Plantilla del plan de comunicación y rendición de cuentas a los beneficiarios[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| Pasos | Preguntas clave |
| Identificar los objetivos  | * ¿Cuál es el objetivo de comunicar los mensajes clave del programa? ¿Qué se quiere lograr?
* ¿Qué áreas geográficas deben recibir los mensajes? (¿Hay áreas que no deban recibirlos?)
 |
| Elegir las audiencias diana  | * ¿Quién necesita conocer los detalles del programa? (Hay que ser tan específico como sea posible - ¿ayudarán esas audiencias a lograr los objetivos?
 |
| Diseñar los mensajes clave  | * ¿Cuáles son los mensajes clave que se desea comunicar a cada audiencia?
* Preguntas útiles:
	+ ¿Qué pregunta la gente al personal durante las visitas al terreno?
	+ ¿Qué es necesario que la gente comprenda para que el programa tenga éxito?
	+ ¿Qué querría saber del programa si viviera usted en la comunidad?
* ¿Hay alguna información que *no* deba ser compartida en un determinado contexto?
 |
| Seleccionar los métodos de comunicación  | * ¿Qué métodos utilizará para comunicar los mensajes a la audiencia diana?
* ¿Cómo va a ponerse en práctica cada método?
* ¿Los métodos seleccionados representan algún riego para la seguridad del personal o de los miembros de la comunidad?
 |
| Planificar una comunicación recíproca  | * ¿Cuál de los métodos de comunicación seleccionados favorece el diálogo con la comunidad y la retroalimentación?
* ¿Cómo recogerá y documentará la retroalimentación el personal en el terreno?
* ¿Cómo se va a hacer llegar esa retroalimentación a los responsables del programa? ¿Con qué frecuencia?
* ¿Cómo se comunicará la respuesta a la comunidad?
 |
| Establecer un marco temporal  | * ¿Cuáles son las actividades clave del programa? ¿Cuáles deben ser precedidas por el intercambio de información?
* ¿En qué momentos se compartirá información actualizada con las diferentes audiencias?
 |
| Implementar el plan  | * ¿Qué actividades es necesario completar a fin de lanzar este plan de comunicación?
* ¿Es necesario que algunos grupos diana estén informados antes que otros?
* ¿Quién liderará qué? Es necesario determinar quién será responsable de
	+ gestionar el plan de comunicación y mantener el enfoque,
	+ desarrollar los materiales de comunicación,
	+ intercambiar los mensajes con las comunidades y recopilar la retroalimentación,
	+ comunicarse con los demás grupos interesados (por ejemplo, los departamentos gubernamentales, ONG locales, ONG internacionales) y revisar si el enfoque de la comunicación es eficaz.
 |
| Monitorear los resultados y buscar formas de mejorar  | * ¿Qué métodos se utilizarán para decidir si los enfoques de comunicación son eficaces?
* ¿Quién será el responsable de desarrollar los criterios de revisión y de llevarla a cabo?
 |

1. Basado en: “Template: Develop a communication plan in nine steps”, CRS [↑](#footnote-ref-1)