones de emergencia y sus riesgos.

### P5. ¿Cuáles son las necesidades de información probables de las poblaciones en riesgo?

Sobre la base de una evaluación de los riesgos y las preocupaciones principales, ¿qué información debería priorizarse y comunicarse al público afectado o que podría resultar afectado? Por ejemplo, difundir información sobre centros de evacuación, servicios de emergencia, alimentos, agua y suministros de higiene, medidas de protección, etc.

### P6. ¿Cómo se comunicará con las poblaciones afectadas?

Es decir, con qué opciones de comunicación cuenta. Por ejemplo, sistema de anuncios públicos o altavoces, radio, SMS, grupos comunitarios. Trate de usar la combinación de opciones más aceptada, preferida y fácilmente disponible, que pueda llegar al mayor número posible de personas.

### P7. ¿Con quiénes se podría asociar para comunicarse con las poblaciones afectadas?

Haga una lista de las organizaciones con las que podría trabajar y que tengan recursos de comunicación que podrían ayudarlo. Comuníquese y asóciase con ellas. Por ejemplo, radios comerciales y comunitarias, operadores de televisión por cable, operadores de telefonía móvil, organizaciones humanitarias y de desarrollo, gubernamentales y no gubernamentales, grupos comunitarios, grupos de adolescentes y jóvenes.

## PASO 1A: ANÁLISIS RÁPIDO DE LA SITUACIÓN

### **P8. ¿Cuáles son sus principales objetivos de comunicación humanitaria? ¿Qué quiere lograr?**

Probablemente sus objetivos de comunicación sean amplios, p. ej., crear conciencia sobre los riesgos en el público en general, pero igualmente es útil fijar algunos objetivos basados en el análisis inicial de la situación y reevaluarlos más adelante, cuando disponga de pruebas sobre las principales necesidades de información de las poblaciones afectadas.

Indique algunos objetivos iniciales de comunicación:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## PASO 1B: DEFINA LOS MENSAJES

### **P1. Sobre la base de su evaluación inicial de la situación y los riesgos, ¿cuáles son los mensajes que necesita transmitir?**

Según la situación de emergencia, su prioridad puede ser preparar, advertir, reducir el riesgo, proteger o promover derechos humanos, conductas o prácticas. Los mensajes pueden ayudar a preparar a las comunidades para una emergencia o a darle respuesta. Si los mensajes les piden a las comunidades que actúen y se involucren, deben promover acciones factibles, como “Diríjase ahora a su centro local de evacuación” o “Hierva siempre el agua para beber”. Sus mensajes pueden ser importantes para vincular a las comunidades afectadas con organizaciones humanitarias y prestadores de servicios. Si está promoviendo el acceso a un servicio, es esencial que el servicio esté instalado y accesible para las poblaciones afectadas.

Indique sus mensajes iniciales en orden de prioridad:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## PASO 1C: ¡COMUNÍQUESE AHORA!

**P1. ¿Qué puede comunicar ahora? Usando los mensajes prioritarios que creó y las opciones de comunicación que encontró, seleccione al menos cinco actividades de comunicación que puede iniciar ahora para llegar a las comunidades afectadas e involucrarlas.** Recuerde: recurra a portavoces que sean creíbles y cuenten con la confianza de las comunidades, y utilice las opciones de comunicación que más usen las poblaciones afectadas. Algunos ejemplos son los anuncios por altavoces de la comunidad en las zonas afectadas, el uso de servicios de telefonía móvil para enviar mensajes SMS de alerta, el establecimiento de una presencia en los medios sociales para dialogar con las comunidades afectadas, el uso de la radio (y la televisión, si es posible) para transmitir recomendaciones, alertas y mensajes de emergencia, y la movilización de dirigentes comunitarios para promover mensajes y acciones de emergencia. Recuerde ser específico, nombrar a los medios de comunicación con los que trabajará y repetir los mensajes con frecuencia, usando la mayor cantidad posible de opciones de comunicación. Piense también en el formato que usará, p. ej., anuncio de radio, comunicado de prensa, folleto o miniobra teatral, y si el grupo destinatario tiene acceso a la opción de comunicación escogida, p. ej., si las mujeres y las niñas tienen menos acceso a los medios que los hombres y niños. Puede empezar con el ejemplo que se incluye en la plantilla de actividades de comunicación para la acción humanitaria (Anexo 1).

MENSAJE	GRUPOS PARTICIPANTES	OPCIONES	FORMATO	FRECUENCIA
Diríjase ahora a su centro local de evacuación	Poblaciones costeras entre los municipios A y B	Estación de radio comunitaria	Anuncio de servicio público	Cada dos horas hasta que lo peor de la emergencia haya pasado.

**RECUERDE:** ES IMPORTANTE RENDIR CUENTAS DE LA ASISTENCIA HUMANITARIA A LAS PERSONAS DESTINATARIAS. TRATE SIEMPRE DE FOMENTAR EL DIÁLOGO. EL DIÁLOGO AYUDA A VINCULAR A LAS POBLACIONES AFECTADAS CON LAS AGENCIAS HUMANITARIAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS. DIFUNDA SUS DATOS DE CONTACTO PARA QUE LAS COMUNIDADES AFECTADAS PUEDAN COMUNICARSE CON USTED.

## PASO 1D: PLANIFIQUE PARA RECOGER PRUEBAS

### P1. ¿Qué información existe ya sobre la emergencia que pueda servir de apoyo a su estrategia de comunicación?

Cuando muchas organizaciones responden a una emergencia, las comunidades pueden verse abrumadas por los pedidos de información. Es entonces que ocurre la fatiga de la evaluación. Para prevenirla, siempre es útil pedir información a otras organizaciones humanitarias. Esto puede ayudarlo a conocer mejor la situación, reducir la cantidad de preguntas que debe hacerle a la comunidad y brindar oportunidades para una mayor cooperación y coordinación. Indique algunas organizaciones, socios o fuentes de información que usted sepa que pueden proporcionar información útil sobre la emergencia y póngase en contacto con ellos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### P2. ¿Existe un órgano o grupo de coordinación con el que pueda trabajar?

La coordinación es esencial para una ayuda humanitaria eficaz. Ayuda a mejorar el conocimiento de la situación en todos los involucrados en el órgano coordinador y permite compartir información. Puede que usted tenga una función crítica para desempeñar en la transmisión de la información procedente de las comunidades afectadas al grupo coordinador más amplio. Esto puede ayudar a que las agencias humanitarias estén más conectadas con las poblaciones afectadas y les rindan cuentas. Indique los principales mecanismos u organizaciones de coordinación y asegúrese de participar como socio activo:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### P3. ¿Cuáles son los principales factores logísticos asociados con la recolección de pruebas?

Piense en quiénes pueden ayudar a recoger datos, p. ej. trabajadores y voluntarios de la comunidad, funcionarios de salud, etc. Piense en la logística y en los recursos humanos y financieros necesarios para realizar el ejercicio, y también en los riesgos. Indique algunos planes iniciales:

1. ¿Quiénes realizarán la evaluación?

2. ¿De qué recursos financieros dispone?

3. ¿Cuándo la hará?

4. ¿Quiénes pueden ayudarlo en el terreno?

5. ¿Qué arreglos de viaje se necesitan?

6. ¿Cuáles son los riesgos? Si es muy peligroso realizar trabajo de campo, espere hasta que el peligro haya disminuido.

### P4. ¿Qué preguntas necesito hacer?

El cuadro 3, en el capítulo 5, presenta la herramienta de encuesta del capítulo 5. La herramienta de encuesta puede adaptarse y utilizarse para recoger pruebas sobre la naturaleza de la emergencia y la forma en que las comunidades resultan afectadas por ella. La herramienta de encuesta lo ayudará a reconocer qué opciones de comunicación son más aceptadas, se usan actualmente y cuentan con la confianza de la comunidad; cómo está cambiando la emergencia; el impacto que la emergencia está produciendo; quiénes son más afectados por ella y el tipo de información que los grupos afectados necesitan con más urgencia. Es útil, en el curso de una emergencia, emplear métodos de investigación participativos que involucren a las comunidades afectadas. La información que usted genere le permitirá: i) responder rápidamente a las necesidades cambiantes de las poblaciones afectadas; ii) ajustar su estrategia, y iii) evaluar el impacto de su tarea de comunicación. Por ejemplo, si descubre que los conocimientos de la comunidad sobre los síntomas del cólera son deficientes al principio de su trabajo, debe ser capaz de demostrar, por medio del monitoreo, que su estrategia de comunicación está aumentando el conocimiento del cólera entre las familias e influyendo en las acciones de la comunidad para la prevención y el control de la enfermedad. Es importante que piense primero en las preguntas que considera más importante preguntar. Haga una lista de esas preguntas y después verifique si se reflejan en la herramienta de encuesta. Las siguientes son algunas preguntas para ayudarlo a empezar:

## PASO 1D: PLANIFIQUE PARA RECOGER PRUEBAS

1. ¿Qué canales de comunicación están funcionando ahora?
2. ¿Cómo comparten y reciben información actualmente los miembros de la población afectada?
3. ¿En qué fuentes de información confían más?
4. ¿Qué medios sociales digitales o tecnologías de comunicación móvil están usando?
5. ¿Los grupos vulnerables también pueden acceder a la información, o están excluidos?
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

**PARA RECOGER PRUEBAS QUE LO AYUDEN A DISEÑAR SU ESTRATEGIA, TIENE QUE REALIZAR UNA ENCUESTA RÁPIDA DE COMUNICACIÓN PARA LA ACCIÓN HUMANITARIA. UNA VEZ QUE HAYA DECIDIDO QUÉ PREGUNTAS DEBE HACER A LAS COMUNIDADES AFECTADAS, PUEDE HACER SU PRIMERA ENCUESTA.** La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria que se presenta en el capítulo 5 funciona sobre el principio de datos “suficientes”, es decir que usted necesita solo la información suficiente para poder tomar decisiones confiables, no más. En una emergencia, la rapidez es esencial. Esta herramienta lo ayudará a focalizar su trabajo de comunicación humanitaria y a hacerlo más eficaz. Recuerde pensar en el género y otros factores como la vulnerabilidad, la edad, el origen étnico y la accesibilidad para las personas con discapacidad al recoger pruebas, analizar datos o presentar conclusiones.

## PASO 2: RESPUESTA INMEDIATA (DESPUÉS DEL TERCER DÍA)

Tras emitir sus recomendaciones, advertencias o mensajes de emergencia iniciales, debe reevaluar la situación y pensar en la forma en que evolucionan la emergencia y las necesidades de información de las comunidades. Tal vez deba centrarse en mantener o cambiar los comportamientos y las prácticas de las poblaciones afectadas, por eso es importante tener una comprensión sólida del modo en que la emergencia las está afectando. En esta etapa de la respuesta a la emergencia, es importante:

- ANALIZAR LA INFORMACIÓN RECOGIDA DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS
- IDENTIFICAR A LOS GRUPOS PARTICIPANTES
- DETERMINAR LAS PRINCIPALES OPCIONES DE COMUNICACIÓN
- MODIFICAR LOS MENSAJES
- COMUNICARLOS NUEVAMENTE
- ELABORAR UN PLAN SIMPLE DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

## PASO 2A: REEVALÚE LA SITUACIÓN USANDO LAS PRUEBAS

### Q1. ¿Cómo evalúo las pruebas que he recogido?

Usted tendrá que interpretar las pruebas que ha recogido y tomar decisiones importantes sobre la base de sus conclusiones. La herramienta de encuesta contiene preguntas que requieren respuestas breves que puedan cuantificarse (convertirse en estadísticas) o generalizarse (usando frases como “la mayoría de los encuestados dijeron...” o “pocos encuestados dijeron...”). Al realizar encuestas cortas en las comunidades afectadas, tendrá que examinar las respuestas para detectar tendencias, datos estadísticos o respuestas mayoritarias. Por ejemplo, si 25 de 30 personas encuestadas dicen que la radio comunitaria es el medio de comunicación más aceptado y solo 5 dicen que la televisión es importante, eso lo ayudará a canalizar sus escasos recursos hacia la comunicación por la radio comunitaria. Del mismo modo, con respecto a los comportamientos que se desea cambiar o mantener, si 20 de 30 personas encuestadas se lavan las manos antes de preparar los alimentos, es posible afirmar que el 66 por ciento sigue esa práctica. Si usted trata de mejorar la práctica del lavado de manos debido a una epidemia de una enfermedad transmitida por el agua, las encuestas de seguimiento pueden mostrar un incremento de la práctica como resultado de su trabajo de comunicación. Recuerde que las pruebas recogidas también pueden ayudar a poner el foco en los más vulnerables, es decir, las personas que no tienen acceso a la comunicación o las personas con discapacidad. Debe pensar en cómo incluir a estos grupos y hacerles llegar la información. Mediante instrumentos simples como la herramienta de encuesta, es posible evaluar regularmente la evolución de la situación de emergencia y a la vez recoger pruebas sobre el impacto del trabajo de comunicación. Por ahora, indique algunas prioridades que usted haya constatado tras reevaluar la emergencia. Los siguientes son algunos ejemplos para ayudarlo a pensar:

- el 69 por ciento de los hogares tienen acceso a un teléfono móvil;
- muchos niños nadan en zonas inundadas;
- el 30 por ciento de las familias llevaban el ganado a tierras más altas antes de la emergencia;
- la mayoría de las familias tienen una radio.

Indique a continuación sus propias pruebas:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

## PASO 2A: REEVALÚE LA SITUACIÓN USANDO LAS PRUEBAS

### P2. ¿Hay algún problema o consecuencia negativos asociados con mis actividades de comunicación para la acción humanitaria?

Indique todo problema o consecuencia negativos que haya detectado en su encuesta, p. ej., comportamientos negativos o interpretaciones erróneas de los mensajes como resultado de sus actividades de comunicación para la acción humanitaria. Será necesario corregir estos problemas. Los siguientes son algunos ejemplos para ayudarlo a pensar:

- La mayoría de las personas entrevistadas consideraron confusos los mensajes sobre el cólera.
- Dos de las principales emisoras de radio ya no funcionan debido a problemas de infraestructura.

Indique a continuación los resultados negativos o inesperados que haya detectado:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## PASO 2B: IDENTIFIQUE A LOS GRUPOS PARTICIPANTES

### P1. ¿Quiénes resultan más afectados y por qué?

Usando las pruebas que obtuvo, identifique a los grupos participantes primarios que están en mayor riesgo. Sea lo más específico posible (¿por qué están en riesgo?). Estos grupos pueden abarcar a las personas que viven en zonas costeras, las personas con discapacidad y los niños y niñas, entre otros. Determinar quiénes resultan más afectados por una emergencia puede ayudar a salvar vidas. Indique a continuación los grupos participantes primarios. Establecer prioridades es esencial cuando el tiempo y los recursos son escasos.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### P2. ¿Hay grupos o personas influyentes con los que necesite comunicarse?

Estos son los llamados grupos participantes secundarios y en general pueden influir en otros eventos y otras personas; pueden ser políticos, la policía, la comunidad, líderes espirituales y comunitarios, prestadores y servicios, etc. Por medio de reuniones, presentaciones, eventos comunitarios y otros, usted puede hacerles llegar la información obtenida en su ejercicio de recolección de pruebas y las preocupaciones y necesidades manifestadas por la comunidad. Es importante recordar que, aun en emergencias, la tarea de promoción (actividades para influir en líderes y encargados de tomar decisiones para que creen determinados programas y políticas y asignen recursos) puede ayudar a evitar que las personas más vulnerables y en riesgo queden olvidadas. Conéctese con grupos influyentes para poder hacer llegar los mensajes a las comunidades afectadas. Las personas influyentes que cuentan con la confianza de la comunidad pueden ser portavoces eficaces. Además, pueden ayudarlo a organizar los datos recogidos y acceder a los lugares afectados, movilizar a las comunidades y garantizar la seguridad de su equipo. Enumere a continuación los principales grupos participantes secundarios.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## PASO 2C: REEVALÚE LAS OPCIONES DE COMUNICACIÓN

### P1. ¿Qué opciones de comunicación son las más apropiadas?

Sobre la base de su experiencia de comunicación para la acción humanitaria, tal vez deba repensar cómo comunicarse con los grupos destinatarios y especialmente con los más vulnerables. Las pruebas de la evaluación pueden mostrar que en su respuesta inicial no utilizó las mejores opciones de comunicación. Valore sus pruebas e indique las principales opciones de comunicación que utilizará ahora:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**RECUERDE:** ES IMPORTANTE RENDIR CUENTAS DE LA ASISTENCIA HUMANITARIA A LAS PERSONAS DESTINATARIAS. TRATE SIEMPRE DE FOMENTAR EL DIÁLOGO. EL DIÁLOGO AYUDA A VINCULAR A LAS POBLACIONES AFECTADAS CON LAS AGENCIAS HUMANITARIAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS. DIFUNDA SUS DATOS DE CONTACTO PARA QUE LAS COMUNIDADES AFECTADAS PUEDAN COMUNICARSE CON USTED.

**PASO 2D: REVISE SUS MENSAJES**

**P1. Sobre la base de su reevaluación de la situación y los riesgos, ¿cuáles son los mensajes principales que necesita transmitir?**

Mediante su reevaluación de la situación puede surgir un enfoque en la necesidad de seguir reduciendo el riesgo y promoviendo la protección o una conducta determinada. Recuerde, sus mensajes deben promover una acción realizable, p. ej. “Use zapatos, si los tiene, para caminar por zonas inundadas” o “Si siente que no puede hacer frente a la situación y no está mejorando, vaya a una clínica de salud”. Sus mensajes pueden ser importantes para vincular las comunidades afectadas con organizaciones humanitarias y prestadores de servicios, p. ej., servicios esenciales de salud. Si está promoviendo el acceso a un servicio, es esencial que el servicio esté instalado y accesible para las poblaciones afectadas.

Indique sus mensajes esenciales en orden de prioridad:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**PASO 2E: DESARROLLE NUEVAS ACTIVIDADES**

**P1. ¿Qué debería comunicar ahora? Empleando los mensajes que ha creado y las opciones de comunicación que acaba de seleccionar, evalúe si sus actividades de comunicación deben cambiar para poder llegar a las comunidades afectadas.**

Recuerde: recurra a portavoces que sean creíbles y cuenten con la confianza de las comunidades, y utilice las opciones de comunicación que más usen las poblaciones afectadas. Algunos ejemplos son los anuncios por altavoces de la comunidad en las zonas afectadas, el uso de servicios de telefonía móvil para enviar mensajes SMS de alerta, el establecimiento de una presencia en los medios sociales para dialogar con las comunidades afectadas, el uso de la radio (y la televisión, si es posible) para transmitir recomendaciones, alertas y mensajes de emergencia, y la movilización de dirigentes comunitarios para promover mensajes y acciones de emergencia. Recuerde ser específico; nombre a los medios y a los profesionales de los medios con los que trabajará. Asegúrese de tener un directorio con los datos de contacto de los socios de comunicación. Y recuerde repetir los mensajes con frecuencia, usando la mayor cantidad posible de opciones de comunicación. Piense también en el formato que usará: anuncio de radio, comunicado de prensa, folleto, miniobra teatral u otro. En la plantilla de actividades de comunicación para la acción humanitaria (anexo 1) se incluye un ejemplo para ayudarlo a empezar.

MENSAJE	GRUPOS PARTICIPANTES	OPCIONES	FORMATO	FRECUENCIA
Lávese las manos con jabón antes de preparar la comida	Mujeres adultas responsables de la cocina	Activistas movilizados de la comunidad	Comunicación directa	Dos veces por semana hasta el fin de la emergencia

**RECUERDE:** ES IMPORTANTE RENDIR CUENTAS DE LA ASISTENCIA HUMANITARIA A LAS PERSONAS DESTINATARIAS. TRATE SIEMPRE DE FOMENTAR EL DIÁLOGO. EL DIÁLOGO AYUDA A VINCULAR A LAS POBLACIONES AFECTADAS CON LAS AGENCIAS HUMANITARIAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS. DIFUNDA SUS DATOS DE CONTACTO PARA QUE LAS COMUNIDADES AFECTADAS PUEDAN COMUNICARSE CON USTED.

