

Consejos sobre CEA para PTM

Los Programas de Transferencias Monetarias (PTM) pueden ser una forma de asistencia empoderadora, pues ayuda a situar la toma de decisiones en manos de la comunidad, de forma que puedan recuperarse de la crisis con dignidad, algo solo posible cuando se puede asegurar la participación y el compromiso de las comunidades a lo largo de todo el ciclo del programa. La presente lista de recomendaciones contiene medidas prácticas que pueden adoptarse antes, durante y después de un Programa de Transferencias Monetarias, para ayudar a integrar los principios de la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA, en sus siglas en inglés), así como consideraciones relacionadas con la Protección, el Género y la Inclusión (PGI). El documento incluye asimismo enlaces a guías y herramientas concretas.

Puede encontrar más información sobre la CEA en la [Guía CRMLR sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad](#) (2ª edición). La guía está diseñada para las Sociedades Nacionales que deseen potenciar la forma en que interactúan con las comunidades, y resulta de interés para todos los sectores que utilizan PTM. La [Caja de herramientas de CEA](#) revisada que la acompaña incluye modelos, listas de verificación y una guía detallada

Preparación y diseño

- Durante el estudio de viabilidad o evaluación rápida de los mercados, debe hablarse con las personas representantes de la comunidad sobre sus necesidades, intenciones y preferencias a la hora de recibir ayuda en forma de efectivo o en especie. Si la opción preferida es el efectivo, pregunte cómo les gustaría recibirlo (esto es, transferencia de dinero móvil, tarjetas prepago o dinero físico).
- Pregunte si existen comités comunitarios con quienes puedan contactar para presentar la institución de la Cruz Roja, nuestros principios fundamentales y la finalidad del PTM. Asegúrese de incluir a hombres, mujeres, personas de edad avanzada, personas discapacitadas y miembros de otros grupos potencialmente vulnerables. Si no existe un comité, valore crearlo. Muéstrese claro sobre el rol que desempeña el comité antes, durante y después del PTM.

Preguntas que valorar durante las reuniones iniciales con las personas representantes de la comunidad

- *¿Qué lengua es la más comúnmente hablada entre las personas de la comunidad?*
- *¿Cuál es el mejor mecanismo para informar a las personas de la comunidad sobre lo que está sucediendo? Por ejemplo, ¿qué canales de comunicación utilizan?*
- *¿Existen tensiones en la comunidad que deban ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar el programa? ¿Es posible que pongamos en peligro a alguien?*
- *¿Cómo prefieren recibir el dinero las personas de esta comunidad? ¿Existe alguna barrera para los grupos vulnerables (como personas de edad avanzada, personas con enfermedades subyacentes o con alguna discapacidad), que les impidan recibir el efectivo o acceder a los mercados?*
- *Si es necesaria una distribución física, ¿en qué momento debe procederse a la distribución de forma que hombres, mujeres, personas con alguna discapacidad, trabajadores, hogares monoparentales, etc., puedan acudir?*
- *¿Cuál podría ser una localización segura para realizar la distribución? ¿Es igualmente seguro el desplazamiento hasta esa localización para los hombres, las mujeres, las personas de edad avanzada y las personas con discapacidad?*
- *¿Cómo podemos garantizar que las personas que conviven con otras con discapacidad, con enfermedades subyacentes o con personas de edad avanzada, tengan acceso a la distribución?*
- *¿Cómo podemos asegurarnos de que los menores no se alejen en el lugar de la distribución?*

❖ En la **Herramienta 12** de la **Caja de Herramientas de CEA** encontrará un [modelo de ToR para un comité comunitario](#)

- Fijar como objetivo a grupos específicos puede ser fuente de tensiones. Comente con el comité comunitario los criterios de selección y pregunte si están o no de acuerdo, qué retos pueden plantear y cómo abordarlos.
- Una vez pactados los criterios de selección con el comité comunitario, divulgue la información entre la comunidad más amplia a través de los canales de comunicación de confianza. Puede ser a través de reuniones comunitarias, por radio, puerta a puerta, redes sociales, llamadas telefónicas o SMS.

