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)