**PASO 2F: ELABORE UN PLAN SIMPLE DE MONITOREO Y EVALUACIÓN (MYE)**

**P1. ¿Cuáles son sus principales objetivos de comunicación humanitaria? ¿Qué quiere lograr?**

Una vez que haya analizado los datos recogidos y entendido cómo están cambiando las cosas, puede reevaluar sus objetivos. En este punto, su objetivo es impulsado por la necesidad de centrarse en cambiar conductas o prácticas o en mantener los esfuerzos por reducir los riesgos. Es importante que usted fije objetivos de resultados del proceso y las conductas para que pueda monitorear y evaluar el progreso y el impacto de su trabajo. Por ejemplo, si sabe que la población conoce poco sobre los síntomas del cólera y esto representa un riesgo importante, puede fijar el siguiente objetivo simple: “Aumentar los conocimientos sobre los síntomas del cólera”. Recuerde ser realista acerca de sus objetivos de comunicación. Se pueden consultar los conceptos esenciales del MyE en la sección 5.6. Los siguientes son algunos ejemplos para ayudarlo a pensar:

**Objetivos del proceso:**

- Fortalecer la comunicación directa (cara a cara) sobre los síntomas de cólera;
- Fortalecer la precisión de la información compartida \_\_\_\_\_;

**Objetivos conductuales:**

- Fortalecer las conductas saludables de las familias en relación con \_\_\_\_\_;
- Fortalecer las conductas protectoras de los jefes y jefas de hogar, centradas en \_\_\_\_\_;

## PASO 2F: ELABORE UN PLAN SIMPLE DE MONITOREO Y EVALUACIÓN (MYE)

Indique a continuación sus objetivos de comunicación revisados:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### P2. ¿Cómo monitorearía el progreso de sus iniciativas de comunicación?

La finalidad del monitoreo es determinar si las actividades, los insumos y los resultados previstos están bien encaminados y si los grupos participantes toman parte en ellos efectivamente para lograr las acciones deseadas. El monitoreo implica hacer un seguimiento de las actividades, contar cosas como el dinero que se gasta, los tipos y cantidades de materiales y medios, las clases de mensajes, las reuniones realizadas, etc., y si se logran o no las mejoras conductuales previstas. Un plan simple de MyE contendrá una lista de indicadores para el monitoreo del proceso y las conductas que podrá evaluarse periódicamente. Los siguientes son algunos ejemplos para ayudarlo a pensar:

- cantidad de anuncios emitidos por radios comunitarias;
- cantidad de reuniones celebradas con dirigentes comunitarios;
- cantidad de familias que acceden a fuentes de agua seguras;
- cantidad de niños que completan el calendario de vacunaciones.

Indique algunos indicadores que utilizará para controlar el progreso de sus actividades:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### P3. ¿Cómo evaluará el impacto de sus iniciativas de comunicación?

La evaluación consiste en valorar el impacto de la comunicación humanitaria. Sirve para aprender lecciones o decidir si las actividades se deben continuar, ampliar o interrumpir. La evaluación puede ser tanto cualitativa como cuantitativa, y se pueden usar diversos métodos para evaluar el impacto. Con frecuencia, se usan datos cuantitativos para medir cambios en las variables de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP), cambios que pueden haber sido causados por los resultados de su programa y pueden describirse como impactos. Al evaluar las variables CAP, es importante definir medidas viables del progreso y establecer un punto de referencia inicial con el cual comparar las mediciones posteriores, p. ej., "un aumento del 25 por ciento en los niveles de conocimiento asociados con la necesidad de hervir agua durante la inundación durante un período de tres meses". Las medidas CAP deben estar vinculadas con los objetivos que usted se ha fijado y en general se evalúan aplicando encuestas de varias etapas, como la herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria. En el curso de la implementación, cabe esperar que las variables CAP aumenten a medida que se difunde información pertinente y clara sobre la emergencia. Por ejemplo, el conocimiento sobre la necesidad de hervir agua durante una inundación debería aumentar si se lo está promoviendo. Es importante que las medidas CAP sean específicas, es decir, que solo midan una cosa a la vez. Debe ser posible obtener los datos para medirlos fácilmente. Los datos deben ser alcanzables, así que sea realista sobre lo que se puede lograr. También deben ser pertinentes, es decir, reflejar una necesidad de un grupo participante clave. Por último, deben poder alcanzarse en determinado período. Los siguientes son algunos ejemplos para ayudarlo a pensar:

- Aumentar los conocimientos sobre los síntomas del cólera;
- Aumento porcentual del conocimiento de la necesidad de hervir el agua durante la inundación, en un período de tres meses;
- Aumento porcentual del conocimiento de los centros locales de servicios de socorro en un período de tres meses;
- Aumento porcentual del uso de la solución de rehidratación oral en un período de tres meses.

Indique a continuación las variables CAP que desea cambiar:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

EVALUAR EL IMPACTO DE SUS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA ACCIÓN HUMANITARIA SERÁ UN PROCESO CONTINUO Y SEGURAMENTE USTED TENDRÁ QUE USAR SU HERRAMIENTA DE ENCUESTA VARIAS VECES DURANTE LA EMERGENCIA. DESPUÉS DE REALIZAR CADA ENCUESTA, TENDRÁ QUE ANALIZAR SUS DATOS. PUEDE REPETIR LOS PASOS 2A AL 2F TODAS LAS VECES QUE LO NECESITE.

## PASO 3: DESPUÉS DE LA EMERGENCIA

Después de una emergencia, es importante evaluar qué ocurrió y cómo sus actividades de comunicación para la acción humanitaria contribuyeron a la respuesta a la emergencia y a la recuperación. Las actividades de comunicación deben continuar por algún tiempo después de la emergencia, hasta que las comunidades empiecen a recuperarse. En este punto, es posible que cambien las necesidades de información, hacia temas más relacionados con el desarrollo en general. En esta etapa, es importante hacer lo siguiente:

- PROMOVER LA RECUPERACIÓN
- EVALUAR Y APRENDER LECCIONES
- DESCUBRIR LO QUE PUEDE HACERSE MEJOR LA PRÓXIMA VEZ.
- TRANSMITIR LOS RESULTADOS A LAS COMUNIDADES AFECTADAS.
- REVISAR LOS PLANES DE EMERGENCIA.

## PASO 3A LECCIONES QUE APRENDER

**P1. ¿Qué se ha aprendido? Revisar los datos de evaluación, celebrar reuniones con todas las partes interesadas, extraer lecciones, señalar deficiencias y esferas prioritarias, y acordar el camino a seguir.**

Esto es importante porque ayuda a que las organizaciones y comunidades estén mejor preparadas para emergencias futuras. Indique las principales lecciones que se han aprendido (tanto positivas como negativas):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Indique lo que haría diferente la próxima vez:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## PASO 3B COMUNIQUE LOS RESULTADOS A LA COMUNIDAD

**P1. ¿Qué resultados debería comunicar a la comunidad?**

Informe a las comunidades afectadas sobre lo que hizo y cómo cree que las ayudó. Recuerde que el diálogo con las comunidades afectadas es fundamental para mejorar la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas durante emergencias y para generar confianza. Indique a continuación los resultados que debe comunicar:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Indique de qué forma (usando qué opciones) comunicará los resultados a las comunidades afectadas:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**RECUERDE REGISTRAR LA RESPUESTA DE LA COMUNIDAD A LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS, YA QUE ESTA RESPUESTA CONTENDRÁ MÁS INFORMACIÓN PARA MEJORAR SU TRABAJO EN EL FUTURO. TOME NOTAS DURANTE LAS SESIONES DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y ASEGÚRESE DE ANALIZAR ESTAS NOTAS CON SU EQUIPO.**

### PASO 3C COMPARTA LOS ÉXITOS

#### P1. ¿Cómo compartirá los éxitos y las lecciones aprendidas con las organizaciones locales, regionales y mundiales, los encargados de formular políticas y los donantes?

Esto puede ayudar a crear conciencia de la necesidad de medidas de preparación y tener un papel clave en la promoción para generar mayores compromisos en materia financiera, de políticas y de recursos humanos con las medidas de preparación y respuesta ante emergencias. Indique algunas actividades que pueda realizar fácilmente:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### BANCO DE RECURSOS

#### **Catholic Relief Services (CRS) Communication Toolbox (2013) (una guía práctica para mejorar la comunicación de los administradores de programas con los participantes y los miembros de la comunidad)**

Este es un recurso útil, tanto por su claridad como por su practicidad. Se basa en la idea de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y ofrece nueve plantillas, presentadas como una serie de pasos, con preguntas clave, herramientas simples y recursos adicionales. <http://www.crs.org/our-work-overseas/research-publications/communication-toolbox>

#### **U.S. Department of Health and Human Services and CDC Crisis and Emergency Risk Communication (2014)**

Este recurso es una guía completa para la comunicación en situaciones de emergencia y contiene numerosas herramientas y orientaciones útiles sobre la creación de mensajes, los ciclos de comunicación de las emergencias, la planificación y la implementación. [http://www.bt.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc\\_2014edition.pdf](http://www.bt.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_2014edition.pdf)



Rosalie Godson camina junto a su sobrina Jennifer Beling, de 8 años, su hija Uzona Godson, de 6 años y su sobrino Christophere Beling, de 6 años (izquierda-derecha) hacia la escuela en Bangui, capital de la República Centroafricana.

© UNICEF/NYHQ2012-2168/Nesbitt

# 4

## Guía de facilitación



(Sentada, fondo central) Annie Koudoussou observa mientras su hijo de 12 años de edad, Aisse Notoloum, recibe su diploma de la escuela primaria del Inspector de Educación Primaria George Toumandji en la Escuela Primaria Koudoukou en Bangui, la capital de la República Centroafricana.

© UNICEF/NYHQ2012-2170/Nesbitt

El objetivo de esta sección es ayudar a los profesionales de la comunicación a llenar las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria. Los talleres fueron pensados para impartirse rápidamente.

### Introducción - 4.1

El objetivo de esta sección es ayudar a los profesionales de la comunicación a llenar las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria. Las siguientes notas para la facilitación de talleres están vinculadas con los tres pasos principales indicados en la plantilla de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria que se presenta en la sección 3. Los talleres fueron pensados para impartirse rápidamente. Las pruebas de campo realizadas con las plantillas demostraron que las

tres pueden completarse en menos de una jornada y, dependiendo de la velocidad del trabajo, los equipos pueden aplicar cada paso en media jornada o menos. El facilitador debe vigilar el tiempo e impulsar a los equipos a que

encuentren rápidamente la información y los problemas. Use una plantilla en blanco y los otros materiales necesarios que se señalan en la columna de las notas para el facilitador. ¡Empecemos!

### Talleres de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria, pasos 1 a 3

TALLER DEL PASO 1: LA RESPUESTA INICIAL (PRIMERAS 48 HORAS)		FECHA Y LUGAR
Hora	Actividad	Notas para el facilitador
9.00 – 9.15	<b>Bienvenida y presentaciones</b>	<b>Agradezca a los participantes por llegar en hora y pídale que se presenten diciendo su nombre, organización y función.</b>
9.15 – 9.30	<b>Explique los objetivos generales del taller.</b>	<p><b>Entregue a cada grupo la plantilla de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria correspondiente al PASO 1. Explíqueles que la plantilla está pensada para guiarlos en la creación de una estrategia de comunicación de la acción humanitaria mediante tres pasos y sus correspondientes talleres, de los cuales este es el PASO 1. Explíqueles que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer la situación de emergencia que se enfrenta;</li> <li>• Qué medidas urgentes deben adoptar las poblaciones afectadas; qué tienen que saber, sentir y hacer;</li> <li>• Definir los mensajes de emergencia iniciales;</li> <li>• Definir varias actividades de comunicación iniciales.</li> </ul>
9.30 – 10.30	<b>PASO 1A Análisis situacional rápido (45 minutos) Comentarios del grupo (15 minutos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregue a cada grupo los cuadros sobre posibles situaciones de emergencia (cuadro 1) y opciones de comunicación (Cuadro 5) de las <i>Herramientas de comunicación para la acción humanitaria</i>.</li> <li>• Divida a los participantes en pequeños grupos de 3 a 6 personas y explíqueles que el objetivo principal de esta sesión es evaluar rápidamente la situación de emergencia que se enfrenta. Distribuya papel de rotafolio, marcadores y plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria, en blanco. Explique a los participantes que al final del taller habrán determinado lo siguiente:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El alcance de la emergencia que se enfrenta.</b></li> <li>2. <b>Quiénes son los más afectados.</b></li> <li>3. <b>Cuáles son los riesgos principales.</b></li> <li>4. <b>Qué conductas o medidas necesitan saber, sentir y hacer las personas afectadas u otros grupos participantes.</b></li> <li>5. <b>Qué obstáculos impedirían que las personas afectadas o los grupos participantes adoptaran las conductas deseadas.</b></li> <li>6. <b>De qué opciones de comunicación se dispone para cada audiencia o grupo participante.</b></li> <li>7. <b>Quiénes pueden ayudarlo en su tarea de comunicación.</b></li> <li>8. <b>Los objetivos iniciales de comunicación basados en los números 4 y 5.</b></li> </ol> <p><b>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente lo que han hecho en sus plantillas.</b></p>
10.30 – 10.45	<b>Pausa del café o té</b>	
10.45 – 11.15	<b>PASO 1B Definición de los mensajes (20 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregue a cada grupo los mensajes de emergencia críticos (cuadro 7) de la Herramienta de comunicación para la acción humanitaria</li> </ul> <p><b>Agradezca a los participantes por su trabajo y pídale que sigan trabajando en grupos. Explíqueles que esta sesión se basa en su evaluación inicial de la emergencia y en los riesgos que enfrentan las poblaciones afectadas. Explique a los participantes que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir la cantidad de mensajes esenciales que pueden ayudar a las comunidades afectadas a evitar riesgos y protegerse.</li> </ul> <p><b>Mencione que, siempre que sea posible, los mensajes deben promover la acción o vínculos con prestadores de servicios que puedan ayudar a las comunidades.</b></p> <p><b>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que lean en voz alta los mensajes que han creado.</b></p>

TALLER DEL PASO 1: LA RESPUESTA INICIAL (PRIMERAS 48 HORAS) FECHA Y LUGAR		
11.15–11.45	<b>PASO 1C</b> <b>¡COMUNÍQUESE AHORA!</b> (20 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)	<p>Entregue a los participantes la plantilla con el cuadro de actividades de comunicación para la acción humanitaria (consulte el anexo 1) y animelos a seguir consultando el material distribuido previamente. Explique a los participantes que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer al menos 5 actividades de comunicación que pueden realizarse de inmediato (p. ej., comunicados de prensa, anuncios de radio o actividades de movilización comunitaria).</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que comenten rápidamente las actividades que han creado.</p>
11.45–12.30	<b>PASO 1D</b> Evaluación de cuestiones logísticas (15 minutos) Definición de las preguntas fundamentales en las encuestas sobre comunicación para la acción humanitaria (15 minutos) Comentarios de los grupos sobre el proceso (15 minutos)	<p>Explique a los participantes que las necesidades de comunicación de las poblaciones afectadas cambian constantemente junto con la situación de emergencia. Por este motivo, es importante recoger pruebas sobre cuál es la mejor forma de comunicarse con las poblaciones afectadas, qué problemas enfrentan y qué información necesitan. Explique a los participantes que, si usan la herramienta de encuesta (cuadro 3) y entrevistan hasta 30 personas por encuesta, su trabajo de comunicación se adaptará mejor a las necesidades de las comunidades afectadas. Explíqueles que pueden ser necesarias varias encuestas cortas para evaluar de qué forma está cambiando la emergencia y cómo están respondiendo las comunidades afectadas.</p> <p>Explique a los participantes que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Considerar los problemas logísticos y de seguridad asociados con un sencillo ejercicio de recolección de pruebas;</li> <li>Reconocer una lista de preguntas clave, aplicables a la situación local, que pueden agregarse a la herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria.</li> </ul> <p>Conceda 15 minutos a los participantes para que informen al plenario sobre problemas logísticos y preguntas clave.</p>
12.30–12.45	Comentarios del grupo sobre el taller (10 minutos) Cierre (5 minutos)	<p>Conceda 10 minutos a los participantes para que comenten al plenario qué les resultó útil del taller y qué no, y tome nota de los comentarios.</p> <p>Concluya el taller agradeciendo a todos los participantes y deseándoles éxito en su próximo trabajo de encuesta de comunicación para la acción humanitaria.</p>

TALLER DEL PASO 2: LA RESPUESTA INTERMEDIA (DESPUÉS DEL TERCER DÍA) FECHA Y LUGAR		
Hora	Actividad	Notas para los facilitadores
9.00–9.15	Bienvenida y presentaciones	Agradezca a los participantes por llegar en hora y pídale que se presenten diciendo su nombre, organización y función.
9.15–9.30	Explique los objetivos generales del taller	<p>Entregue a cada grupo la plantilla de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria correspondiente al PASO 2. Explíqueles que la plantilla está pensada para guiarlos en la creación de una estrategia de comunicación de la acción humanitaria. Explíqueles que este es el PASO 2. Explique a los participantes que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</p> <p>Analizar la información de su encuesta;            Determinar cuáles son los grupos participantes;            Determinar las conductas deseadas (saber-sentir-hacer) para cada grupo participante;            Reconocer los obstáculos que impiden las conductas deseadas;            Reconocer las opciones clave de comunicación para alentar las conductas deseadas y superar los obstáculos;            Revisar los mensajes principales;            Definir varias actividades de comunicación nuevas que realizar;            Elaborar un plan simple de monitoreo y evaluación.</p> <p>Es importante que los participantes lleven sus datos de la encuesta de comunicación para la acción humanitaria o equivalente para analizar. Estos datos se usarán para ayudar a los participantes a mejorar y reenfocar las actividades en las que trabajaron en el taller inicial.</p>