❖ **Utilice la herramienta ["Hotline in a box"](#) para evaluar, configurar y gestionar distintos canales de comunicación**

- Con el fin de reducir errores de exclusión, valore remisiones procedentes de fuentes fiables que puedan ser verificadas. Fuentes fiables pueden ser los servicios sociales del gobierno, las autoridades locales, las personas voluntarias, los líderes religiosos o comunitarios y los grupos de la sociedad civil, por ejemplo.
- Hable con grupos vulnerables, como personas de edad avanzada, mujeres embarazadas y en lactancia o personas con discapacidad, sobre cuáles son las eventuales barreras a las que tendrían que hacer frente para acceder a la ayuda mediante PTM, o para el uso de tecnología digital para el registro (como, por ejemplo, el autorregistro). Comente las posibles soluciones a las barreras identificadas.
- Cuando proceda, valore compartir la lista de destinatarios del efectivo con el comité comunitario para su verificación. Es posible que también quiera hacerlo público en una localización de confianza y fácilmente accesible.
- Pregunte sobre las preferencias de las personas a la hora de formular preguntas o *feedback* ante la Cruz Roja. Utilice estas preferencias para configurar un mecanismo de quejas y *feedback* que pueda estar en marcha a lo largo de todo el PTM. Alternativamente, cuando ya exista un mecanismo de quejas en el marco de la SN o de la respuesta humanitaria más amplia, asegúrese de publicitarlo claramente entre la comunidad.

❖ **Para configurar y gestionar el mecanismo de *feedback* y quejas, utilice el [kit de *feedback* para principiantes](#)**

- Forme o informe a los miembros del voluntariado sobre las bases de la participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) y de la Protección, Género e Inclusión (PGI).

Aspectos de CEA y PGI que incluir en la formación de las personas voluntarias:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Descripción general de la organización (especialmente cuando las personas voluntarias sean nuevas en el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja), así como de la finalidad de la evaluación, de los procesos y de las modalidades de la distribución mediante PTM, y justificación de los criterios de selección, de modo que las personas voluntarias puedan responder a las preguntas de los miembros de la comunidad con seguridad.</i>• <i>Todos los miembros del personal y del voluntariado deberán firmar el Código de Conducta y recibir información sobre su contenido (incluyendo prevención y respuesta a la explotación y los abusos de carácter sexual o PSEA), y sobre cómo informar sobre conductas indebidas.</i>• <i>Buenas aptitudes de la comunicación y cómo dirigirse a las personas de forma clara y respetuosa</i>• <i>Cómo responder a preguntas de forma honesta y clara, incluyendo aspectos sensibles relacionados con la explotación y los abusos sexuales, la violencia o la corrupción.</i> |
|--|

❖ **Para encontrar materiales de formación sobre CEA, diríjase [aquí](#)**

- Entregue una hoja de preguntas y respuestas a los miembros del voluntariado para que puedan usarla en la comunidad y para ayudarles a compartir información coherente.

Preguntas comunes a incluir en una hoja de preguntas y respuestas para personas voluntarias:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Qué es la Cruz Roja y la Media Luna Roja?</i>• <i>¿Cuánto dinero recibiré?</i>• <i>¿Cuándo recibiré el dinero y durante cuánto tiempo estaré recibiendo pagos en efectivo?</i>• <i>¿Cómo accedo al dinero?</i>• <i>En caso de cupones, ¿cómo utilizo el cupón y por qué puedo canjearlo?</i>• <i>¿Cuáles son los criterios de selección y por qué?</i>• <i>¿Por qué no ayudan a todo el mundo?</i>• <i>¿Tengo que pagar por esta ayuda?</i>• <i>Necesitamos ayuda ahora, así que, ¿por qué me están haciendo todas estas preguntas?</i>• <i>¿Cuándo van a volver, y qué harán?</i>• <i>¿Cómo puedo convertirme en un miembro del voluntariado?</i>• <i>¿Cómo puedo quejarme?</i> |
|---|

