Hoja de ruta para la comunicación y rendición de cuentas con los beneficiarios

## INTRODUCCIÓN

Esta hoja de ruta proporciona la orientación necesaria para comunicarse y rendir cuentas a los beneficiarios. Mediante la comunicación acerca de lo que está haciendo se muestra respeto por las comunidades y se incrementan las probabilidades de que el programa tenga éxito. Un buen plan de comunicación ayuda a establecer la confianza, a manejar las expectativas y a fomentar la participación y la colaboración.

La hoja de ruta también ofrece sugerencias sobre qué herramientas de esta caja de herramientas son más útiles para esta etapa y sub-etapa. Las herramientas tendrán que ser adaptadas a las necesidades y al contexto.

Siempre se debe tratar de cumplir con las normas mínimas que figuran en esta etapa, ya que esto contribuirá a la calidad de su intervención con PTE.

Es probable que se tenga que **avanzar y retroceder** entre las diferentes sub-etapas una vez que la información y los procesos se han completado, ya que las sub-etapas se retroalimentan entre ellas y ello puede guiar su toma de decisiones.

Si se necesitan orientaciones más detalladas sobre la comunicación y la rendición de cuentas a los beneficiarios, se pueden consultar los documentos de referencia sugeridos al final de esta hoja de ruta.

## eSTáNDAReS MíNIMos

* Se debe desarrollar un plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios que involucre a los principales actores y que defina claramente las funciones y responsabilidades
* Se deben establecer mecanismos sistemáticos y transparentes a través de los cuales las personas afectadas por desastres o conflictos pueden proporcionar retroalimentación de manera regular e influir en los programas (Esfera)
* Se debe facilitar que las personas puedan presentar quejas sobre el programa con facilidad y de manera segura, y establecer procedimientos transparentes y oportunos para las contestaciones y acciones de respuesta (Esfera)
* Asegúrese de que la retroalimentación y las quejas son objeto de seguimiento y se solucionan adecuadamente
* Desarrollar un mecanismo de retroalimentación interna (de denuncia de irregularidades), a través del cual el personal y los voluntarios puedan revelar sus sospechas sobre faltas y fraudes.

## SUB-etapas y herramientas

### Desarrollar un plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios

Un plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios define el enfoque que un programa utilizará para comunicarse con las comunidades. Es posible que se deban usar una variedad de actividades con el fin de lanzar su plan de comunicación. Las actividades pueden puntuales, periódicas o continuadas. Hay que tener en cuenta el orden en el que diferentes personas necesitan conocer la información. Por ejemplo, el personal necesita conocer la información antes de poder explicar el programa a los demás. A menudo, los programas tienen que informar a los líderes de la comunidad y a otros grupos de la comunidad antes de informar a la comunidad en general.

Las herramientas de las sub-etapas pueden ayudar a hacer y contestar las preguntas correctas durante todo el proceso, y desarrollar un plan de trabajo y el presupuesto para la comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios.

### Mejorar la capacidad del personal de la organización

Dado el carácter cultural y contextual de la comunicación, es crucial contar con voluntarios y personal local bien formado en comunicación y rendición de cuentas con los beneficiarios para garantizar la ejecución de los programas con una buena calidad. Los esfuerzos para capacitar a los voluntarios y al personal en comunicación y rendición de cuentas con los beneficiarios debe abarcar todos los programas. Tales esfuerzos deben estar dirigidos a mejorar su capacidad para comunicarse con las poblaciones afectadas y a poder usar herramientas de gestión de la información. Se debe desarrollar y desplegar un programa de formación dirigido a los voluntarios y al personal.

### Seleccionar canales y herramientas de comunicación

El contexto, los objetivos y el público diana determinan los canales y herramientas de comunicación que serán más adecuados. Idealmente, usted debe tratar de priorizar entre dos y cuatro canales o herramientas (mezclando orales y escritas).

### Desarrollar mensajes para las audiencias seleccionadas

En primer lugar, es necesario identificar qué grupos dentro y fuera de la comunidad pueden tener un efecto o ser afectados por las actividades del programa. A continuación, se debe definir qué comunicar a cada grupo con el fin de alcanzar los objetivos del programa. Las herramientas de las sub-etapas pueden ayudar a identificar lo que necesita ser comunicado a los diferentes públicos. En la caja de herramientas también puede encontrar una lista de preguntas frecuentes sobre el programa que el personal debe estar listo para responder y diez reglas de comunicación para comunicar con éxito con los beneficiarios.

**Diseñar y establecer un mecanismo de retroalimentación y quejas**

Un plan de comunicación y rendición de cuentas con los beneficiarios debería garantizar el intercambio de información sistemática y la comunicación en dos sentidos, la promoción del diálogo y también permitir que las organizaciones puedan recoger ideas, sugerencias y retroalimentación de las comunidades. Esto requiere el desarrollo de un mecanismo de quejas y respuestas, centrado en la retroalimentación de los beneficiarios que deben recibir una respuesta. El término 'retroalimentación y quejas' debe alentar tanto la retroalimentación positiva como negativa.

|  |
| --- |
| **Los beneficios de los mecanismos de retroalimentación y respuesta de quejas**   * Reconoce la dignidad y los derechos de los beneficiarios del proyecto, incluido el derecho a expresar sus opiniones e inquietudes * Mejora la rendición de cuentas con las comunidades que están siendo apoyadas y con otras partes interesadas * Permite la identificación temprana y la gestión de los problemas y riesgos * Mejora la protección del personal, proporcionándoles una forma de investigar y responder a las cuestiones * Mejora la protección de las Sociedades Nacionales frente a rumores y especulaciones sin verificar * Demuestra competencia y transparencia de cara a los donantes * Promueve el aprendizaje y la mejora continua |

Entre las herramientas puestas a disposición en esta sub-etapa encontrará los elementos clave a considerar antes y durante el diseño, para la creación de un exitosa comunicación y rendición de cuentas con los beneficiarios, así como herramientas prácticas basadas en las herramientas utilizadas por la Cruz Roja Libanesa CRM, que puede servir como base para el desarrollo de sus propias herramientas y procedimientos.

Además de un sistema centrado en la retroalimentación de los beneficiarios, también se debe poner en marcha un sistema que permita a los voluntarios y al personal revelar sospechas sobre errores y fraude. Esto es extremadamente importante en los PTE ya que la gestión de grandes sumas de dinero en efectivo puede presentar amenazas.

### Revisar y aprender

Se puede acometer la revisión del sistema de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios de manera aislada o como parte de la revisión de todo el programa. Antes de implementar el plan, el equipo debe decidir cómo y cuándo se debe revisar el plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios. Esto recuerda al personal la importancia de ir aprendiendo y mejorando a lo largo del tiempo.

|  |
| --- |
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA  Beneficiary Communication and Accountability (IFRC) [htpp://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc\_final.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc_final.pdf)  Communicating cash: A field guide to beneficiary communications in cash transfer programming. CaLP (2011) [htpp://www.cashlearning.org/resources/library/28-communicating-cash-a-field-guide-to-beneficiary-communications-in-cash-transfer-programmeming-screen-version](http://www.cashlearning.org/resources/library/28-communicating-cash-a-field-guide-to-beneficiary-communications-in-cash-transfer-programming-screen-version)  Develop a communication plan in nine steps. Communication toolbox CRS. <htpp://www.crsprogrammequality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox-template-develop-a-communication-plan.pdf>  Setting up Complaints Response Mechanisms (Save the Children International) [htpp://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011+SCF+CRM+guide+FINAL.pdf](http://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011+SCF+CRM+guide+FINAL.pdf) |