9.30–10.30	<p><b>PASO 2A</b> Análisis de los datos de la encuesta de comunicación para la acción humanitaria (50 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)</p>	<p>Use las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria del PASO 2. Divida a los participantes en grupos de 3 a 6 personas y explíqueles que el objetivo principal de esta sesión es evaluar rápidamente los datos recogidos con la herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria. Ya deben haberse realizado algunos análisis iniciales. Ahora es la oportunidad de definir las principales conclusiones. Explíqueles que el propósito principal de la sesión es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar el proceso de definir las principales conclusiones del trabajo de la encuesta;</li> <li>• Adaptar las actividades de comunicación a los problemas/la situación/las necesidades de las comunidades afectadas;</li> <li>• Determinar los riesgos principales y las conductas que quiere influenciar o promover.</li> </ul> <p>Pida a los participantes que indiquen al menos 10 conclusiones principales de su trabajo de encuesta.</p> <p>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que informen rápidamente de sus conclusiones principales y haga una comparación entre los grupos.</p>
10.30–10.45	<p><b>Pausa del café o té</b></p>	
10.45–11.15	<p><b>PASO 2B</b> Identifique a los grupos participantes (20 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)</p>	<p>Utilice la plantilla de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria y los datos de la encuesta del PASO 2. Pida a los participantes que, en grupos, determinen quiénes son las personas más afectadas por la emergencia y que las indiquen en el espacio correspondiente en la plantilla. Explique a los participantes que al final del taller habrán definido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un número de grupos “en riesgo” (sus grupos participantes primarios);</li> <li>• Un número de grupos y personas influyentes que pueden ayudarlos en la comunicación (sus grupos participantes secundarios);</li> <li>• Un paso inicial importante para adaptar sus actividades de comunicación a las necesidades de las poblaciones afectadas.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que informen rápidamente sobre sus grupos participantes primarios y secundarios.</p>
11.15–11.45	<p><b>PASO 2C</b> Reevalúe las opciones de comunicación (20 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)</p>	<p>Use los datos de la encuesta de comunicación para la acción humanitaria y las opciones de comunicación (cuadro 5). Explique a los participantes que para generar impacto es importante comunicarse con los grupos participantes utilizando opciones de comunicación que gocen de aceptación y confianza. Al final del taller, los participantes habrán definido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las opciones de comunicación clave que priorizarán.</li> </ul> <p>Sugiera a los participantes que piensen en una combinación de opciones diferentes, p. ej., cara a cara, por medios de comunicación masiva y a través de nuevas tecnologías digitales. Recuerde que queremos comunicación para crear mecanismos de diálogo con y entre las comunidades afectadas.</p> <p>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que informen rápidamente de las opciones clave de comunicación que han encontrado.</p>
11.45–12.15	<p><b>PASO 2D</b> Revise sus mensajes (20 minutos) Puesta en común de los grupos (10 minutos)</p>	<p>Use los datos de la encuesta de comunicación para la acción humanitaria y los mensajes de emergencia críticos (cuadro 7) de las <i>Herramientas</i>. Explique a los participantes que, a medida que cambian las necesidades durante las emergencias, también deben cambiar los mensajes de acción humanitaria, para que las actividades de comunicación para la acción humanitaria sigan revistiendo interés para las comunidades afectadas. Al final del taller, los participantes habrán definido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes para los grupos que están en mayor riesgo;</li> <li>• Mensajes para que los grupos afectados respondan a la cambiante situación de emergencia.</li> </ul> <p>Recuerde a los participantes que no todos los mensajes tienen que modificarse, pero que es importante usar los datos de comunicación para la acción humanitaria que se recogieron si los mensajes iniciales seleccionados todavía son pertinentes.</p> <p>Conceda a los grupos los últimos 10 minutos de la sesión para que informen rápidamente de sus nuevos mensajes.</p>

12.15–13.00	<b>PASO 2E</b> Desarrolle nuevas actividades (30 minutos) Puesta en común de los grupos (15 minutos)	<p>Entregue a los participantes la plantilla de actividades de comunicación para la acción humanitaria (vea el Anexo 1) y anímelos a seguir consultando los materiales previamente distribuidos. Al final de la sesión, los participantes habrán definido lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos 5 actividades de comunicación clave o nuevas que puedan realizarse.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente las actividades que han creado.</p>
13.00–14.00	<b>Almuerzo</b>	
14.00–15.00	<b>PASO 2F</b> Elabore un plan simple de MyE (45 minutos) Puesta en común de los grupos (15 minutos)	<p>Use las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria del PASO 2. Explique a los participantes que el objetivo de esta sesión es definir rápidamente un plan simple de monitoreo y evaluación. El objetivo de esta sesión es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar los objetivos para tomar en cuenta los cambios en las actividades;</li> <li>Definir indicadores cuantitativos simples para evaluar el progreso de la implementación;</li> <li>Definir variables CAP que puedan medirse por medio de distintas encuestas de comunicación para la acción humanitaria.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente las actividades que han creado.</p>
15.00–15.15	<b>Comentarios del grupo sobre el taller (10 minutos)</b> <b>Cierre (5 minutos)</b>	<p>Conceda 10 minutos a los participantes para que comenten al plenario qué les resultó útil del taller y qué no, y tome nota de los comentarios.</p> <p>Concluya el taller agradeciendo a todos los participantes y deseándoles éxito en su próximo trabajo de encuesta de comunicación para la acción humanitaria.</p>

**TALLER DEL PASO 3 - DESPUÉS DE LA EMERGENCIA FECHA Y LUGAR**

Hora	Actividad	Notas para el facilitador
9.00–9.15	<b>Bienvenida y presentaciones</b>	Agradezca a los participantes por llegar en hora y pídale que se presenten diciendo su nombre, organización y función.
9.15–9.30	<b>Explique los objetivos generales del taller.</b>	<p>Entregue a cada grupo la plantilla de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria correspondiente al PASO 3. Explíqueles que la plantilla está pensada para guiarlos en la creación de una estrategia de comunicación de la acción humanitaria. Explique a los participantes que al final del taller habrán logrado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar y aprender lecciones;</li> <li>Descubrir qué pueden hacer mejor la próxima vez;</li> <li>Determinar qué resultados comunicar a las comunidades afectadas, y cómo hacerlo;</li> <li>Revisar los planes de emergencia.</li> </ul>
9.30–10.15	<b>PASO 3A</b> Lecciones aprendidas (30 minutos) Puesta en común de los grupos (15 minutos)	<p>Use las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria del PASO 3. Explique a los participantes que una vez pasada la emergencia habrán realizado diversas actividades y recogido datos varias veces con la encuesta de comunicación para la acción humanitaria, y tendrán que evaluar lo que se hizo y sus resultados. El objetivo es aprender, tanto de los éxitos como de los fracasos, para que las actividades futuras puedan ser más eficaces. Para el final de la sesión los participantes habrán reconocido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sus éxitos;</li> <li>fallas importantes;</li> <li>obstáculos más importantes para el éxito;</li> <li>qué harían diferente la próxima vez.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente las lecciones aprendidas que han reconocido.</p>

10.15–10.30	Pausa del café o té	
10.30–11.15	<b>PASO 3B</b> Comunique los resultados a la comunidad (30 minutos) Puesta en común de los grupos (15 minutos)	<b>Use las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria del PASO 3.</b> Explique a los participantes que es importante comunicarse con las poblaciones afectadas una vez que ha pasado la emergencia, para aumentar la confianza y mejorar la rendición de cuentas. Al final del taller, los participantes habrán definido lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• qué resultados comunicar a las comunidades afectadas;</li> <li>• cómo comunicar los principales resultados.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente sus ideas para comunicar resultados a la comunidad.</p>
11.15–12.00	<b>PASO 3C</b> Comunique los logros a los socios (30 minutos) Puesta en común de los grupos (15 minutos)	<b>Use las plantillas de diseño de la estrategia de comunicación para la acción humanitaria del PASO 3.</b> Explique a los participantes que es importante comunicar los resultados más importantes a los socios, los proveedores de fondos y otras organizaciones del sector de emergencias. Al final del taller, los participantes habrán definido lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• qué resultados comunicar a los socios y partes interesadas principales;</li> <li>• cómo comunicar estos resultados clave.</li> </ul> <p>Conceda a los grupos los últimos 15 minutos de la sesión para que comenten rápidamente las actividades que han creado.</p>
12.00–12.15	Comentarios del grupo sobre el taller (10 minutos) Cierre (5 minutos)	Conceda 10 minutos a los participantes para que comenten al plenario qué les resultó útil del taller y qué no, y tome nota de los comentarios.  Concluya el taller agradeciendo a todos los participantes.

## BANCO DE RECURSOS

### **Brown University Guide to Effective Facilitation**

Este recurso en línea ofrece sugerencias y recomendaciones útiles para lograr una facilitación eficaz trabajando con grupos pequeños

<http://brown.edu/about/administration/sheridan-center/teaching-learning/effective-classroom-practices/discussions-seminars/facilitating>

### **Government of Western Australia Facilitation Toolkit: a practical guide for working more effectively with people and groups**

Estas herramientas proporcionan una cobertura completa de todas las cuestiones relativas a la facilitación de talleres y cómo trabajar eficazmente con grupos. La publicación también aborda estrategias clave en el aprendizaje de adultos.

# 5



## Herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria



(De izquierda a derecha) Binta Karabinta, 13, termina la tarea con la ayuda de su hermana mayor, Maimuna Karabinta, en Bangui, la capital de la República Centroafricana.

© UNICEF/NYHQ/2012-2169/Nesbitt

En esta sección se proporciona una herramienta metodológica de encuesta para recoger datos que sirvan de base para elaborar la estrategia de comunicación para la acción humanitaria.

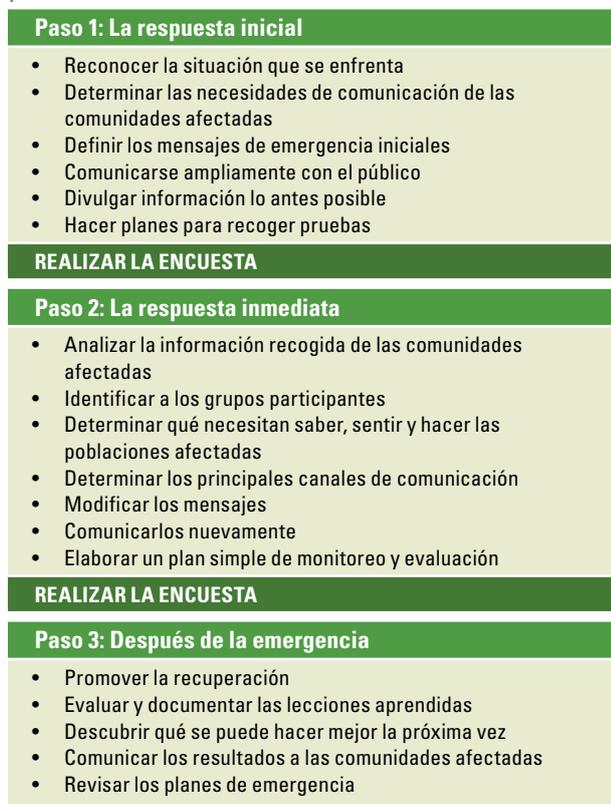
### Introducción - 5.1

**E**n esta sección se proporciona una herramienta metodológica de encuesta para recoger datos que sirvan de base para elaborar la estrategia de comunicación para la acción humanitaria. Debido a las limitaciones de la recolección de datos de campo en situaciones de emergencia, es útil trabajar con el concepto de datos “suficientes”. Mediante encuestas breves, se pueden generar datos con la precisión suficiente para saber lo que se necesita saber y qué hacer.

## La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria

**5.2** La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria fue creada para ayudar a entender el contexto de emergencia, las necesidades de información de las poblaciones afectadas, y sus usos y preferencias en cuanto a los medios, y a recoger información sobre conocimientos, actitudes y prácticas específicos de la situación de emergencia que se enfrenta. La herramienta plantea una serie de preguntas sencillas que usted puede usar para ayudarse a evaluar la situación que enfrenta y hacer buenas elecciones sobre el enfoque de sus actividades. Además, puede ayudarlo a establecer una línea de base relacionada con las CAP de las comunidades afectadas y, en una etapa posterior, a determinar si las variables CAP fueron afectadas positivamente por sus actividades de comunicación. Idealmente, debe usar la herramienta de encuesta varias veces durante una emergencia para averiguar cómo está evolucionando la emergencia y qué impacto tiene su trabajo (vea la figura 2).

**FIGURA 2:** Ciclo de la encuesta de comunicación para la acción humanitaria



**5.3** La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria lo ayudará a lograr lo siguiente:

- identificar grupos “en riesgo”, vulnerables y marginados;
- identificar grupos participantes o públicos específicos para los resultados de la comunicación humanitaria;
- crear un diálogo efectivo con las comunidades afectadas;
- determinar cómo llegar a ellas y mediante qué opciones de comunicación;
- reconocer las opciones que son confiables, funcionan bien y están disponibles;
- determinar qué información necesitan la comunidad y los grupos de riesgo específicos.

**5.4** La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria se divide en las siguientes cuatro secciones principales:

**PREGUNTAS SOBRE ANTECEDENTES:** son un espacio para registrar información básica sobre el lugar, el género y la edad del informante;

**PREGUNTAS SOBRE COMUNICACIÓN:** permiten revisar las opciones de comunicación disponibles y las preferencias de comunicación;

**PREGUNTAS SOBRE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA:** permiten evaluar necesidades clave de información, vulnerabilidad y qué información las comunidades afectadas querían comunicar a los prestadores de servicios;

**PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE CAP:** en esta sección usted deberá remitirse al trabajo que ya ha hecho en la plantilla de diseño de la estrategia de los pasos 1 y 2. Considere lo que ha determinado en cuanto a riesgos y variables CAP clave que desee abordar, y comience por indicar algunas preguntas aquí. Tal vez deba evaluar qué síntomas de enfermedades presentan las comunidades afectadas, cómo garantizar que tengan agua potable, si desechan los excrementos de manera apropiada, cómo atender las necesidades de sus hijos, etc. En el cuadro 3, que explica la herramienta de encuesta, se presentan como ejemplo algunas preguntas CAP relacionadas con el cólera.

## Otras herramientas que usted puede usar

**5.5** La herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria se proporciona para que los profesionales puedan tomar y adaptar un recurso que contiene varias preguntas genéricas, aplicables a la mayoría de las situaciones de emergencia. En situaciones en que el tiempo apremia, como las emergencias, disponer de una herramienta lista para usar puede ahorrar un tiempo precioso y ayudar a llevar más rápidamente mensajes que salvan vidas a las poblaciones afectadas. Sin embargo, hay muchas otras herramientas y estrategias metodológicas que usted puede usar para recoger datos, como los grupos de discusión, los métodos participativos y las entrevistas semiestructuradas y estructuradas. El banco de recursos que se encuentra al final de esta sección contiene más detalles sobre dónde encontrar herramientas metodológicas útiles.

## Monitoreo y evaluación: aspectos básicos

**5.6** Para elaborar estrategias integrales de MyE hace falta experiencia, pero cierta terminología y principios básicos son importantes para los profesionales que crean estrategias de comunicación para la acción humanitaria. A continuación se presentan algunas definiciones básicas de evaluación, monitoreo e indicadores. En el banco de recursos se pueden encontrar más detalles sobre la práctica y los indicadores de MyE.

**La evaluación** se refiere al trabajo realizado para determinar la eficacia de lo que usted ha hecho, es decir, su impacto. En general se realiza antes de empezar una actividad (evaluación formativa), en medio de un programa o actividad (evaluación a mitad de período) o cuando finaliza una iniciativa (sumativa). Hay dos públicos y usos fundamentales para los resultados de la evaluación:

- **agencias externas, como los donantes, que pueden pedir evaluaciones para evaluar el impacto de la iniciativa y poder decidir si se justifica prestarle más apoyo;**
- **interesados internos, como el personal del proyecto, que puede pedir una evaluación específica para determinar cómo se están desempeñando en relación con sus objetivos específicos.**

**La evaluación formativa** se realiza con la participación de las comunidades propensas a desastres o afectadas por desastres y ayuda a entender las siguientes cuestiones:

- **adopción de riesgos;**
- **prácticas de mitigación y prevención de conflictos;**
- **conductas saludables;**
- **prácticas habituales de higiene y saneamiento;**
- **prácticas agrícolas;**
- **necesidades de información y lo que las personas quieren y necesitan saber;**
- **acceso, uso, preferencia y niveles de confianza con respecto a la comunicación, y las opciones que generan el mayor impacto;**
- **normas sociales y culturales y creencias religiosas que pueden afectar la forma en que las personas reciben los mensajes que promueven cambios de conducta y responden o no a ellos;**
- **identificación de los grupos participantes y grupos de riesgo clave.**

**La evaluación de mitad de período y la sumativa** se realizan con la participación de las comunidades propensas a desastres o afectadas por desastres y ayudan a entender las siguientes cuestiones:

- **el impacto general de la iniciativa, es decir, si los cambios observados están de acuerdo con las metas y los objetivos fijados, p. ej. si la concientización sobre las respuestas apropiadas a un ciclón dio como resultado un mayor conocimiento sobre formas de proteger la infraestructura y el ganado, mantener la salud, etc.;**
- **entre qué grupos ocurrieron los cambios y por qué;**
- **qué cosas no funcionaron y por qué.**

**El monitoreo** se refiere a la revisión y supervisión continuas de las actividades y al empleo de las conclusiones para mejorar la implementación. Monitoreo:

- **proporciona una herramienta para detectar y corregir problemas a tiempo para poder hacer ajustes y maximizar el impacto;**
- **ayuda a reconocer debilidades y deficiencias en su trabajo y proporciona indicios de lo que funciona y lo que no, y qué cosas es necesario cambiar;**

- permite hacer un seguimiento del uso apropiado y oportuno de recursos y determinar si las actividades se implementan a tiempo, para el grupo destinatario y en el lugar apropiado, según el plan;
- mide y documenta lo que se ha logrado en diferentes etapas del programa;
- determina si las actividades han sido eficaces hasta el momento, es decir, si cumplen los objetivos de comunicación de mejorar el conocimiento, las actitudes y las acciones recomendadas en los grupos destinatarios.

**Un monitoreo eficaz** puede sugerir las siguientes medidas:

- seleccionar mensajeros más carismáticos y confiables de los grupos locales;
- cambiar la sede de los diálogos comunitarios, para que las personas afectadas puedan participar de manera más conveniente;
- cambiar el lugar donde se exhiben materiales impresos o se realizan actividades de comunicación; p. ej., puede que un afiche no sea efectivo en determinado lugar pero sí en otro;
- comunicarse por medio de otras opciones o en momentos más apropiados, p. ej., mediante anuncios radiales de servicio público a diferentes horas, para maximizar la audiencia;
- mejorar los sistemas de distribución, p. ej. para el marketing social de productos como las redes para camas o la solución de rehidratación oral;
- cambiar la estrategia de los mensajes (lo que usted trata de comunicar) si estos no se entienden o no se aceptan;
- modificar la carga de trabajo o las responsabilidades, es decir, modificar la estrategia de recursos humanos.

**Para poder realizar el monitoreo y la evaluación,** es necesario:

- contar con una variedad de métodos y herramientas de participación;
- acceder a recursos para realizar investigación de campo;
- tener una serie de objetivos claros en relación con lo que se trata de lograr sobre la base de in-

vestigación formativa, objetivos y enfoques de comunicación;

- disponer de una lista de variables de conducta, CAP y cambio social que se puedan medir o evaluar para determinar el impacto de la estrategia de comunicación;
- crear un diálogo con las comunidades e involucrar a la comunidad en la tarea de fijar indicadores y monitorear el progreso. Esto permite monitorear nuestro trabajo y evaluar nuestro éxito sobre la base de criterios establecidos por la comunidad.

**Los siguientes son algunos indicadores cualitativos y cuantitativos de tipo genérico,** útiles para evaluar el impacto:

- mayor conciencia pública;
- mayor debate público;
- mayores niveles de participación entre los grupos afectados;
- medidas positivas adoptadas;
- redes de personas o grupos que se forman como resultado de las actividades;
- mayor conocimiento;
- mayor conciencia;
- cambio positivo en las actitudes;
- pruebas de conductas positivas.

**Los siguientes son algunos indicadores cuantitativos genéricos** que son útiles para monitorear el progreso:

- número de reuniones comunitarias celebradas entre los grupos afectados;
- número de capacitaciones realizadas;
- número de emisiones producidas;
- número de reuniones de coordinación celebradas entre los socios;
- número de materiales de comunicación distribuidos o divulgados;
- parte del presupuesto gastada.