❖ Para ver un ejemplo de hoja de preguntas y respuestas, diríjase [aquí](#)

Implementación

- Antes de distribuir el efectivo, deje algo de tiempo para que las personas voluntarias expliquen a sus destinatarios cómo funciona el proceso de distribución, por qué se les ha seleccionado, cuánto dinero van a recibir y durante cuánto tiempo, y por qué y cuándo podrán acceder a su dinero.
- Destine algo de tiempo adicional a explicar los criterios de selección a las personas no seleccionadas, pues pueden resultar disruptivos para su programa o compartir información errónea o falsos rumores sobre la Cruz Roja.
- Para compartir información clave con la comunidad, tanto antes como durante la distribución, utilice canales de comunicación de preferencia y de confianza.

Listado de información clave que compartir con las comunidades:

- *¿Cuánto dinero se va a distribuir en cada plazo y en cuántos plazos se va a recibir?*
- *¿Cómo se accede al dinero (por ejemplo, fechas y horas de la distribución, cómo se usa el dinero móvil, a qué banco dirigirse para utilizar las tarjetas prepago, cómo utilizar las tarjetas prepago, etc.)? – grabe videos demostrativos y compártalos en las plataformas de la sociedad nacional de la CRMLR, o bien distribuya folletos con imágenes*
- *En el caso de los cupones, ¿cómo puedo utilizar el cupón y por qué puedo canjearlo?*
- *La ayuda se ofrece de forma gratuita – para minimizar el riesgo de corrupción y de explotación y abusos de carácter sexual*
- *¿Cuáles son sus criterios de selección? – Utilice imágenes demostrativas (como carteles de mujeres embarazadas, imágenes de viviendas completamente destruidas)*
- *¿Cómo se selecciona a las personas? – Debe acreditarse que se hace de forma justa y transparente, y abordarse cualquier inquietud de las personas que no hayan sido incluidas*
- *¿Por qué no se puede ayudar a todo el mundo? – Recursos limitados, necesidad de priorizar a los más vulnerables como grupo específico al que destinar la ayuda*
- *Proceso de quejas*

- Involucre al comité comunitario en el proceso de registro, pues pueden ayudar a verificar los hogares.
- Durante el registro, recopile datos desglosados (por sexo, edad, discapacidad)
- Comunique ampliamente en la comunidad que la ayuda es gratuita, para minimizar así el riesgo de explotación sexual, abusos y corrupción. A continuación, se muestra un listado de mecanismos para lograrlo:

Métodos para compartir información con las comunidades:

En primer lugar, es importante descubrir cómo la comunidad recaba información. Puede hacerlo preguntando a los líderes comunitarios, a los miembros del voluntariado local, o a través de los datos secundarios del panorama mediático del país (guía del panorama mediático de Google). Algunas buenas opciones son:

- *Pidiendo a las personas líderes y representantes de la comunidad que difundan la información, si bien se debe comprobar que efectivamente la información se está divulgando de forma precisa, y que llega a los grupos vulnerables y potencialmente discriminados por la comunidad*
- *Enviando SMS a las personas de la comunidad cuando disponga de sus números de teléfono (puede hacerse a través de un servicio de envío de SMS masivo, para lo cual puede buscar en Google: "enviar SMS masivos").*
- *Mediante anuncios en la radio local*
- *A través de vehículos con megafonía – altavoces en un vehículo que reproduzcan mensajes grabados mientras recorren la comunidad*
- *A través de las redes sociales, si la comunidad tiene amplio acceso a ellas, y si se consideran una fuente de confianza*
- *Colocando carteles en localizaciones clave de la comunidad (tableros de anuncios, centros escolares, centros de salud, mercados, estaciones de autobús, o cualquier lugar de paso en su vida diaria)*
- *A través de las personas voluntarias de la comunidad, si bien deberán ser formadas, debiendo comprobarse que divulgan ampliamente la información*
- *Manteniendo una reunión comunitaria – si la comunidad es lo suficientemente reducida*

