**Herramienta 9**

**Lista de Verificación de Información a Compartir con las Comunidades\***

Esta lista de verificación incluye información solicitada con frecuencia, que se puede compartir con los participantes del programa y otros miembros de la comunidad sobre la organización, el proyecto y los FCRM.

Cada programa de país y equipo de programas debe adaptar esta lista de verificación para satisfacer las necesidades de información de su contexto. Los canales de información y comunicación seleccionados se deben basar en el análisis y datos recolectados utilizando la *Herramienta 2: Lista de verificación del análisis de contexto*. Los canales de comunicación estarán orientados por las preferencias de los diversos grupos, con un énfasis particular en los grupos vulnerables que pueden enfrentar barreras para acceder a la información (por ejemplo, debido a un bajo nivel de alfabetización, roles y normas de género y discapacidad).

La información se proporcionará en los idiomas y términos locales que la gente usa comúnmente en casa. Es mejor comunicarse utilizando una variedad de materiales y métodos (escritos, ilustrativos, verbales, etc.) que satisfagan las necesidades de la comunidad, especialmente de los más vulnerables y marginados.

**Durante el diseño**

**Participación de la comunidad en los procesos de diseño y evaluación del proyecto**

* Proceso de evaluaciones de necesidades y diseño del proyecto y cómo las comunidades locales participarán en este proceso.
* Procesos de selección de participantes y criterios de elegibilidad, y cómo los miembros de la comunidad participarán en la validación de dichos procesos de selección.
* Actividades de monitoreo y evaluación, y cómo los miembros de la comunidad participarán en éstas, especialmente para aquellas que conducen a cambios en el programa.
* Cómo la organización utilizará y almacenará los datos recolectados.
* Cómo influirán los aportes de la comunidad en el diseño de los canales de retroalimentación, quejas y respuesta adecuados al contexto.

**Durante el arranque**

**Antecedentes de CRS, nuestros socios y planes de actividades en el área**

Información sobre CRS y las organizaciones socias, que incluya:

* Valores y compromisos organizacionales con la participación comunitaria y la rendición de cuentas.
* Compromisos organizacionales de protección contra la explotación, abuso y acoso sexual.
* Conducta esperada y prohibida del personal, voluntarios y afiliados.
* Derechos y beneficios de los miembros de la comunidad, incluyendo el derecho a quejarse y el derecho a denunciar cualquier comportamiento inapropiado o dañino del personal, voluntarios y afiliados.
* Qué puede y qué no puede hacer la organización

Objetivos del programa, que incluyan:

* El propósito del programa y los grupos a los que está dirigido
* Las actividades y servicios propuestos y/o implementados del programa
* La duración y área de cobertura del programa
* El presupuesto disponible y si se ha asegurado financiamiento (si aplica).

**Durante el arranque y a lo largo de la implementación**

**Información sobre los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta (FCRM)**

Explicación de los FCRM, que incluya:

* Cómo presentar retroalimentación y quejas a través de los canales disponibles
* Plazos para reconocer la retroalimentación o quejas.
* Tiempos de respuesta para la retroalimentación y quejas programáticas, y retroalimentación y quejas sensibles[[1]](#footnote-1).
* Pasos que CRS o los socios aplicarán para garantizar la seguridad, confidencialidad y dignidad de los denunciantes, incluyendo la forma en que se manejarán las quejas.

Derechos y beneficios vinculados a los FCRM, que incluyan:

* El derecho a proporcionar retroalimentación y quejas sobre los programas y operaciones de CRS o los socios.
* Que las quejas sean bienvenidas, alentadas y tomadas en serio.
* El derecho a informar cualquier problema de conducta inadecuada relacionado con el comportamiento esperado y prohibido del personal, voluntarios y afiliados.
* El hecho de que compartir las quejas no afectará de forma negativa el acceso a la asistencia o participación en el proyecto.

Preguntas frecuentes (FAQ) actualizadas sobre los FCRM y las actividades del programa en curso.

 **Información programática**

* Nombres y roles de quienes trabajan directamente con los participantes del programa.
* Cuando aplique, información sobre la estrategia de salida del programa, incluyendo la duración esperada, las actividades que probablemente se mantendrán más allá del programa y cualquier cambio en las líneas de responsabilidad. Se debe compartir con suficiente anticipación, el momento exacto dependerá del contexto específico y la duración del programa. Se tendrá cuidado de asegurar que las comunidades tengan tiempo para prepararse y hacer preguntas sobre la forma en que terminará el programa.

Nota: Siempre que sea posible, es una buena práctica desarrollar un acuerdo por escrito con las comunidades, en el cual los roles y responsabilidades de cada parte se estipulan de manera conjunta.

1. Para obtener más información, revise la *Herramienta 1: Categorías de retroalimentación y quejas*. [↑](#footnote-ref-1)