## Ética y seguridad

**5.7** Al realizar una evaluación o una encuesta para recoger datos sobre las emergencias y cómo afectan a las poblaciones, se deben considerar cuestiones de ética. Los siguientes son algunos principios básicos relacionados con un enfoque ético de la investigación de campo:

- Explicar lo que se hace. Antes de hacer investigaciones tales como entrevistas, grupos de discusión o encuestas, explique brevemente a las personas por qué lo hace, qué trata de averiguar y cómo usará el material. Siempre se debe dar a los participantes la oportunidad de hacer preguntas a los evaluadores sobre la investigación, sus conclusiones y su potencial;
- Respetar siempre la confidencialidad: Como investigador, usted tendrá que asegurar a todos los entrevistados que lo que le digan se mantendrá en reserva, si así lo desean. Los datos de evaluación pueden ser delicados y siempre son personales. El investigador no debe usar nombres ni identidades reales al redactar sus materiales (p. ej., en informes). Los evaluadores deben guardar en un lugar seguro los registros, las transcripciones y las notas de campo de las entrevistas;
- Tratar a las personas con sensibilidad: La investigación puede sacar a la luz emociones y confidencias que deben manejarse con cuidado y compasión. Es responsabilidad del evaluador no ser demasiado invasivo. Recuerde que las comunidades afectadas por desastres pueden experimentar traumas agudos y sus preguntas pueden exacerbarlos. Si es posible, derive a las personas muy traumatizadas a los servicios y apoyos apropiados;
- Nunca poner en riesgo a las personas: informar sobre lo que las personas dicen y hacen puede tener consecuencias para ellas. Un evaluador debe pensar cuidadosamente en las consecuencias para los entrevistados. Ninguna evaluación es más importante que la vida o los medios de vida de las personas.
- Ser consciente de las situaciones peligrosas: maneje los riesgos de manera adecuada y proteja su propia seguridad y no haga daño al recoger datos.

**Cuadro 3: Herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria**

1. PREGUNTAS BÁSICAS		
Nombre del encuestador:		
Fecha de la entrevista:		
¿Dónde se realiza?		
¿Cuál es la edad de la persona encuestada en años?		
¿Cuál es el género de la persona encuestada?		
2. PREGUNTAS SOBRE COMUNICACIÓN		
<b>¿Qué idioma(s) habla?</b> Indique primero el que se habla más  - - -	<b>¿Puede leer?</b> Elija una respuesta  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Un poco	<b>¿Puede escribir?</b> Elija una respuesta  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Un poco

## 2. PREGUNTAS SOBRE COMUNICACIÓN

**¿Qué le impide obtener acceso a la información? Elija todas las respuestas que correspondan.**

- No poder leer
- No tener equipos
- No tener acceso a la electricidad
- Costo de cargar los equipos
- Un miembro de la familia es el responsable de obtener información
- No me interesa la información
- Nada me lo impide
- No tengo tiempo Otro, especifique:

**¿En qué fuentes de información confía más? Elija todas las respuestas que correspondan.**

- Familia
- Amigos y vecinos
- Iglesia
- Radio
- Televisión
- Dirigentes comunitarios
- SMS
- Internet
- Medios sociales: Twitter, Facebook, etc.
- Gobierno
- Tablón de anuncios
- Volantes y afiches
- ONG
- Organizaciones comunitarias locales
- Policía
- Eventos comunitarios
- Periódicos
- Teatro o cines de la comunidad
- Escuela
- Centro o trabajadores de salud Voluntarios o personal de emergencia
- Otro, especifique:

**En general, ¿de dónde obtiene la información? Seleccione las fuentes de información que utiliza al menos una vez por semana. Elija todas las respuestas que correspondan.**

- Familia
- Vecinos y amigos Institución religiosa Radio
- Televisión Dirigentes comunitarios SMS
- Internet
- Medios sociales, Twitter, Facebook, etc.
- Gobierno
- Tablón de anuncios
- Volantes y afiches
- ONG
- Organizaciones comunitarias locales
- Policía
- Eventos comunitarios
- Periódicos
- Teatro o cines de la comunidad
- Escuela
- Centro o trabajadores de salud Voluntarios o personal de emergencia
- Otro, especifique:

**¿En qué fuentes de información confía menos? Indique cualquiera de las mencionadas**

-  
-  
-  
-  
-

**¿Qué fuentes de información actualmente no están disponibles o no funcionan? Indique todas**

-  
-  
-  
-  
-

**¿Tiene acceso a una radio? Elija una respuesta**

- Sí
- No
- No sé

**Si tiene acceso, ¿qué estaciones escucha? Indique las estaciones comunitarias y nacionales que tienen mayor aceptación**

-  
-  
-  
-  
-

**¿Con qué frecuencia escucha la radio? Elija una respuesta**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Menos de una vez al mes
- Nunca

**¿Tiene acceso a la televisión? Elija una respuesta**

- Sí
- No
- No sé

**Si tiene acceso a la televisión, ¿qué canales sintoniza? Indique las estaciones comunitarias y nacionales que tienen mayor aceptación**

-  
-  
-  
-  
-

**¿Con qué frecuencia mira televisión? Elija una respuesta**

- Nunca
- Menos de una vez al mes
- Una vez por semana
- Una vez al día

**2. PREGUNTAS SOBRE COMUNICACIÓN**

<p><b>¿Tiene acceso a la televisión?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé</p>	<p><b>Si tiene acceso a la televisión, ¿qué canales sintoniza? Indique las estaciones comunitarias y nacionales que tienen mayor aceptación</b></p> <p>- - - -</p>	<p><b>¿Con qué frecuencia mira televisión?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Menos de una vez al mes <input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Una vez al día</p>	
<p><b>En general, ¿cómo escucha la radio o mira televisión?</b> Ordene las respuestas según la frecuencia</p> <p><input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Con familiares <input type="checkbox"/> Con amigos <input type="checkbox"/> Otro (especifique):</p>	<p><b>¿Qué tipo de programas de radio y televisión prefiere?</b> Ordene las respuestas según su preferencia</p> <p><input type="checkbox"/> Noticias <input type="checkbox"/> Asuntos de actualidad <input type="checkbox"/> Documentales <input type="checkbox"/> Telenovelas <input type="checkbox"/> Películas <input type="checkbox"/> Comedias <input type="checkbox"/> Programas de entrevistas <input type="checkbox"/> Otro (especifique):</p>	<p><b>¿A qué hora es más probable que escuche o vea radio o TV?</b> Ordénelas según la importancia</p> <p><input type="checkbox"/> 6.00-8.00 am <input type="checkbox"/> 8.00-mediódía <input type="checkbox"/> 12.00-6.00 pm <input type="checkbox"/> 6.00-9.00 pm <input type="checkbox"/> 9.00-medianoche</p>	<p><b>¿Cómo obtiene la energía para su radio o TV y para cargar su teléfono? Elija una opción de la lista</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tengo instalación eléctrica en casa <input type="checkbox"/> Tengo un generador <input type="checkbox"/> Tengo baterías de auto/camión <input type="checkbox"/> Energía solar <input type="checkbox"/> Cargo el teléfono en un lugar público (especificar) <input type="checkbox"/> Casi nunca tengo energía</p>
<p><b>¿Tiene acceso a un teléfono móvil?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>		<p><b>Si lo tiene, ¿qué proveedor o proveedores de servicio utiliza?</b></p> <p>- - -</p>	
<p><b>¿Con qué frecuencia usa el teléfono móvil?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Menos de una vez al mes <input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Una vez al día</p>		<p><b>¿Qué hace más con su teléfono?</b> Indique las respuestas en orden de prioridad</p> <p><input type="checkbox"/> Llamadas de voz <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Uso aplicaciones <input type="checkbox"/> Accedo a Internet <input type="checkbox"/> Medios sociales</p>	
<p><b>¿Tiene acceso a Internet (por teléfono o computadora)?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Especifique si es por teléfono o computadora: <b>Si la respuesta fue sí, ¿qué sitios visita en Internet?</b> - - -</p>			<p><b>¿Con qué frecuencia usa Internet?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Menos de una vez al mes <input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Una vez al día</p>

**3. PREGUNTAS SOBRE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

<p><b>¿Cuáles son las necesidades más importantes de su comunidad actualmente? Enumérelas en orden de prioridad: 1, 2, 3, etc.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Familiares y amigos desaparecidos <input type="checkbox"/> Alimentos <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> Refugio (o materiales para construirlo) <input type="checkbox"/> Asesoramiento y tratamiento de salud (especifique los problemas de salud): <input type="checkbox"/> Precios de los productos básicos y el ganado en el mercado <input type="checkbox"/> Cómo acceder a documentos personales como las cédulas de identidad <input type="checkbox"/> Pronóstico del tiempo <input type="checkbox"/> La situación en su país de origen <input type="checkbox"/> Cómo contactar a los proveedores de ayuda <input type="checkbox"/> Otro (especifique)</p>	<p><b>¿Quiénes son más vulnerables en su comunidad actualmente? Lista en orden de prioridad</b></p> <p><input type="checkbox"/> Mujeres <input type="checkbox"/> Hombres <input type="checkbox"/> Niños <input type="checkbox"/> Viudas <input type="checkbox"/> Personas con discapacidad <input type="checkbox"/> Minorías étnicas <input type="checkbox"/> Personas mayores <input type="checkbox"/> Otro (especifique)</p> <p><b>¿Por qué son las más vulnerables? Indique todas las respuestas</b></p> <p>- - -</p>
---	--

### 3. PREGUNTAS SOBRE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

**¿Qué servicios están disponibles todavía?**

- Clínica de salud
- Escuelas
- Puntos de distribución de agua y alimentos
- Funcionamiento de grupos comunitarios
- Otro (especifique)

**¿Qué tipo de información desea compartir la comunidad con el gobierno o las organizaciones de asistencia humanitaria?**

- Alerta al gobierno o a las organizaciones de asistencia humanitaria sobre las necesidades en la comunidad
- Comparta su experiencia
- Haga comentarios (positivos o negativos) sobre la calidad de la ayuda recibida
- Otro (especifique)

### 4. PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE CAP (CÓLERA)\*

**¿Qué apariencia tiene la diarrea en una persona con cólera?**

- Como agua de arroz
- Heces alquitranadas
- Heces muy grandes

**¿En cuánto tiempo puede el cólera matar a una persona una vez que empieza la diarrea?**

**Elija una respuesta**

- En 3 horas
- En 2 días
- En 1 semana

**¿Qué cree usted que causa el cólera? Elija una respuesta**

- Gérmenes
- Comida o agua contaminadas
- Otro (especifique)

**¿Se puede contagiar el cólera entre personas, por ejemplo, si se tocan o están cerca físicamente (sin que haya alimentos o agua contaminados)? Elija una respuesta**

- Es improbable
- Puede ocurrir o es probable
- No sé

**¿Qué puede hacer para que sea seguro beber o usar el agua? Elija una respuesta**

- Usar cloro
- Hervirla
- Otro (especifique)

**¿Cuánto cloro y agua debe mezclarse para obtener agua segura para beber? Respuesta correcta: 10 gotas de lejía en 5 litros de agua o 2 gotas de lejía en 1 litro de agua.**

- Correcto
- No es correcto o no sabe

**¿Puede decirme cuánto tiempo debe esperar para tomar el agua después de ponerle comprimidos de cloro o lejía? Respuesta correcta: 30 minutos. Elija una respuesta**

- Correcto
- No es correcto
- No sabe

**¿En qué momentos debe lavarse las manos? Elija todas las respuestas que correspondan.**

- Antes de comer o preparar alimentos
- Antes de alimentar a sus hijos
- Después de usar el baño o letrina
- Después de asear a un niño que ha defecado
- Después de atender a una persona que tiene diarrea
- Otro (especifique)

**¿De qué manera se desechan las heces con seguridad? Elija todas las respuestas que correspondan.**

- Usar letrinas
- Enterrar las heces
- Defecar a 30 metros de una masa de agua
- Limpiar la letrina con lejía

**¿Cómo asegurarse de que la comida que se prepara y come es segura? Marque todas las opciones que correspondan**

- Cocinarla bien
- Comerla caliente
- Conservarla tapada
- Pelar las frutas
- Lavarse las manos antes de la preparación
- Usar agua potable para lavar los alimentos
- Otro (especifique)

**¿De qué fuente procede el agua que usted consume? Elija una respuesta**

- Pozo perforado
- Cañería hasta su casa o terreno
- Fuente de agua pública
- Pozo excavado cubierto
- Fuente protegida
- Recolección de agua de lluvia
- Pozo excavado no cubierto
- Vendedores
- Agua embotellada
- Camión cisterna
- Otro (especifique):

**¿Qué recipiente usa para almacenar el agua de beber? Elija una respuesta**

- Cubo
- Cubo con grifo
- Bidón
- Cubo plegable
- Jarra de un galón
- Vasija de cerámica
- Barril grande
- Otro (especifique):

4. PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE CAP (CÓLERA)*		
<p><b>¿Este recipiente tiene una pequeña abertura para que se pueda sacar el agua fácilmente sin que sea necesario introducir las manos u objetos en él?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>¿Este recipiente fue proporcionado por la Cruz Roja o el gobierno en el marco de la respuesta al cólera? Elija una respuesta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>¿Hizo algo para que el agua de beber sea más segura?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>
<p><b>¿Cómo hizo que el agua de beber sea más segura?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Clorarla <input type="checkbox"/> Filtrarla <input type="checkbox"/> Hervirla <input type="checkbox"/> Otro (especifique):</p>	<p><b>¿Alguien de su casa bebe agua sin tratar?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> No responde</p>	<p><b>¿Quién bebe agua sin tratar en su casa? Identifíquelo</b></p> <p><input type="checkbox"/> Esposa <input type="checkbox"/> Esposo <input type="checkbox"/> Hijos <input type="checkbox"/> Otro (especifique):</p>
<p><b>¿Dónde beben agua sin tratar?</b> Elija una respuesta o más</p> <p><input type="checkbox"/> En el campo/trabajo <input type="checkbox"/> En la casa <input type="checkbox"/> En la escuela <input type="checkbox"/> Otro (especifique):</p>	<p><b>¿Hay un lugar para lavarse las manos en la casa? Elija una respuesta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>	<p><b>¿La casa cuenta con jabón o cenizas para el lavado de manos? Elija una respuesta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, jabón <input type="checkbox"/> Sí, ceniza <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No responde</p>
<p><b>¿Qué es lo primero que una persona debe hacer ante los primeros signos y síntomas de cólera?</b> Elija una respuesta</p> <p><input type="checkbox"/> Ir de inmediato a un centro de salud <input type="checkbox"/> Empezar a tomar solución de rehidratación oral <input type="checkbox"/> Ir a un centro de salud y empezar a tomar la solución <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> No sabe</p>	<p><b>¿Cuáles son los signos y síntomas de cólera? Debe mencionar diarrea grave, deshidratación grave o heces como agua de arroz. Elija una respuesta</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, sé (la definición del caso) <input type="checkbox"/> No, no sé (la definición del caso)</p>	<p><b>Por último, ¿puede mostrarme su fuente de agua y servirme un vaso de agua? Observe el comportamiento y anote las prácticas observadas</b></p> <p>- - - -</p>

\*Las preguntas relacionadas con el cólera son solo a modo de ejemplo. Use sus propias preguntas elaboradas inicialmente y mediante la herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria a fin de adaptar las preguntas a la serie de problemas específicos que se enfrentan.

## BANCO DE RECURSOS

**UNICEF Cholera Toolkit** proporciona recursos prácticos para implementar un enfoque integrado hacia la prevención, la preparación y la respuesta ante el cólera. Se refiere al agua, la higiene y el saneamiento, la salud y la comunicación para el desarrollo, y también tiene contenidos específicos relacionados con la educación, la nutrición, la protección de la infancia y otros sectores relacionados.

[http://www.unicef.org/cholera/index\\_71222.html](http://www.unicef.org/cholera/index_71222.html)

**UK Department for International Development Monitoring and Evaluating Information and Communication for Development Programmes (2008)**

Este recurso no tiene un enfoque específico en emergencias, pero ofrece una guía muy concisa para el monitoreo y la evaluación en el contexto de programas de comunicación para el desarrollo. Esta guía establece una elección simple entre la comunicación para el cambio de conducta y los enfoques de cambio social, antes de destacar algunas dificultades prácticas para el MyE centrado en la comunicación para el desarrollo. También proporciona vínculos útiles a otros recursos importantes.

<http://www.oecd.org/dev/devcom/46388330.pdf>

**UNESCO Ethnographic Action Research Toolkit**

Este recurso en línea ofrece explicaciones detalladas de una amplia variedad de métodos de investigación y evaluación, cómo realizar ejercicios básicos de investigación y cómo procesar datos y hacer análisis. Está diseñado para ser altamente participativo y construir el diálogo con las comunidades.

<http://ear.findingavoice.org/index.html>

**Equal Access Participatory Monitoring and Evaluation Toolkit (2011)**

Este conjunto de herramientas es otro ejemplo de enfoque participativo de MyE, dirigido a proporcionar pruebas iniciales, continuas y acumulativas para iniciativas de comunicación para el desarrollo. El objeto de las herramientas es captar diversos aspectos del cambio social.

[http://betterevaluation.org/toolkits/equal\\_access\\_participatory\\_monitoring](http://betterevaluation.org/toolkits/equal_access_participatory_monitoring)

**OMS: A Guide to Developing Knowledge, Attitude and Practice Surveys (2008)**

Este recurso se centra en la tuberculosis, pero ofrece un resumen completo y claro de cómo elaborar encuestas de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP).

[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241596176\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241596176_eng.pdf)

**ACAPS/CDAC Network Assessing Information and Communication Needs (2014)**

Esta guía útil y accesible es un recurso que ha sido diseñado para evaluar las necesidades de información y comunicación en situaciones humanitarias. Se acompaña de una guía de bolsillo que se puede utilizar en investigaciones de campo.

<http://www.acaps.org/en/news/assessing-information-communication-needs-new-guide/5>

Una madre sostiene a su hijo afectado por desnutrición severa mientras habla con un médico de la Unidad Mwanamugimu de Nutrición Infantil, en el Hospital Nacional de Referencia de Mulago, en Kampala, Uganda.



© UNICEF/UGDA2012-00047/Znidarcic

# 6

## Opciones de comunicación



El presentador del programa, Janardan Bista (izquierda), habla en vivo con el Dr. Shaligram Bhattarai durante un segmento del nuevo programa de radio, apoyado por UNICEF, 'Bhandai-Sundai' (Escuchar-Hablar) transmitido desde Radio Nepal, en Katmandú, capital de Nepal.

© UNICEF/PFFG2015-2694/Pandey

En esta sección se examinan diversas opciones de comunicación que pueden utilizarse en situaciones de emergencia y que incluyen diversas formas de comunicación interpersonal y horizontal, así como medios de comunicación impresos, masivos y redes sociales digitales.

### Introducción - 6.1

**E**n esta sección se examinan diversas opciones de comunicación que pueden utilizarse en situaciones de emergencia y que incluyen diversas formas de comunicación interpersonal y horizontal, así como medios de comunicación impresos, masivos y redes sociales digitales. Se detalla la enorme variedad de medios de comunicación disponibles, así como sus fortalezas y debilidades. Existe una enorme diversidad de opciones de comunicación que podrían utilizarse para reconocer a los grupos “en riesgo”

durante las emergencias. Es importante tener en cuenta las siguientes preguntas clave al considerar diferentes opciones que podrían utilizarse:

- ¿TODAVÍA FUNCIONAN?
- ¿CUÁNTAS HAY DISPONIBLES?
- ¿SE USAN AMPLIAMENTE?
- ¿SON CONFIABLES?

La herramienta de encuesta lo ayudará a determinar la disponibilidad y la idoneidad de las principales opciones de comunicación. **RECUERDE, LA COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS ES MÁS EFECTIVA CUANDO SE TRANSMITEN MENSAJES DE ALTA CALIDAD POR MÚLTIPLES CANALES U OPCIONES.**

## Opciones de comunicación

**6.2** Algunos tipos posibles de comunicación que son importantes en la respuesta a emergencias son:

- Interpersonal: cara a cara, reuniones, apoyo psicológico, comunicación horizontal y otras;
- Participativa: teatro callejero, videos participativos, danza;
- Materiales impresos: periódicos, afiches, folletos, volantes, boletines y otros;
- Radio: comunitaria, nacional e internacional, en todos los géneros, del dramático a las noticias;
- Televisión: comunitaria, nacional e internacional, en todos los géneros, del dramático a las noticias;
- Películas y videos: centrados en análisis detallados;
- Comunicación digital y por internet: mapeo de crisis, medios ciudadanos, blogs, redes sociales, recolección de datos;
- Teléfonos móviles: advertencias y retransmisión de información por SMS, mecanismos de recolección de datos por SMS.