❖ Para más información sobre cómo escoger los canales de comunicación, diríjase [aquí](#)

- Si se está utilizando un lugar físico para la distribución, asegúrese de que cuente con señalización suficiente, con imágenes y utilizando el idioma local. Dé servicio primero a los grupos vulnerables: mujeres embarazadas, personas de edad avanzada y cualquier otra persona con algún tipo de discapacidad.
- Debe haber un punto de información con un proceso claro sobre cómo abordar distintas cuestiones, quejas y *feedback*.

Señalización en el lugar de distribución:

- *Utilice el idioma local e imágenes cuando el nivel de alfabetización sea bajo e incluya un listado e imágenes sobre cuánto efectivo recibirán exactamente las personas, con qué frecuencia y a través de qué mecanismos (por ejemplo, dinero móvil, tarjetas de débito, transferencias bancarias, etc.)*
- *En caso de que vayan a utilizarse cupones, cómo funcionan (dónde pueden canjearse, limitaciones de productos, cómo maximizarlos utilizando todo su valor, etc.)*
- *En caso de que vayan a utilizarse distribuciones, las distintas zonas de la distribución: por ejemplo, dónde se encuentra el punto de información, dónde deben dirigirse las personas para esperar, dónde están las entradas y las salidas, y cómo desplazarse hasta el lugar de la distribución de forma segura.*
- *Señalice la zona geográfica que se está cubriendo en la respuesta: esto ayudará a responder a las personas que se presenten en el lugar y que no sean de la zona a la que se dirige la ayuda.*
- *Imágenes y explicaciones con los criterios de selección: mujeres embarazadas, personas de edad avanzada, personas sin ingresos, etc.*
- *Carteles explicativos del carácter gratuito de la ayuda, para minimizar el riesgo de explotación o abusos de carácter sexual, o de corrupción.*
- *Carteles destacando cualquier línea telefónica directa de ayuda existente para que las personas trasladen sus inquietudes (por ejemplo, información sobre explotación o abusos sexuales, o sobre corrupción), o indicando dónde conseguir ayuda en casos de violencia sexual y de género.*

Asesoramiento sobre puntos de información:

Un punto de información es un elemento muy importante en toda distribución, pues ofrece a las personas un lugar al que dirigirse para formular sus preguntas; debe estar separado de la distribución principal, pues con ello se minimizan las posibilidades de interrupción de la distribución, permitiendo además que la comunidad sienta que sus preocupaciones son escuchadas. A continuación se incluyen algunos consejos sobre el punto de información:

- *Desarrolle un proceso claro sobre cómo responder a las distintas preguntas y quejas: decida con antelación cómo responder a las preguntas más frecuentes, como por ejemplo "reúno los criterios y no me han evaluado", y sea claro sobre lo que se puede contestar y lo que no. Si es posible, disponga un proceso de investigación cuando realmente parezca que una persona ha sido omitida en el registro. Una opción puede ser acudir a los líderes locales (siempre que sean de confianza) con el fin de comprobar las reclamaciones que formula la gente.*
- *Ofrezca formación adicional sobre participación comunitaria a las personas voluntarias que estén gestionando el punto de información.*
- *Prepare una hoja de preguntas y respuestas para ayudar a que las personas voluntarias del punto de información den respuesta a las distintas preguntas que se les puedan formular.*
- *El punto de información deberá estar separado del de distribución, ofreciendo a las personas privacidad para formular quejas; incluya personal voluntario masculino y femenino.*
- *Disponga una mesa y sillas tanto para las personas voluntarias como para las reclamantes.*
- *El punto de información debe estar claramente señalado.*
- *Disponga de un método para el registro del feedback recibido; puede ser en papel, en una plantilla de ordenador, o en un dispositivo móvil utilizado para recopilar datos.*
- *Cuando sea posible, tenga un listado de otras agencias a las que pueda remitir a las personas que requieran servicios concretos (VSG, hospitales, agua, distribuciones de alimentos, otros servicios profesionales, etc.)*