**6.3** Hay muchas formas diferentes de transmitir mensajes fundamentales sobre reducción de riesgo y protección en diferentes ámbitos:

- conversaciones o reuniones con dirigentes comunitarios o espirituales;

- grupos comunitarios de debate;
- representaciones teatrales callejeras;
- anuncios y debates radiales;
- comunicados de prensa;
- artículos de diarios locales;
- anuncios por megáfono o altavoces comunitarios;
- anuncios en lugares de culto;
- anuncios en centros de distribución de agua y alimentos, centros de salud y campamentos de desplazados;
- anuncios y debates televisivos;
- materiales impresos, afiches, historietas y volantes;
- integración de la información sobre la respuesta ante emergencias en los planes de estudio;
- comunicación horizontal, p. ej., de niño a niño;
- comunicación interpersonal, p. ej., de líderes espirituales a las congregaciones;
- capacitación comunitaria en respuesta ante emergencias;
- sesiones de capacitación para actores humanitarios clave, gubernamentales y no gubernamentales;
- mensajes SMS.

## Nuevas tecnologías para la información y comunicación humanitaria

**6.4** El creciente acceso a las telecomunicaciones móviles y a la conectividad por Internet posibilitan que haya un mayor volumen de información sobre emergencias generada por usuarios. Las organizaciones humanitarias recurren cada vez más a esta información. Además, exploran técnicas como la externalización masiva (por la que se buscan grandes volúmenes de información por SMS o redes sociales), el mapeo de crisis (en que se elabora un mapa visual de la información en tiempo real para vigilar la crisis emergente), el uso de herramientas de creación conjunta de conocimiento, como las wikis, y la explotación de recursos como Twitter y Facebook (para determinar tendencias conductuales y dar alertas tempranas), a fin de aumentar el conocimiento de la situación y aumentar la colaboración. Estas nuevas TIC son importantes porque:

- el contenido de las redes sociales generado por los usuarios puede proporcionar información de primera mano sobre cosas que ocurren en tiempo real, y esta información puede aumentar el conocimiento de la situación por parte del personal de las organizaciones;
- cuando se coteja y mapea eficazmente, la información sobre crisis con mediación social puede ayudar a las agencias humanitarias a determinar mejor la asistencia y los recursos (humanos, financieros y materiales) que se necesitan de una manera más oportuna;
- se están creando nuevas herramientas de software para ayudar a las agencias a “explotar” las redes sociales para dar alertas tempranas de los eventos a medida que evolucionan.
- el actual sistema de grupos temáticos sectoriales resulta desbordado por la afluencia masiva de datos que no tiene capacidad para procesar;
- existen pocos mecanismos para poner los datos compartidos al servicio de los primeros socorristas, es decir, falta un mecanismo para separar eficazmente la información útil de la que es nociva o irrelevante;
- las nuevas TIC y formas de mapeo de datos no deben menoscabar el papel de la preparación y el mapeo contextual, es decir, del ambiente de comunicación, antes de que ocurran los hechos;
- la experiencia de recientes iniciativas de externalización masiva y mapeo de crisis pone de relieve la necesidad de aumentar la coordinación entre todos los actores y agencias humanitarias, y repensar cómo los grupos temáticos del sector humanitario interactúan con grupos de voluntarios y las comunidades afectadas.

**6.5** No obstante, las organizaciones humanitarias enfrentan desafíos importantes y el riesgo muy real de sobrecarga de información, que tiene consecuencias nocivas, como las siguientes:

**6.6** En los cuadros 4 y 5 se ofrece una evaluación detallada de algunos de los formatos predominantes de medios y opciones de comunicación en situaciones de emergencia.

#### Cuadro 4: Formatos de medios más aceptados

<b>Anuncios, cortos publicitarios y eslóganes</b>	Los anuncios de servicio público, los cortos publicitarios y los eslóganes son mensajes sencillos y breves que duran de 30 segundos a 2 minutos y pueden contener un pequeño diálogo, anuncio o entrevista. Los cortos publicitarios por lo general se emiten por radio y televisión nacional y comunitaria, y se refieren a cuestiones específicas. En el contexto de emergencias, pueden transmitir importantes consejos, advertencias, alertas y mensajes para el cambio de conducta. Para que la audiencia preste atención a la comunicación, el locutor del corto o el anuncio debe ser creíble y confiable.
<b>Minidiálogos y miniobras teatrales</b>	Los minidiálogos y las miniobras teatrales se usan para transmitir uno o dos mensajes de emergencia clave en la misma comunicación. Son breves (entre 2 y 5 minutos) y útiles para comunicar aspectos de la preparación ante desastres, especialmente las acciones y conductas que se desean de la comunidad durante y después de una emergencia. Puede que consistan en un monólogo o que tengan varios personajes. Una serie de diálogos o miniobras teatrales pueden ser útiles para construir una historia, y es posible que el público llegue a conocer a los personajes. Con frecuencia utilizan el humor para captar la atención del público.
<b>Cuentos y testimonios</b>	Los cuentos y testimonios de miembros de la comunidad afectada y trabajadores humanitarios se usan para contextualizar el impacto social e individual de las emergencias. Los testimonios, en general monólogos de personas afectadas por una emergencia, son breves pero pueden tener un fuerte impacto en la audiencia. Por ejemplo, una persona que habla de la pérdida de un hijo a causa de la diarrea tras un ciclón podría promover el uso de la solución de rehidratación oral y conductas saludables más eficaces.
<b>Magazín, programas de entrevistas, programas con llamadas en vivo</b>	Los magazines, los programas de entrevistas y los programas con llamadas en vivo son pilares de la emisión radial, incluso sobre cuestiones de salud. El formato de magazín consiste en una combinación a menudo ecléctica de temas, entrevistas, concursos, música y teatro, diseñados para ser ágiles e interesantes. Los programas de entrevistas permiten a los conductores y a los entrevistados debatir abiertamente el impacto de las emergencias. Los programas con llamadas en vivo brindan al público la oportunidad de hablar con las autoridades y pedirles cuentas por las respuestas gubernamentales.
<b>Noticias, documentales e investigación periodística</b>	Las noticias, desde los artículos breves sobre salud hasta los documentales y el periodismo radial de investigación sobre la respuesta a la emergencia y la prestación de servicios, son pilares de los medios de comunicación masiva a todo nivel. Es importante la exposición regular a las noticias para generar conciencia y cambiar opiniones, porque puede ayudar a mantener la atención pública en una cuestión importante como la preparación y respuesta ante desastres.

RADIO	TELEVISIÓN	PRENSA
<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La radio puede llevar a oyentes alfabetos y analfabetos mensajes en su propio idioma.</li> <li>• Las radios son relativamente baratas y muchas personas las tienen.</li> <li>• Una radio puede funcionar a batería, lo que es útil en zonas que no tienen electricidad.</li> <li>• Las emisiones pueden repetirse muchas veces durante el día.</li> <li>• La producción de programas radiales es relativamente barata.</li> <li>• Permite llamadas en vivo y la participación de la comunidad.</li> <li>• Puede apoyar otras formas de participación, movilización y divulgación mediante grupos de escucha basados en la comunidad.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La radio no es útil para enseñar a las personas cómo realizar una actividad que requiere una demostración, como abrir un paquete de preservativos, colocarse un preservativo o desecharlo correctamente.</li> <li>• Si los oyentes no escuchan o no entienden el mensaje correctamente, no tienen la oportunidad de pedir una explicación. Sin embargo, en el mensaje radial se puede indicar a los oyentes un lugar adonde acudir para obtener más información.</li> <li>• Algunas personas no tienen acceso a una radio.</li> <li>• Proporcionar una radio a ciertos grupos puede aumentar las vulnerabilidades.</li> <li>• Puede ser difícil evaluar el alcance y la eficacia de los mensajes.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se necesita educación formal para entender lo que se ve y escucha por televisión.</li> <li>• La televisión permite demostrar cómo hacer algo. Por ejemplo, se puede demostrar cómo comprar preservativos, solicitar tratamiento en una clínica de ETS, o pedirle a la pareja que use preservativo. Las personas pueden ver y escuchar a modelos de conductas positivas por televisión.</li> <li>• Permite la participación mediante llamadas en vivo.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede que la televisión no esté disponible en todas las zonas del país.</li> <li>• Puede que los televisores sean demasiado costosos para muchas personas.</li> <li>• Producir un programa televisivo puede ser más costoso que la radio o la prensa.</li> <li>• Si el oyente no escucha o no entiende el mensaje correctamente, no tiene la oportunidad de pedir una explicación.</li> <li>• Puede ser difícil evaluar el alcance y la eficacia de los mensajes.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los lectores pueden leer un artículo muchas veces hasta entenderlo.</li> <li>• Un solo diario o revista puede ser aprovechado por varias personas, ya que se pasa entre familiares y amigos.</li> <li>• Algunas personas creen que las noticias impresas (en diarios) son más confiables que las que escuchan por radio o televisión.</li> <li>• Como un diario o una revista se pueden guardar para siempre, la gente puede conservar información importante para referencia futura.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los diarios solo son útiles para las personas que pueden comprarlos y leerlos.</li> <li>• Si el gobierno controla la prensa escrita, es posible que mucha gente no la tome en serio.</li> <li>• Es difícil corregir errores en los diarios.</li> <li>• La oportunidad de fomentar el diálogo es limitada.</li> <li>• Es difícil evaluar la eficacia de los mensajes publicados en los diarios.</li> </ul>

MATERIALES IMPRESOS	INTERNET	REDES SOCIALES
<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son baratos y fáciles de producir.</li> <li>• Las personas conocen el medio.</li> <li>• Pueden usarse varias veces y guardarse.</li> <li>• Pueden usarse para reforzar la comunicación directa.</li> <li>• Los afiches son útiles para comunicar un solo mensaje.</li> <li>• Los afiches pueden colocarse en sitios donde se reúnen muchas personas, como escuelas o centros de salud.</li> <li>• Los folletos son útiles para comunicar cuestiones más complejas.</li> <li>• Los folletos pueden distribuirse ampliamente, p. ej., en todas las casas.</li> <li>• Pueden usarse en una campaña de medios digitales.</li> <li>• Son útiles para crear conciencia de la necesidad de estar preparado para una emergencia.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de impresión puede llevar tiempo.</li> <li>• El acceso a la capacidad de impresión puede ser problemático durante una emergencia.</li> <li>• Los destinatarios tienen que saber leer y escribir.</li> <li>• El contenido no se puede adaptar fácilmente.</li> <li>• Pueden destruirse o dañarse fácilmente, p. ej., por mal tiempo.</li> <li>• A veces transmiten demasiados mensajes.</li> <li>• A veces se colocan en lugares inapropiados.</li> <li>• La oportunidad de fomentar el diálogo es limitada.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se usa ampliamente en contextos con acceso general a redes móviles o por cable.</li> <li>• El acceso es posible por teléfonos móviles con capacidad de Internet.</li> <li>• Suele ser el primer recurso que se utiliza para buscar información sobre emergencias.</li> <li>• Es atractivo para jóvenes con alto índice de alfabetización electrónica.</li> <li>• Permite la comunicación con el público en tiempo real.</li> <li>• Puede usarse para involucrar al público en el diálogo.</li> <li>• Puede usarse tanto para buscar como para dar información.</li> <li>• Puede actualizarse, corregirse y archivar fácilmente.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere alfabetización y alfabetización electrónica.</li> <li>• Requiere conexión a un proveedor de servicios de Internet, con altos costos asociados.</li> <li>• Puede que no brinden a los usuarios la información más apropiada, es decir, que la información no sea de fuentes confiables.</li> <li>• Puede ser costosa de desarrollar y mantener.</li> <li>• Si se pide información al público, puede generar sobrecarga de información.</li> <li>• Requiere moderación.</li> <li>• A veces da lugar al abuso.</li> <li>• A veces es blanco de manipulación (<i>hacking</i>).</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atraen a los jóvenes y a los adultos jóvenes.</li> <li>• Proporcionan comunicación en tiempo real, con frecuencia en formato de mensajes breves o actualizaciones, p. ej. por Facebook o Twitter.</li> <li>• Permiten a los usuarios entablar diálogos y comunicar necesidades y opiniones.</li> <li>• Posibilitan el surgimiento de una comunidad de usuarios que tienen el mismo problema.</li> <li>• Permiten a personas vulnerables comunicarse con una comunidad de usuarios.</li> <li>• Son fáciles de configurar y usar.</li> <li>• Son útiles para comunicar advertencias oficiales o mensajes de emergencia.</li> <li>• Pueden usarse en redes de telefonía móvil.</li> <li>• Pueden usarse para el mapeo voluntario de crisis.</li> <li>• Está surgiendo la autoextracción de datos en redes sociales.</li> <li>• Ayudan a aumentar la conciencia sobre situaciones de crisis.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requieren infraestructura, electricidad y acceso a computadora o teléfono móvil.</li> <li>• Requieren alfabetización.</li> <li>• Requieren alfabetización electrónica.</li> <li>• Pueden usarse negativamente para promover el abuso o el odio.</li> <li>• Requieren una moderación considerable.</li> <li>• Evaluar la información generada puede llevar mucho tiempo.</li> <li>• Es difícil evaluar el impacto.</li> </ul>

SMS	MEDIOS PARTICIPATIVOS	MOVILIZACIÓN COMUNITARIA
<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es útil en contextos que tienen una alta tasa de propiedad de teléfonos móviles.</li> <li>• Puede funcionar en contextos que tienen una señal de red relativamente débil o cuando la red está congestionada.</li> <li>• Tiene un costo previsible para el usuario.</li> <li>• Puede alterar la actividad de rutina, porque un SMS en general es leído.</li> <li>• La información puede volver a utilizarse.</li> <li>• Atraen a los jóvenes y a los adultos jóvenes.</li> <li>• No tiene demoras y puede enviarse como consejo, advertencia, alerta de emergencia o mensaje para promover cambios de conducta.</li> <li>• Puede usarse para transmitir cierta información a grupos específicos de riesgo.</li> <li>• Puede generar diálogo (con servicios de respuesta por texto).</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere una red de telefonía móvil que funcione.</li> <li>• Requiere acceso o propiedad de un teléfono móvil.</li> <li>• Puede interrumpirse o ser susceptible de control gubernamental.</li> <li>• Se requiere saber leer y escribir y tener conocimientos técnicos para usarlo bien.</li> <li>• Puede no ser útil para personas con problemas visuales.</li> <li>• Requiere una fuente de energía confiable para mantener la carga.</li> <li>• Tiene costo para quienes usan el SMS para comunicarse.</li> <li>• Tiene costo para los servicios de emergencia y para el usuario. Evaluar el impacto del SMS a nivel comunitario es difícil.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprenden una amplia gama de métodos de comunicación, desde canto y danza hasta teatro, video y representación de roles, y están diseñados para facilitar la participación activa.</li> <li>• Son un método útil para detectar problemas y limitaciones, por ejemplo, las respuestas deficientes a las emergencias.</li> <li>• Permiten a los participantes resolver problemas de manera disfrutable y encontrar una solución.</li> <li>• Permiten a las comunidades detectar problemas delicados o problemas que causan conflictos, y favorecen la resolución de conflictos.</li> <li>• Pueden organizarse rápidamente.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requieren mucha facilitación y experiencia.</li> <li>• Son más adecuados para usar en la preparación para desastres que durante una situación de emergencia.</li> <li>• Usar medios participativos como cantar o bailar puede ser culturalmente inapropiado durante una emergencia.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta la toma de decisiones participativa.</li> <li>• Da participación a una gran variedad de partes interesadas, incluidos grupos vulnerables y marginados.</li> <li>• Crea relaciones más fuertes entre las comunidades y las organizaciones de respuesta a emergencias.</li> <li>• Ayuda a que la comunidad sienta como propias la preparación y la respuesta ante la emergencia.</li> <li>• Ayuda a promover a las comunidades que están activas en la reducción de riesgos.</li> <li>• Puede reducir la dependencia de la comunidad de agencias y asistencia externas.</li> <li>• Las comunidades pueden detectar mejor los problemas y comunicar sus necesidades a los equipos de respuesta.</li> <li>• Crea diálogo sobre cuestiones relacionadas, como el aumento de la violencia y los conflictos tras la emergencia.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se precisan recursos humanos importantes para facilitar el diálogo y la movilización comunitarios.</li> <li>• Para que la movilización sea eficaz en la respuesta a la emergencia, debe basarse en el trabajo anterior.</li> <li>• Es posible que los acuerdos comunitarios no resistan a la presión de la emergencia.</li> <li>• Puede excluir a grupos vulnerables o marginados si no está bien facilitada.</li> <li>• Puede favorecer la actual dinámica negativa de poder. Si se incentiva, también puede generar recursos e insumos de importante valor y crear tensión social a nivel local.</li> </ul>

COMUNICACIÓN HORIZONTAL	TELÉFONO MÓVIL (VOZ)
<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una forma muy eficaz de comunicación que se usa para influir en pares, p. ej., de niño a niño, de joven a joven, etc.</li> <li>• Es eficaz y tiene un fuerte impacto.</li> <li>• Alto grado de confianza en lo que se comunica.</li> <li>• Puede usarse para aumentar la escala de preparación o la respuesta a emergencias, p. ej. multiplicando progresivamente los mensajes y la comunicación horizontal.</li> <li>• Es útil para prepararse ante emergencias y promover las respuestas deseadas cuando estas ocurren.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar a los educadores de pares insume muchos recursos.</li> <li>• Escaso control sobre la calidad de la información que se proporciona en el intercambio.</li> <li>• Es propensa a errores y desinformación.</li> <li>• Se deben considerar cuestiones de seguridad y protección en este tipo de comunicación.</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es útil en contextos que tienen una alta tasa de propiedad de teléfonos móviles.</li> <li>• Puede ser más barato que otras opciones de comunicación, y puede ser gratuito para las comunidades en el caso de las llamadas automáticas o por líneas de ayuda.</li> <li>• Puede usarse en zonas donde el nivel de alfabetización es bajo y los dialectos locales usan caracteres que los teléfonos celulares locales no tienen.</li> <li>• Es rápido y puede usarse para dar recomendaciones, advertencias, alertas de emergencia y mensajes sobre cambios de conducta.</li> <li>• Puede usarse para transmitir cierta información a grupos específicos de riesgo, como las mujeres, en lugares específicos.</li> </ul> <p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere una red de telefonía móvil en funcionamiento.</li> <li>• Requiere acceso o propiedad de un teléfono móvil.</li> <li>• Requiere una buena investigación previa de los usuarios por las agencias humanitarias.</li> <li>• Puede ser más costoso que el SMS.</li> <li>• Requiere una fuente de energía confiable para mantener la carga.</li> </ul>

## BANCO DE RECURSOS

### Australian Red Cross Communicating in Recovery (2010)

Este recurso útil examina las fortalezas, las limitaciones y el uso óptimo de cada forma de comunicación, y ofrece sugerencias para cada una de ellas. Se refiere a reuniones comunitarias, comunicación directa, comunicación de boca en boca, materiales impresos (folletos, afiches, etc.), boletines de correo electrónico, tableros de anuncios, diarios, radio, SMS, sitios web, blogs, videos y medios sociales.  
[http://www.redcross.org.au/files/Communicating\\_in\\_recovery\\_resource.pdf](http://www.redcross.org.au/files/Communicating_in_recovery_resource.pdf)

### Mercy Corps Community Mobilization Guide

Este recurso se refiere a la movilización comunitaria en situaciones caracterizadas por la pobreza crónica, las emergencias políticas y los conflictos. Comienza refiriéndose a la construcción de un fuerte sentido de propiedad y participación de las comunidades en relación con los procesos de desarrollo. También ofrece una cobertura detallada de los pasos necesarios para lograr una movilización comunitaria efectiva.  
<https://www.mercycorps.org/sites/default/files/CoMobProgrammingGd.pdf>

### CDAC Network Social Media in Emergencies (2013)

Este recurso accesible analiza el nuevo uso de las redes sociales en emergencias y algunos de los principales desafíos asociados. [http://www.internews.org/sites/default/files/resources/101\\_report\\_on\\_social\\_media\\_in\\_emergencies\\_2013-12.pdf](http://www.internews.org/sites/default/files/resources/101_report_on_social_media_in_emergencies_2013-12.pdf)

### Australian Civil-Military Centre/ACCRU Social Networking, Social Media and Complex Emergencies Issues Paper (2014)

Este documento se refiere a algunos de los usos fundamentales de nuevas TIC en emergencias, como la externalización masiva, el mapeo de crisis, el uso de wikis y la extracción de datos de redes sociales. En el anexo A y el anexo B se pueden encontrar detalles de organizaciones que hacen mapeo de crisis actuales y herramientas de software, respectivamente. [http://www.adelaide.edu.au/accruprojects/crisiscommunication/12931\\_SocialNetworkingBibliography-FORWEB-FA.pdf](http://www.adelaide.edu.au/accruprojects/crisiscommunication/12931_SocialNetworkingBibliography-FORWEB-FA.pdf)

# 7

## Grupos participantes y mensajes



Una mujer se une a un grupo de niños que aplauden, durante el recreo, en la escuela primaria Umubano II, en la ciudad de Gisenyi, provincia occidental de Ruanda. Ella es Oficial de Educación de UNICEF y visita la escuela portando una camiseta con el logotipo de UNICEF.

© UNICEF/NYHQ/2007-1351/Pirozzi

Esta sección se centra en la forma de determinar cuáles son los principales grupos participantes y de usar mensajes que promueven la acción inclusiva y protectora y la reducción de riesgos.

### Introducción - 7.1

Esta sección se centra en la forma de determinar cuáles son los principales grupos participantes y de usar mensajes que promueven la acción inclusiva y protectora y la reducción de riesgos. Examina por qué diferenciamos entre grupos de participantes y de riesgo, y cómo considerar la diversidad en los mensajes, y ofrece orientación sobre las cualidades asociadas con los mensajes de emergencia. También proporciona una variedad de herramientas que pueden ayudar a los profesionales a diseñar mensajes y comprobar que tengan

sensibilidad cultural y sean apropiados al contexto antes de usarlos, así como elaborar mensajes sobre riesgos específicos. Asimismo, presenta un banco de mensajes genéricos de emergencia que se refieren a cuestiones generales de protección, como el impacto psicosocial de las emergencias, la vulnerabilidad, la violencia y el abuso, la protección de la infancia y el género.

## Grupos participantes

**7.2** En el ámbito de la comunicación para la acción humanitaria hay numerosos grupos, participantes y públicos con los que se debe establecer diálogo e intercambiar información. Los grupos participantes pueden abarcar al público en general en las primeras etapas de la emergencia, cuando la reducción del riesgo y la protección son una de las principales preocupaciones. A medida que la emergencia evoluciona, será necesario dirigir mensajes a públicos específicos. El número y la importancia de diferentes grupos participantes se revela mediante la evaluación situacional continua de los riesgos y las necesidades de información, utilizando la herramienta de encuesta de comunicación para la acción humanitaria. En cualquier contexto dado, los grupos participantes en la comunicación humanitaria y también estratégica (de promoción) pueden ser los siguientes:

- grupos “en riesgo” o vulnerables, como los niños, determinadas etnias, las personas discapacitadas y ciertos grupos de trabajadores;
- el público en general;
- los padres o tutores;
- el personal de organizaciones humanitarias;
- el personal policial y militar;
- empleados de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, por ejemplo, prestadores de servicios o responsables de formular políticas;
- administradores de medios de comunicación;
- periodistas;
- políticos;
- líderes comunitarios y espirituales;
- voluntarios.

**7.3** Los grupos participantes se clasifican en dos categorías: primarios y secundarios. Los grupos participantes primarios son aquellos cuya conducta se busca cambiar o influenciar, en la esperanza de que reduzcan el riesgo y se protejan

a sí mismos y a otros. Los grupos secundarios en general son influentes y pueden ser responsables de prestar un servicio, cuentan con la confianza del público en general o crean políticas. Son, por ejemplo, prestadores de servicios, líderes comunitarios y religiosos, y políticos. La tarea de promoción que se hace con los grupos secundarios debe incluir una concientización sobre sus roles y responsabilidades hacia el público en general.

## Diversidad de los grupos participantes

**7.4** Es importante determinar la diversidad de los grupos participantes porque es posible que algunos grupos de la sociedad, en razón de su género, etnia o casta, ubicación geográfica, condición socioeconómica o discapacidad, ya sean vulnerables, pobres, discriminados, víctimas de inequidad o excluidos socialmente. Cuando se presenta una emergencia, en general son los que están en peores condiciones de afrontar los riesgos. Por ejemplo, al analizar las diferentes experiencias de los niños, las mujeres, los hombres y las personas con discapacidad, se aprecian desventajas y riesgos específicos.

## Niños y niñas

- En general los niños tienen menos experiencia que los adultos en emergencias y menos capacidad para enfrentarlas, y pueden padecer traumas más agudos.
- Suelen tener una fuerte influencia de sus padres o tutores, y la forma en que enfrentan las situaciones suele parecerse a la forma en que lo hacen aquellos.
- Tienen diferentes niveles de lectura, escritura y expresión oral, por eso la comunicación dirigida a ellos debe ser apropiada para su edad y nivel de madurez.
- Los niños pueden tener dificultades para determinar qué cosas necesitan durante o después de una emergencia.
- En general dependen de sus padres o tutores para obtener información.
- Es posible que los recursos se distribuyan en forma desigual en algunas familias entre niños y niñas, y esto se debe tener en cuenta en situaciones de emergencia y en los períodos de recuperación.

## Mujeres

- Las mujeres suelen estar en desventaja, y una emergencia puede ampliar esa desventaja, aumentando su dependencia financiera y los niveles de violencia contra ellas.
- Las mujeres tienen mayores probabilidades de ser cuidadoras o madres solas, y tienen de antemano una carga significativa de trabajo que aumenta ante una emergencia.
- En general, las mujeres tienen menos experiencia en expresar sus opiniones y necesidades debido a la dinámica de poder de la comunidad, que tiende a favorecer a los hombres.

## Hombres

- Muchas veces se espera que los hombres actúen como líderes en sus familias y comunidades, y esto puede tener un impacto psicológico en una situación de emergencia.
- Muchos hombres se desempeñan como voluntarios locales en situaciones de emergencia, lo que los coloca en mayor riesgo de sufrir lesiones o traumatismos.
- Los hombres conocen menos los servicios gubernamentales. Como la asistencia humanitaria suele priorizar a las mujeres y los niños vulnerables, es posible que los hombres se sientan ignorados.

## Discapacidad

- Las personas con discapacidad que no pueden moverse por sí mismas son especialmente vulnerables en emergencias y, en consecuencia, pueden experimentar altos niveles de ansiedad.
- Es posible que los servicios de apoyo a personas con discapacidad se interrumpan durante una emergencia.
- Las personas con discapacidad de baja condición socioeconómica en general son menos capaces de promover su propia recuperación tras una emergencia. Sin embargo, es importante recordar que las personas con discapacidad también pueden tener resiliencia; tienen opiniones y no son un grupo homogéneo.

## Promoción de mensajes esenciales en emergencias

**7.5** Al planificar la comunicación en una situación de emergencia, siempre se debe aspirar a crear CONFIANZA con las personas afectadas. La confianza se crea cuando los mensajes son:

- TEMPRANOS
- CORRECTOS
- CREÍBLES
- PROMOTORES DE ACCIÓN

**7.6** Los mensajes que se transmiten en emergencias agudas se centran en cuestiones y ámbitos específicos que revisten importancia directa para reducir el riesgo y promover la protección, la seguridad y la asistencia humanitaria. Pueden referirse a lo siguiente:

- información
- concientización
- prevención
- medidas preventivas
- reducción del riesgo
- evacuación
- reducción del daño
- proximidad de conflictos
- el impacto psicológico de desastres o conflictos
- disponibilidad de servicios
- protección de la infancia
- alerta temprana sobre desastres
- recuperación posterior a desastres
- observancia de los derechos humanos
- medidas para prevenir la violencia
- garantías a la seguridad de otros
- medidas para prevenir brotes epidémicos
- peligros ambientales
- mantenimiento de la higiene y buenas prácticas de saneamiento.

**7.7** A medida que la emergencia avanza hacia su resolución y las comunidades empiezan a recuperarse, la estrategia de comunicación que se use puede reorientarse hacia los desafíos de desarrollo a más largo plazo. Las iniciativas de comunicación a largo plazo tienden a centrar sus mensajes en lo siguiente:

- preparación para la próxima emergencia
- creación de conciencia sobre las acciones de reducción de riesgos
- cambio de conductas y actitudes
- creación de un diálogo intergrupar (en caso de conflicto o exclusión)
- promoción de servicios
- promoción del Estado de derecho.

## Mensajes de recomendación, advertencia y acción humanitaria y de emergencia

**7.8** Cada situación requiere un mensaje distinto. En general, en las situaciones de emergencia conviene que las poblaciones “en riesgo” conozcan las amenazas, estén preparadas para actuar y, finalmente, actúen. Algunas veces, las situaciones de emergencia no son tan graves como se

pensaba inicialmente y no causan daños o amenazas importantes. Otras veces, los efectos son peores de lo que se pensaba. En una emergencia, los mensajes deben estar diseñados para ayudar a las poblaciones que están en riesgo a reconocer cuándo una situación de amenaza se está agravando y también cuándo está cediendo. Dado que las emergencias tienden a evolucionar con el tiempo, cabe prever una gran variedad de consecuencias. Las emergencias pueden plantear distintos obstáculos a prácticas de rutina como la lactancia materna, la vacunación, el uso de agua potable o la higiene menstrual, lo que puede tener distintas consecuencias en materia de salud. Del mismo modo, las emergencias pueden generar mayores niveles de violencia, abuso y otras formas de violaciones a los derechos que pueden aumentar el estrés psicológico. Por este motivo, también es importante ocuparse de las consecuencias que las emergencias tienen en las comunidades afectadas, además de hacer advertencias.

**Cuadro 6: Mensajes según la situación**

SIGNIFICADO DESEADO	NOMBRE DE LA ALERTA	EJEMPLO DE MENSAJE
Estar alerta o mantenerse informado: para uso temprano; o para reducir la categoría de una amenaza existente.	RECOMENDACIÓN	<b>RECOMENDACIÓN PARA TORMENTA</b> Los servicios de emergencia anunciaron que el mal tiempo se ha calmado [o ha pasado]. Es poco probable que se produzcan nuevas tormentas importantes, pero debido a los daños provocados por la tormenta debe permanecer en el interior hasta el amanecer [o hasta que se anuncie el fin de la alerta]. Llame al 1234 5678 para obtener más información.
Prepararse: para alertas futuras; para tomar medidas.	ALERTA	<b>ALERTA DE TORMENTA</b> Los servicios de emergencia emitieron una advertencia de mal tiempo para todas las personas en [insertar el nombre de un lugar]. Un ciclón podría producirse en las próximas 24 horas. Prepárese para buscar refugio. Esté atento a las próximas advertencias. Llame al 1234 5678 para obtener más información.
Tomar medidas: evacuar; protegerse.	ALERTA DE EMERGENCIA	<b>ALERTA DE TORMENTA DE EMERGENCIA</b> Los servicios de emergencia emitieron una advertencia de mal tiempo para todas las personas en [insertar el nombre de un lugar]. Un ciclón producirá condiciones meteorológicas peligrosas que podrían dañar su hogar y su comunidad, por lo que es peligroso viajar antes de la puesta del sol. Busque refugio inmediatamente y no salga a menos que tenga que hacerlo. Llame al 1234 5678 para obtener más información.
Mantener o adoptar una práctica, conducta o medida: protegerse; reducir el riesgo.	ACCIÓN HUMANITARIA	Sepa dónde están sus hijos y familiares en todo momento. No deje a los niños a cargo de otros niños más pequeños por períodos prolongados. Manténgase especialmente cerca de sus hijos más pequeños y no les permita ir a nadar ni jugar en las zonas donde puedan producirse inundaciones repentinas. Proteja a los niños manteniéndolos en el interior en caso de fenómenos meteorológicos extremos y lejos del agua de crecida y los edificios dañados. Durante el desastre y las actividades de limpieza use calzado y ropa de protección. Manténgase informado por la radio u otras personas para estar a salvo y proteger a su familia.



De izquierda a derecha, Haria Illa, Soueba Garba y Abou Abdou sostienen a sus hijos mientras escuchan a la voluntaria comunitaria, Karima Mani, quien les habla sobre buenas prácticas de nutrición infantil, en la aldea de Moule Sofoua, Departamento Madarounfa, región de Maradi, Níger.

© UNICEF/NYHQ/2012-0184/Asselin

## Elaboración del mensaje

**7.9** Incluya la siguiente información en las alertas de emergencia:

- El nombre de la alerta; por ejemplo: alerta de ciclón.
- Quién emite la alerta; por ejemplo: el jefe de la Policía, un líder de la comunidad, un ministro del Gobierno.
- El tipo de amenaza (y preferiblemente una descripción); por ejemplo: inundación, riesgo de electrocución.
- La probabilidad de que ocurra; por ejemplo, los riesgos más altos deberían comunicarse primero.
- La magnitud del daño previsto; por ejemplo, el grado de gravedad.
- Las zonas en las que la amenaza es mayor; por

ejemplo, las zonas bajas más vulnerables a las inundaciones.

- Quiénes resultarán más afectados; por ejemplo, los grupos específicamente en riesgo, las ocupaciones en mayor riesgo.
- Cuándo está previsto que suceda el acontecimiento.
- Qué hacer; por ejemplo, qué medidas tomar para reducir el riesgo y aumentar la protección.
- Los datos de contacto para obtener más información o para que las poblaciones afectadas informen sobre su situación.

## Principios de los mensajes de emergencia

**7.10** La siguiente serie de principios sencillos puede ayudar a los profesionales a elaborar mensajes de mayor calidad en beneficio de las poblaciones afectadas por desastres:

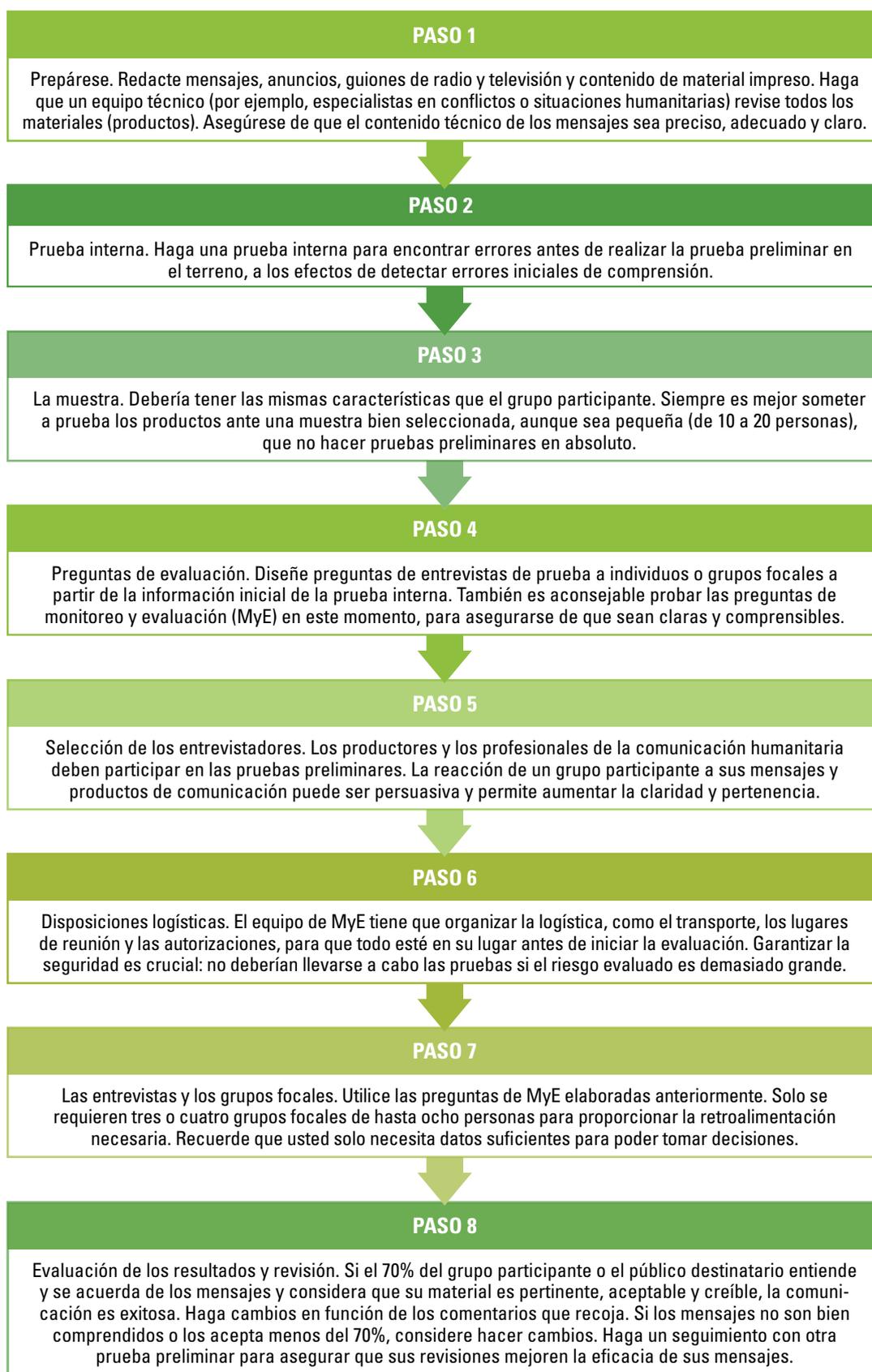
**FIGURA 3:** Consejos para elaborar mensajes**Ciclo de evaluación rápida para probar y adaptar al contexto local los mensajes genéricos**

**7.11** En situaciones de emergencia, una respuesta rápida de información es esencial. Cuando se han realizado actividades de preparación, los encargados de la respuesta ya habrán evaluado la pertinencia y la claridad de los mensajes que se utilizarán. Sin embargo, en muchas situaciones de emergencia el trabajo de preparación no se ha llevado a cabo o la naturaleza de la emergencia toma a los comunicadores humanitarios por sorpresa, por lo que se requieren mensajes diferentes de los preparados con anterioridad. En tales situaciones, a menudo se emplean mensajes genéricos, o se los utiliza como base para adaptarlos al contexto local. Para adaptar los mensajes genéricos a las condiciones locales se pueden seguir algunos pasos simples asociados comúnmente a las pruebas preliminares, que consisten en evaluar los mensajes según el grado en que una muestra de

audiencias o grupos participantes previstos los encuentran comprensibles, culturalmente apropiados, pertinentes a su contexto, aceptables y fáciles de recordar.