❖ **Para más orientación y herramientas sobre sistemas de *feedback*, diríjase [aquí](#)**

Participación comunitaria, roles del voluntariado para distribuciones físicas de efectivo:

Además de las personas voluntarias necesarias para la distribución, valore incluir:

- *2 personas voluntarias para el punto de información*
- *2-3 personas voluntarias para ayudar a supervisar a quienes llega la distribución, garantizando la distancia social y otras medidas de protección (como lavado de manos o uso de mascarillas o cubrebocas). Estas personas voluntarias de la entrada y la salida del*

lugar de distribución, deberán estar preparadas para ofrecer información y contestar preguntas relacionadas con la distribución.

- Tenga un listado actualizado y los datos de contacto de las agencias de VSG, protección de menores, servicios de apoyo legal y psicosocial a las que remitir a supervivientes de VSG o menores que revelen algún tipo de incidente violento.

Monitoreo & Evaluación

- Durante las encuestas a la salida/encuestas posteriores a la distribución, formule preguntas tendentes a comprobar si hay un buen nivel de participación comunitaria.
- Revise regularmente con el personal clave el *feedback* de la comunidad procedente de múltiples fuentes, tanto después de cada distribución como a lo largo del programa.
- Acuerde de forma conjunta las recomendaciones y las medidas que adoptar en adelante para la siguiente distribución. Mantenga una breve reunión con las personas voluntarias y los líderes comunitarios para recopilar sus comentarios sobre lo que puede mejorarse de cara a la siguiente distribución.

Asesoramiento sobre la configuración de un mecanismo de *feedback* / quejas

- *Asegúrese de destinar suficientes recursos humanos para esta labor. Si ha dispuesto una línea directa, asegúrese de que quede claro cuándo se puede llamar a esa línea directa, y tenga a alguien preparado para responder a las llamadas.*
- *Disponga un libro de reclamaciones en el que se recojan todas las quejas. Clasifique las quejas en función de su urgencia y gravedad, e incluya una columna para registrar las respuestas ofrecidas.*
- *Analice el *feedback*/las quejas diariamente, de forma que puedan detectarse y resolverse los problemas lo más rápidamente posible.*
- *Asegúrese de que las preguntas/quejas más sensibles y urgentes se gestionen de inmediato (por ejemplo, dificultades con cajeros automáticos, teléfonos móviles, etc.)*
- *Disponga directrices claras sobre quién debe gestionar las quejas graves (abusos sexuales, abusos de poder, fraude, etc.), y cómo*

En la siguiente tabla se destacan las herramientas de CEA clave para las actividades mencionadas anteriormente:

Subfase	Herramienta/s de CEA
Desarrollo de un plan de CEA	Herramienta 5: plan de trabajo de CEA Herramienta 6: herramienta de presupuesto para CEA Herramienta 7: herramienta de M&E de CEA Herramienta 4: modelo de estrategia de CEA Herramienta 11: lista de verificación de CEA para planes
Desarrollo de capacidades del personal	Herramienta 14: reunión sobre CEA para nuevos miembros del personal y del voluntariado Herramienta 10: reunión sobre el código de conducta Herramienta 25: reunión sobre CEA en emergencias
Selección de herramientas y canales de comunicación	Herramienta 19: matriz de canales de comunicación Herramienta 21: cambios de comportamiento y recursos RCCE
Desarrollo de mensajes para el público meta	Herramienta 14: hoja de preguntas y respuestas para personal voluntario Herramienta 21: cambios de comportamiento y recursos RCCE
Desarrollo de un mecanismo de <i>feedback</i> y quejas	Herramienta 15: kit de <i>feedback</i> Herramienta 21: cambios de comportamiento y recursos RCCE
Revisar y aprender	Herramienta 11: lista de verificación de CEA para planes