**7.12** Las pruebas preliminares básicamente le ayudarán a establecer si los mensajes y los resultados que producen son eficaces para: i) sensibilizar; ii) advertir a las personas sobre amenazas inminentes; iii) promover la acción, como la evacuación. Los pasos que se indican en la figura 4 le ayudarán a determinar si sus mensajes son pertinentes. El proceso también permite adaptar los mensajes genéricos al contexto local. Los siguientes pasos de pruebas preliminares también son útiles para evaluar si las preguntas de su encuesta de comunicación para la acción humanitaria son claras y pertinentes.

**FIGURA 4:** Pasos de pruebas preliminares



**7.13** Las pruebas preliminares de los mensajes pueden ayudar a detectar rápidamente si son pertinentes, claros y comprensibles para el público destinatario. Los mensajes humanitarios generalmente son simples y promueven la acción. A medida que el entorno de información se satura en las semanas y los meses después del inicio de una situación de emergencia, las actividades de comunicación pueden cen-

trarse más en la recuperación, la reconstrucción y las actividades de desarrollo habituales. En las diferentes situaciones que los comunicadores enfrentan antes, durante y después de una emergencia, todos los productos deben probarse para comprobar su **PERTINENCIA, COMPRENSIÓN, ATRACTIVO, ACEPTACIÓN** y grado de **IDENTIFICACIÓN** que suscitan (véase la figura 5).

**FIGURA 5:** Valores evaluados en las pruebas preliminares

<b>PERTINENCIA</b>	<b>COMPRENSIÓN</b>	<b>ATRACTIVO</b>	<b>ACEPTACIÓN</b>	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>ESTÍMULO</b>
Es esencial que los mensajes y materiales de comunicación sean pertinentes a los grupos a los que se dirigen. Si los mensajes no son pertinentes para los grupos destinatarios probablemente tengan poco o ningún impacto. Es preciso comprender si un material es pertinente y, en caso contrario, por qué no es importante. Si se realiza la investigación formativa necesaria, se puede evaluar la pertinencia de los productos en la etapa de diseño. Preguntar sobre la pertinencia de los productos de comunicación sigue siendo una prioridad y ayuda a garantizar que las iniciativas tengan mayor probabilidad de producir un impacto.	Es esencial que los materiales y los mensajes se comprendan para que sean aceptados y motiven cambios de conductas en los grupos destinatarios. La comprensión mide la claridad de los mensajes que se comunican. El vocabulario complejo o técnico puede impedir que se entienda el mensaje. Las imágenes también pueden ser confusas e interpretarse mal.	Los mensajes y los materiales deben atraer al público. Si los productos no son atractivos, los grupos destinatarios podrían no prestarles mucha atención. Se puede aumentar el atractivo con el uso de sonidos (música, tonos, efectos de sonido) en el caso de los mensajes por radio; con efectos visuales (tipo de letra, color e ilustraciones) en el caso de los mensajes gráficos; y con movimiento, acción, iluminación y animación en el caso de los mensajes en video.	Los productos y los mensajes, así como la fuente de comunicación, deben ser aceptables para los grupos destinatarios. Si los productos contienen algún elemento culturalmente inapropiado u ofensivo, o los mensajes y los comunicadores no resultan creíbles, o si provocan controversia, el grupo tenderá a rechazar el mensaje.	El grupo destinatario debe ser capaz de identificarse con los productos de comunicación. Deben reconocer que el mensaje está dirigido a ellos. Los grupos participantes o destinatarios no prestarán atención a los mensajes que no crean que los involucran. Lo ideal es que las representaciones, las ilustraciones, los símbolos y el idioma reflejen la cultura y las características del grupo participante.	Los productos de comunicación deben explicar lo que la intervención se propone que el público haga. Gran parte de la comunicación de emergencia promueve mensajes que requieren y comprometen a un grupo para hacer algo. Los productos de comunicación exitosos transmiten mensajes que alientan y motivan al grupo de participantes a comportarse o actuar de la manera prevista.

**Cuadro 7: Mensajes de emergencia genéricos\***

PROTECCIÓN GENERAL	IMPACTO PSICOSOCIAL	VULNERABILIDAD	VIOLENCIA Y ABUSO
<p><b>A LAS COMUNIDADES EXPUESTAS O AFECTADAS POR DESASTRES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las situaciones de ansiedad, sufrimiento, penuria y estrés a menudo crean tensión, incluso dentro de la familia: no se desquite con su familia o con otros.</li> <li>Cuando tenga que evacuar su casa o localidad, asegúrese de no dejar a nadie atrás. Algunas personas pueden necesitar ayuda durante la evacuación: no se olvide de ellas.</li> <li>En épocas de lluvias fuertes e inundaciones, proteja a sus hijos de daños y lesiones: no los deje jugar cerca de los ríos inundados o en agua fangosa.</li> <li>En una situación de desastre, algunas personas pueden tratar de aprovecharse de las personas vulnerables, como los niños y los jóvenes. No permita que esto le suceda a los miembros de su familia.</li> <li>Protéjase y proteja a su familia y otras personas de daños o lesiones mayores; todos enfrentamos este desastre juntos, y juntos vamos a ayudarnos a recuperarnos de él.</li> <li>Sepa dónde están los miembros de su familia en todo momento; siempre dígame a alguien a dónde va y cuándo regresará.</li> <li>Si usted y su familia dejan su hogar para ir a un centro de evacuación u otro lugar seguro, procuren tomarse de las manos y permanecer juntos para que nadie se pierda en el camino.</li> <li>Actúen juntos como comunidad para mantener a las personas vulnerables seguras, incluidos los niños, los ancianos, las personas con discapacidad y otras personas que puedan necesitar ayuda especial.</li> </ul>	<p><b>A LAS COMUNIDADES EXPUESTAS O AFECTADAS POR DESASTRES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Está bien que se sienta triste, preocupado o asustado después de una situación de emergencia; sus sentimientos son una respuesta normal a una situación difícil.</li> <li>Busque actividades que lo hagan sentirse protegido y seguro: hable con familiares y amigos; haga ejercicio; retome el trabajo o las actividades escolares normales siempre que sea posible.</li> <li>Ayudar a su familia a retomar sus actividades normales y rutinas diarias también le ayudará a sentirse mejor.</li> <li>Es normal que las personas de todas las edades se sientan emocionalmente afectadas por la situación de emergencia; usted puede ayudarlas a sentirse seguras y protegidas, por ejemplo, dando tiempo para que los miembros de la familia hablen, coman juntos, reconozcan la angustia o retomen las rutinas diarias.</li> <li>La violencia, en cualquiera de sus formas, NO es útil para ayudar a las personas a recuperarse.</li> <li>Cuidar de usted mismo le permitirá cuidar a otras personas que lo necesiten:</li> </ul> <p>+No se avergüence de pedir ayuda. Es importante que cuide de usted mismo para poder ayudar a otros.</p> <p>+Concéntrese en las cosas que hace bien y sea paciente con usted mismo. Incluso en estos tiempos difíciles, trate de retomar las rutinas diarias, como dormir y comer regularmente.</p> <p>+Si usted siente que no puede lidiar con la situación o no está mejorando, vaya a una clínica de salud.</p>	<p><b>A LOS GRUPOS O INDIVIDUOS VULNERABLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Puede pedir ayuda si la necesita.</li> <li>Si necesita asistencia médica, alimentos o información, pídale a su familia o personas a cargo que lo ayuden a obtenerlos.</li> <li>Dígale a sus cuidadores o personas a cargo si los daños provocados por la inundación no le permiten llegar a los lugares que necesita ir.</li> <li>Si usted no entiende la información, pídale a alguien que se la explique de otra manera.</li> </ul> <p><b>A LA COMUNIDAD EN GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los cuidadores de personas con lesiones o discapacidad de su comunidad necesitarán su apoyo.</li> <li>Esta situación de emergencia será especialmente difícil para las personas a cargo y los cuidadores. Averigüe cómo están y ofrezca su apoyo, quizás proporcionándoles ayuda durante unas horas todos los días.</li> </ul>	<p><b>A LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tenga cuidado con los extraños y las personas que ofrecen cuidar de usted o de sus hijos o darle un trabajo, dinero, refugio o alimentos a cambio de que usted les dé algo: usted o sus hijos pueden correr riesgo de convertirse en víctimas de violencia, explotación o trata de personas.</li> <li>La violencia, en cualquiera de sus formas, NO es útil para ayudar a las personas a recuperarse.</li> <li>Sepa dónde están sus hijos y con quién están.</li> <li>Usted tiene derecho a denunciar cualquier forma de explotación o abuso de los trabajadores humanitarios o de quienes prestan asistencia.</li> <li>Dígale a sus hijos y familiares que nadie tiene derecho a tocarlos o exigir actos o favores sexuales a cambio de suministros.</li> <li>Manténgase a salvo de la violencia y el abuso:</li> </ul> <p>+Si se aleja de su familia (por ejemplo, para recoger leña, asistir a la escuela, entre otros), trate de ir siempre con alguien con quien se sienta seguro.</p> <p>+Por la noche, pida a un adulto en quien confíe que lo acompañe a las letrinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si alguien (un extraño o un miembro de su familia) lo lastima, lo asusta, lo hace sentir mal o lo toca de una manera que no le gusta, dígaselo a alguien de confianza.</li> <li>Si usted sabe de alguien a quién se está lastimando, haciendo sentir mal o tocando de manera que no le gusta, solicite la ayuda que necesite (usted tiene derecho a protección, atención y apoyo).</li> </ul>

PROTECCIÓN DE LA INFANCIA	PELIGROS AMBIENTALES	PROMOCIÓN DE LA HIGIENE
<p><b>A LOS PADRES O CUIDADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los niños necesitan atención especial en este momento difícil. Usted puede ayudarlos haciéndolos sentir seguros y amados, proporcionándoles cuidados y atención adicionales, alentándolos a hablar con usted, estimulándolos a retomar las rutinas diarias y enviándolos a espacios adaptados a los niños o espacios provisionales de aprendizaje.</li> <li>• Asegúrese de que las tareas que sus hijos necesiten hacer no los pongan en peligro.</li> <li>• Asegúrese de que los niños estén con un adulto de confianza al trabajar o jugar fuera de casa o cuando usan las letrinas o las zonas de baño.</li> <li>• Dígale a sus hijos que tengan cuidado con las personas que se ofrecen a cuidarlos o les ofrecen un trabajo, alimentos, refugio, medicinas o dinero a cambio de algo que le den sus hijos. Pueden correr riesgo de ser explotados o lastimados.</li> <li>• Si usted ve que un adulto o un niño lastima a otro niño, pídale que se detenga o busque ayuda para detenerlo.</li> </ul>	<p><b>A LAS COMUNIDADES EXPUESTAS O AFECTADAS POR DESASTRES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Use zapatos si los tiene cuando camine en zonas inundadas y dañadas.</li> <li>• Manténgase alejado de las calles, las vías de tren y los puentes inundados o dañados.</li> <li>• No beba el agua que queda de las inundaciones.</li> <li>• No nade en los cursos de agua inundados.</li> <li>• No juegue en las cuevas dejadas por las inundaciones.</li> <li>• Tenga cuidado con las víboras, especialmente en los árboles y arbustos.</li> <li>• Evite tocar cables eléctricos o enchufes que se mojaron durante las inundaciones.</li> <li>• Si su familia tiene un mosquitero, asegúrese de dormir debajo de él todas las noches.</li> <li>• Manténgase alejado de los edificios dañados por las inundaciones.</li> <li>• Niños: Pregunten a sus padres o personas a cargo antes de entrar a edificios de su localidad que hayan sido dañados.</li> </ul>	<p><b>A LAS COMUNIDADES EXPUESTAS O AFECTADAS POR DESASTRES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lávese bien las manos con agua y jabón, o, si no hay jabón, agua y cenizas, después del contacto con heces y antes de tocar alimentos o antes de alimentar a los niños.</li> <li>• Deseche todas las heces de manera segura. La mejor manera es usar un inodoro o letrina (de pozo o zanja), u otras alternativas adecuadamente seguras.</li> <li>• Utilice solo agua que provenga de una fuente segura o esté purificada.</li> <li>• Hierva el agua hasta que aparezcan burbujas.</li> <li>• Beba solo agua potable.</li> <li>• Utilice recipientes limpios con tapa para almacenar el agua.</li> <li>• Use una taza limpia para sacar agua del recipiente, asegurándose también de tener las manos limpias.</li> <li>• Lávese las manos con jabón o ceniza antes de preparar alimentos.</li> <li>• Siempre cubra los alimentos cocinados.</li> <li>• Mantenga la cocina, los utensilios de cocina y los recipientes de agua limpios.</li> <li>• Mantenga el contenedor de basura lejos de los alimentos y el lugar donde se cocina.</li> <li>• Ponga la basura en un contenedor con tapa.</li> <li>• Vacíe la basura en un pozo colectivo.</li> <li>• Cuando esté lleno, cubra la basura del pozo colectivo con tierra.</li> </ul>

\* Adaptado de PHCP, 2012 (véase el Banco de recursos a continuación).

## BANCO DE RECURSOS

### **CDAC Network Library of Generic Emergency Messages**

La biblioteca de mensajes genéricos de la red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres e In-foasaid constituye un recurso muy útil conformado por cientos de mensajes genéricos que cubren una serie de áreas temáticas pertinentes a las emergencias humanitarias, entre ellas: i) la salud; ii) el agua, saneamiento e higiene (WASH); iii) la nutrición; iv) la seguridad alimentaria; v) la protección; vi) la educación; vii) y la coordinación y gestión de campamentos. En estas grandes categorías se pueden buscar mensajes y filtrarlos según el tipo de problema, el tipo de amenaza, los grupos en riesgo y los grupos participantes o el público destinatario. La biblioteca de mensajes ofrece un punto de partida excelente para los profesionales de la comunicación que necesitan responder rápidamente a una situación de emergencia específica. Los mensajes se centran en las alertas, la sensibilización, el autocuidado y los servicios, por lo que reflejan los diferentes tipos de mensajes que pueden necesitarse a medida que evoluciona una situación de emergencia. <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

### **Pacific Humanitarian Protection Cluster (PHPC) Quick Guide to Communication on Protection in Emergencies and Sample Key Messages for Protection (2012)**

Este recurso útil proporciona una guía rápida de mensajes de protección en situaciones de emergencia. La guía ofrece conjuntos de mensajes genéricos que se pueden utilizar durante la fase inicial de una situación de emergencia. [http://www.globalprotectioncluster.org/\\_assets/files/field\\_protection\\_clusters/South\\_Pacific/files/PHPC\\_Quick\\_Guide\\_Communication\\_Key\\_Protection\\_Communication\\_Messages\\_EN.pdf](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/field_protection_clusters/South_Pacific/files/PHPC_Quick_Guide_Communication_Key_Protection_Communication_Messages_EN.pdf)

### **Australian Government Emergency Warnings: Choosing Your Words (2008)**

Este recurso se centra en la emisión de alertas de emergencia en el contexto de los desastres repentinos en Australia. La guía comienza por establecer una serie de principios asociados con la emisión de mensajes de emergencia. Las secciones posteriores presentan cómo estructurar un mensaje de emergencia y qué lenguaje utilizar. <http://www.em.gov.au/EmergencyWarnings/Documents/EmergencyWarningsChoosingYourWordsEdition2.pdf>



Marie Florence Bazele, de 34 años, mira a su bebé prematuro en la Sala de maternidad del Hospital de la Universidad estatal de Puerto Príncipe, Haití. Esta sala es apoyada por UNICEF.

© UNICEF/HTIA2012-00329/Dormino

# 8

## Conceptos y enfoques



Algunos niños participan de una actividad de arte en un centro para niños afectados por el VIH/IDA en Abiyán, la capital comercial de Côte d'Ivoire.

Esta sección analiza algunos conceptos y enfoques más generales asociados con la comunicación para la acción humanitaria.

### Introducción – 8.1

**E**sta sección analiza algunos conceptos y enfoques más generales asociados con la comunicación para la acción humanitaria. Está dirigida a los profesionales y encargados que desean saber más sobre el proceso y las prácticas de la comunicación en situaciones de emergencia. Presenta información sobre el compromiso mundial con la acción humanitaria, las definiciones clave, la reducción del riesgo, las etapas de la comunicación en situaciones de emergencia, así como las nuevas formas de concebir la acción humanitaria y la rendición de cuentas.

## La preparación y respuesta para situaciones de emergencia es una prioridad mundial, regional y nacional

**8.2** Las situaciones de emergencia cada vez son más frecuentes y más graves, y afectan a mayores números de personas que antes. Desde el punto de vista de las políticas, el objetivo de la comunidad internacional es reducir los riesgos asociados con las emergencias naturales y causadas por el hombre antes de que ocurran. Esto contribuye a mitigar las consecuencias de los desastres y promueve una recuperación más rápida. Una prioridad es integrar un enfoque de reducción del riesgo de desastres en las políticas y los procesos de planificación y fortalecer la capacidad de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. A nivel mundial, los gobiernos se han comprometido a adoptar el Marco de Acción de Hyogo de las Naciones Unidas (UNISDR, 2008), que promueve:

- hacer que la reducción del riesgo de desastres sea una prioridad;
- mejorar la información sobre los riesgos y la alerta temprana;
- construir una cultura de seguridad y resiliencia;
- reducir los riesgos en sectores clave;
- fortalecer la preparación para la respuesta.

El marco pone énfasis especial en el papel que juega la comunicación humanitaria en reducir el riesgo, en divulgar las advertencias y en las etapas de respuesta y recuperación de situaciones de emergencia.

### ¿Qué es la comunicación en situaciones de emergencia?

**8.3** Las situaciones de emergencias a menudo se presentan con poco aviso y plantean exigencias en particular para los comunicadores y los sistemas de comunicación, ya que los grupos vulnerables y en riesgo dependen de la información de supervivencia que les proporcionan. Se puede estar preparado para situaciones de emergencia, pero la preparación nunca puede ser total. La gravedad de la situación de emergencia puede sobrepasar las estimaciones, la naturaleza de la emergencia puede diferir de lo previsto en la preparación y los mecanismos de respuesta pueden fallar o funcionar mal. Con esto en mente, las respuestas de comunicación a las situaciones de emergencia deben poder reaccionar

rápidamente y adaptarse a los riesgos y las necesidades de información cambiantes.

**8.4** Las situaciones de emergencias son eventos complejos y dinámicos que pueden requerir recursos humanos y financieros considerables y la prestación de múltiples servicios. La comunicación juega uno de los papeles más importantes en la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia, dado que permite:

- divulgar alertas de emergencias inminentes;
- comunicar medidas de protección y reducción de los riesgos;
- reconocer nuevos riesgos y amenazas asociados con una situación de emergencia en evolución;
- promover la recuperación, la reconciliación, el cambio hacia el desarrollo y el retorno a la normalidad.

**8.5** La comunicación en situaciones de emergencia es diferente de otras formas de comunicación para apoyar actividades de desarrollo habituales, tales como promover la salud o impartir educación. La comunicación de emergencia permite a “las personas o una comunidad entera tomar las mejores decisiones posibles acerca de su bienestar” de forma oportuna, al tiempo que ayuda a “las personas a aceptar la naturaleza imperfecta de las decisiones durante la crisis” (CDC, 2012:7). Estas decisiones pueden ser irreversibles, se toman a menudo sobre la base de información no precisa, pero también pueden salvar vidas. La comunicación eficaz para la acción humanitaria debe difundirse de forma rápida, pero también debe reunir pruebas para asegurarse de que la información proporcionada a los grupos en riesgo sea **PERTINENTE, CLARA y ADECUADA**.

**8.6** Existen dos grandes categorías de situaciones de emergencia: repentinas y de evolución lenta (véase la figura 1). Dentro de estas dos categorías, las situaciones de emergencias pueden ser provocadas por fuerzas de la naturaleza o por el hombre. Las herramientas aquí presentadas se centran principalmente en las emergencias repentinas. Los desastres repentinos son eventos agudos como los desastres naturales (terremotos, inundaciones, ciclones) o los desastres causados por el hombre (actos de terrorismo, derrames químicos, accidentes). En estos casos se requieren respuestas de comunicación rápidas, y el público necesita información inmediatamente. El suministro constante de actualizacio-

nes precisas y verificadas debe continuar hasta que haya pasado la situación emergencia. Las situaciones de emergencia muchas veces tienen distintas etapas, que reflejan la respuesta inicial, el período intermedio y la recuperación. En cada situación de emergencia, un conjunto específico y muchas veces único de factores contextuales y necesidades de información definirá el marco para establecer el alcance

de las respuestas o iniciativas de comunicación. La figura 6 muestra algunos ejemplos para ilustrar la complejidad que los profesionales de la comunicación enfrentan en las situaciones de emergencia. Estas complejidades pueden ser agravadas por las limitaciones para obtener datos de primera mano acerca de la naturaleza, el alcance y el impacto de la emergencia.

**FIGURA 6:** Factores, necesidades de información e iniciativas

Factores contextuales	Necesidades de información	Iniciativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susceptibilidad conocida a los desastres naturales.</li> <li>• Desplazamiento social generalizado.</li> <li>• Interrupción de los servicios públicos.</li> <li>• Deterioro rápido del entorno de salud pública provocado por el repunte de enfermedades transmisibles y transmitidas por el agua.</li> <li>• Fallo o destrucción de la infraestructura de comunicación.</li> <li>• Aumento de la delincuencia y la violencia.</li> <li>• Desplazamiento interno.</li> <li>• Aumento de la inseguridad alimentaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de alerta temprana; por ejemplo, alertas por SMS de tsunami e información sobre las medidas inmediatas que adoptar y la forma de mitigar o protegerse contra los efectos.</li> <li>• Instrucciones imparciales y precisas sobre dónde buscar ayuda y de quién.</li> <li>• Información precisa y verificada sobre los daños a la infraestructura, la interrupción de los servicios, el alcance de la situación de emergencia; por ejemplo, cuánto tiempo falta para que pase el tifón, instrucciones para mitigar las secuelas.</li> <li>• Información específica sobre la asistencia sanitaria, la disponibilidad de alimentos, los refugios, la mitigación, las actividades de ayuda humanitaria, las funciones y responsabilidades cívicas, el régimen de derecho, los lugares de cobijo.</li> <li>• Mapa del alcance del desastre, esto es, un mapeo de la crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar rápidamente los daños y la disponibilidad de medios de difusión y comunicaciones.</li> <li>• Promover la preparación para casos de desastre.</li> <li>• Proporcionar respuestas de comunicación en situaciones de emergencia; por ejemplo, radiodifusión de desligue rápido, reparaciones de emergencia a la infraestructura de telecomunicaciones.</li> <li>• Suministro de medios de comunicación; por ejemplo, aparatos de radio a las poblaciones desplazadas.</li> <li>• Representación cartográfica de la crisis por comunidades de voluntarios.</li> <li>• Información por SMS, registro ante embajadas a través de SMS.</li> </ul>

## Reducir el riesgo

**8.7** El objetivo de la comunicación para la acción humanitaria es reducir el riesgo y promover la protección mediante enfoques inclusivos y basados en los derechos humanos. Los más pobres, los más excluidos, las personas con discapacidad, así como las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas, en particular las mujeres y los niños, a menudo enfrentan la vulnerabilidad más grave. Debido a esto, es importante reconocer que los diferentes grupos tienen diferentes necesidades de información y comunicación, y es preciso centrarse en ellos si se quiere reducir su vulnerabilidad. Las cuestiones clave que considerar al pensar y responder al riesgo incluyen:

- Determinar quién está en mayor riesgo.
- Dar prioridad a los mensajes elaborados específicamente para los grupos en riesgo claves.

- Evaluar lo que las comunidades entienden que es el riesgo.
- Evaluar cómo se usan los mensajes que se elaboran para hacer frente a los riesgos.
- Trabajar con las comunidades para mejorar el impacto de los mensajes y las prácticas de reducción de los riesgos.
- Utilizar diversas opciones de comunicación.
- Asegurarse de que los mensajes de reducción de los riesgos se repitan con regularidad.
- Analizar cómo se recuperan las comunidades de las situaciones de emergencia.

**8.8** Las percepciones de la comunidad sobre el riesgo a menudo dependen de su familiaridad con el riesgo, la probabilidad y el grado en que temen a la emergencia en concreto. El miedo puede estar asociado más con las situaciones de emergencia que tienen baja probabilidad de ocurrir, como el terrorismo nuclear, y es menos evidente ante acontecimientos

más comunes, como las emergencias relacionadas con el clima, como los ciclones. Cuando los niveles de miedo o temor son altos, la comunicación puede desempeñar eficazmente una función debido al deseo del público en general de protegerse. Sin embargo, la comunicación eficaz sobre los riesgos también puede ocurrir en contextos donde hay un alto grado de familiaridad con la emergencia.

**8.9** Hay cuatro categorías de riesgos:

1. riesgos de baja familiaridad y bajo nivel de temor: por ejemplo, las enfermedades agrícolas raras como la fiebre aftosa, la explosión de una terminal petrolera y la contaminación;
2. riesgos de baja familiaridad y alto nivel de temor: como el terrorismo químico, biológico, radiológico y nuclear y los accidentes en centrales nucleares;
3. riesgos de alta familiaridad y bajo nivel de temor: por ejemplo, los desastres naturales como terremotos, tornados e inundaciones;
4. riesgos de alta familiaridad y alto nivel de temor: como ataques terroristas, la gripe aviar, la gripe pandémica, el ébola.

Es fundamental conocer los riesgos, las formas en las que los grupos en riesgo tratan de protegerse y cómo las comunidades se recuperan del riesgo, a fin de mejorar tanto la comunicación como la respuesta humanitaria en general a las situaciones de emergencia.

## Las etapas de la comunicación en situaciones de emergencia

**8.10** Generalmente se reconoce que hay una serie de claras etapas que se cumplen en las emergencias humanitarias, las que tienen implicaciones en la forma en que se concibe la comunicación. Distintas organizaciones ofrecen diferentes perspectivas sobre lo que cada una de estas etapas comprende:

- **La preparación (antes del acontecimiento):** la comunicación aborda la preparación y se centra en los posibles riesgos y cómo reducirlos.
- **La respuesta (el acontecimiento):** la respuesta de comunicación se centra en promover las medidas que las personas deben tomar para prote-

gerse y proteger a sus comunidades. Es posible que estas medidas cambien y tengan que adaptarse a medida que la situación de emergencia evoluciona.

- **La recuperación (después del acontecimiento):** la atención se centra en las necesidades cambiantes de información y comunicación de las poblaciones afectadas en las semanas y los meses siguientes al inicio de la situación de emergencia.

El ciclo de la comunicación en emergencias presentado en CDC (2012) tiene un formato similar, como muestra la figura 7.

### ETAPA PREPARATORIA

**8.11** En los contextos habitualmente expuestos a desastres naturales o causados por el hombre, es frecuente que haya una etapa preparatoria. Esta preparación a menudo abarca planes de preparación y respuesta a emergencias locales y nacionales que se aplican antes y durante las situaciones de emergencia. Durante la etapa preparatoria, se trabaja para: i) conocer el entorno de comunicación y los riesgos; ii) determinar a qué grupos dar prioridad; iii) elaborar y tener a disposición alertas, materiales y mensajes de emergencias clave para los diferentes grupos; iv) reconocer las opciones de comunicación más apropiadas; v) y mantener conversaciones con los medios y las organizaciones de comunicación locales y nacionales para determinar si están preparados para la respuesta y su capacidad para manejar un aumento significativo de la demanda de comunicación.

### ETAPA INICIAL

**8.12** En la etapa inicial de una situación de emergencia, el objetivo es movilizar rápidamente los planes de comunicación locales y nacionales, y saturar el entorno con información y mensajes pertinentes y claros que expliquen tanto la naturaleza de la crisis como los riesgos. Es fundamental reunir y verificar información rápidamente, ya que esto permite difundir actualizaciones precisas al público. En la etapa inicial, los mensajes suelen priorizar las medidas que deben tomarse para reducir el riesgo y la vulnerabilidad, además de promover los derechos humanos. La coordinación y la colaboración entre los distintos sectores y con un amplio espectro de organismos humanitarios es crucial porque ayuda a asegurar que la información sea compartida y no se dupliquen los esfuerzos de comunicación.

**FIGURA 7:** Ciclo de la comunicación en emergencias



**ETAPA DE MANTENIMIENTO**

**8.13** En la etapa de mantenimiento durante una situación de emergencia se aborda la naturaleza cambiante de la información y las necesidades humanitarias. La evaluación rápida de los riesgos, las amenazas y las consecuencias, en constante evolución, ayuda a informar a los profesionales sobre las prioridades clave y a determinar si las actividades de comunicación deben ampliarse o reducirse. Si se prolonga una situación de emergencia, también se necesita una evaluación de los recursos financieros y humanos disponibles para mantener la comunicación en el largo plazo. Poder demostrar que las poblaciones afectadas todavía tienen necesidades de información y comunicación no satisfechas le ayudará a movilizar recursos. La colaboración y la coordinación continuas pueden ayudar a resolver algunos de los problemas de sostenibilidad asociados a la comunicación a largo plazo y a garantizar que las respuestas sigan siendo pertinentes.

**ETAPA DE RESOLUCIÓN**

**8.14** Durante la etapa de resolución, el énfasis ya no está en responder a la situación de emergencia sino en promover la recuperación. Lo peor de la crisis puede haber pasado y la sed de información del público puede ser menor a medida que se vuelve a la normalidad. En ese momento, los organismos de desarrollo muchas veces reemplazan a los organismos humanitarios en las actividades de promoción de la reconstrucción y la recuperación basadas en los derechos humanos. La información también registra un cambio en ese momento, al pasar de centrarse en la protección y la reducción de los riesgos a tomar el enfoque más convencional de la Comunicación para el Desarrollo, con mensajes sobre la salud, la alimentación y nutrición, el agua y saneamiento, la educación, la protección social, los medios de vida, entre otros.

**ETAPA DE EVALUACIÓN**

**8.15** Durante esta etapa, es importante que se compartan las lecciones aprendidas acerca de cómo se manejó la crisis desde el punto de vista de la comunicación y cómo esta contribuyó a reducir el riesgo y mejorar la protección. Al evaluar los éxitos y las fallas de la comunicación humanitaria, es preciso prestar atención a garantizar que se establezcan o se fortalezcan sistemas resistentes capaces de responder a crisis futuras. Esto puede requerir inversiones para que la infraestructura sea más sostenible, enmiendas a políticas y leyes, y esfuerzos permanentes para que las comunidades se mantengan involucradas y tengan presente qué medidas tomar en caso de una crisis similar en el futuro.

**8.16** Las etapas de la comunicación antes mencionadas demuestran: i) la necesidad de estar preparados; ii) la necesidad de responder de inmediato; iii) la necesidad de reunir datos a medida que la situación de emergencia evoluciona; y iv) la necesidad de satisfacer las necesidades cambiantes de información y comunicación de las poblaciones afectadas. El cuadro 8 muestra la naturaleza cambiante de las situaciones de emergencia

y la necesidad de que los equipos de comunicación se adapten a los derechos y las necesidades de las poblaciones afectadas. El cuadro le permite evaluar cómo puede desarrollarse una respuesta de emergencia ante un fenómeno meteorológico extremo. Destaca la importancia que tiene para las estrategias de comunicación para la acción humanitaria poder responder a las necesidades cambiantes de información.

**Cuadro 8: Línea de tiempo de la emergencia durante un ciclón, tifón o huracán**

PERÍODO	NECESIDADES DE INFORMACIÓN
Inmediatamente antes del ciclón y durante las primeras 24 horas	Grado de preparación para casos de ciclones, preparación para cortes de energía, disponibilidad de medicamentos recetados, evacuación de las zonas en la trayectoria del ciclón, cómo mantenerse seguro en el hogar, seguridad de los trabajadores durante un corte de energía, riesgo de intoxicación por monóxido de carbono debido al fallo de los sistemas de ventilación, preparación para inundaciones, seguridad eléctrica, prevención de enfermedades relacionadas con el calor, higiene de las manos, mecanismos para lidiar con acontecimientos traumáticos, cuidado de emergencia de las heridas.
13 días después del ciclón	Reingreso a las viviendas o los lugares de trabajo inundados, cómo limpiar una vivienda inundada de manera segura, seguridad de los trabajadores después de una inundación, prevención de lesiones durante la remoción de escombros, tratamiento de la diarrea aguda después de un desastre natural, saneamiento después de una situación de emergencia, cómo mantener los alimentos y el agua seguros para el consumo.
37 días después del ciclón	Protección contra los peligros provocados por animales o insectos, seguridad eléctrica y generadores, control y prevención de infecciones, prevención de la violencia, eliminación de desechos animales.

(Adaptado de CDC, 2012)

## Asistencia humanitaria y rendición de cuentas

**8.17** Si bien la comunicación para la acción humanitaria se centra en gran medida en la reducción del riesgo y la protección, en las situaciones de emergencia las iniciativas de comunicación pueden desempeñar la función más general de difundir las diversas formas de prestación de los servicios humanitarios. Cada vez más, la comunidad internacional se preocupa por establecer un diálogo bidireccional con las poblaciones afectadas para asegurar que entiendan lo que implica la asistencia humanitaria, quién la proveerá y dónde pueden obtenerla. La comunicación bidireccional también permite detectar dónde las necesidades son más agudas y si la ayuda llega a las comunidades afectadas. El deseo de las organizaciones humanitarias de rendir más cuentas a las poblaciones afectadas ha impulsado un enfoque en el sector de la comunicación humanitaria centrado en cómo y qué comunicar a las poblaciones afectadas. Es

importante destacar que los mismos procesos, instrumentos y principios de diseño y desarrollo presentados en estas herramientas también pueden ayudar a abordar estas preocupaciones y necesidades de comunicación más generales, que abarcan, por ejemplo:

- la disponibilidad de servicios de socorro tras las emergencias;
- el socorro a las personas desplazadas, ya sea como resultado de un conflicto, una emergencia repentina o una emergencia de evolución lenta;
- la promoción de servicios educativos;
- la promoción de servicios de salud;
- la promoción de procesos de reducción de conflictos y reconciliación;
- la promoción de la función de la policía y el poder judicial en los procesos de consolidación de la paz.

(IASC, 2013)

**8.18** El recurso Catholic Relief Services' Communication Toolbox (2013) presenta las normas mínimas para la comunicación de emergencia o humanitaria que son importantes para el propósito de rendir cuentas a las poblaciones afectadas. Lo ideal es informar a las comunidades acerca de:

- los objetivos del programa y las metas de asistencia;
- las actividades y los productos previstos, incluidas las fechas de inicio y finalización;
- quiénes pueden acceder a la asistencia y por qué;
- detalles de los asociados que participan en la implementación del proyecto;
- la información de contacto, incluido cómo identificar a los empleados de las organizaciones que prestan asistencia;
- el derecho a dar su opinión y plantear quejas.

**8.19** La comunicación para la rendición de cuentas al público en situaciones de emergencia se puede evaluar a través

de la siguiente serie de indicadores de evaluación sencillos:

- pruebas empíricas de los recursos humanos y financieros dedicados a la comunicación con las poblaciones afectadas;
- acceso de las poblaciones afectadas a información oportuna, pertinente y clara acerca de la organización y la asistencia humanitaria que proporciona;
- pruebas de que existen mecanismos de retroalimentación que permitan a las organizaciones escuchar a las poblaciones afectadas por desastres e incluir sus opiniones en el diseño y la ejecución de los programas;
- pruebas de la existencia de mecanismos de retroalimentación para plantear quejas, con pruebas de las respuestas proporcionadas;
- pruebas de que la organización permite a las personas que procura ayudar y a otros interesados plantear quejas y recibir una respuesta a través de un proceso eficaz, accesible y seguro.

## BANCO DE RECURSOS

### **Inter-Agency Standing Committee Accountability to Affected Populations (2013)**

Este recurso es un marco operativo que busca aumentar la rendición de cuentas en la prestación de asistencia humanitaria. Una parte de este marco se centra específicamente en la comunicación (objetivo 2), y sobre todo en la necesidad de una mejor integración de la comunicación en las iniciativas de socorro para difundir los objetivos de la prestación de ayuda, así como en la ampliación de la comunicación de emergencias o de reducción del riesgo. [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/emergencias/docs/IASC%20AAP%20Operational%20Framework%20March%202013.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/emergencias/docs/IASC%20AAP%20Operational%20Framework%20March%202013.pdf)

### **The U.S. National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism Understanding Risk Communication Best Practices (2012)**

Este recurso ofrece un panorama general de la práctica de la comunicación de riesgos y sus enfoques teóricos. Se centra en los acontecimientos de riesgo, como los desastres naturales y las situaciones de emergencia causadas por el hombre, y reconoce las etapas de comunicación clave que son comunes a muchas intervenciones de comunicación humanitaria. Este material también proporciona una visión global de los riesgos. <http://www.start.umd.edu/sites/default/files/files/publications/UnderstandingRiskCommunicationBestPractices.pdf>

### **PAHO Field Guide for Developing a Risk Communication Strategy: From Theory to Action (2011)**

Esta guía proporciona una plataforma para la planificación de actividades de comunicación durante las cinco etapas de una situación de emergencia: la preparación, el inicio de la situación de emergencia, la contención, la recuperación y la evaluación, con énfasis en la preparación. Su objetivo es reforzar la labor permanente de los profesionales de la comunicación, que trabajan en distintos sectores y con las comunidades afectadas, en el uso de la comunicación de riesgos para mitigar el impacto de las enfermedades nuevas y reemergentes y las emergencias públicas, poniendo de relieve la necesidad de informar, educar, comunicar y promover. <http://www1.paho.org/cdmedia/riskcommguide/>

### **United Nations Disaster Preparedness for Effective Response (2008)**

Informe sobre el proceso del Marco de Acción de Hyogo que busca integrar la reducción del riesgo de desastres en políticas y planes sostenibles; fortalecer las instituciones, los mecanismos y las capacidades para aumentar la resiliencia ante las amenazas; e incorporar enfoques de reducción de los riesgos en la implementación de los programas de preparación, respuesta y recuperación. [http://www.unisdr.org/files/2909\\_Disasterpreparednessforeffectiveresponse.pdf](http://www.unisdr.org/files/2909_Disasterpreparednessforeffectiveresponse.pdf)

### **USAID Avian Influenza Emergency Risk Communication (2007)**

Este recurso ofrece un resumen útil de cómo desarrollar una respuesta de comunicación para la gripe aviar. El recurso no se enmarca en ninguna teoría o enfoque de comunicación reconocible. Se centra principalmente en la difusión rápida de información y no aborda en detalle la evaluación del impacto, lo que indica que la comprensión posterior a la situación de emergencia de elementos tales como el cambio de conductas no es una prioridad. El recurso se divide en dos secciones: i) la sección 1 se centra en la planificación; y ii) la sección 2 analiza el proceso de comunicar durante una situación de emergencia.



Big Yellow Taxi fue  
responsable del diseño.  
[www.bigyellowtaxi.com](http://www.bigyellowtaxi.com)

Diagramación:  
Adela Martínez Camacho  
[www.adelam.com](http://www.adelam.com)





Sección de Comunicación para el  
Desarrollo  
División de Programas  
UNICEF Nueva York  
Email: [c4dhq@unicef.org](mailto:c4dhq@unicef.org)  
Página web: [www.unicef.org/cbsc](http://www.unicef.org/cbsc)