

# Comunicación con las comunidades sobre la PEAS

## **T** Herramientas

- Herramienta 1: Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
- Herramienta 2: Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS
- Herramienta 3: Ejemplo de un plan para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
- Herramienta 5: Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto
- Herramienta 6: Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

## Público objetivo



Puntos focales de  
PEAS/salvaguarda/  
protección



Personal del  
programa

# Introducción

*Comunicación con las comunidades sobre la PEAS* recomienda herramientas y enfoques para involucrar a las comunidades en la protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS), con el objetivo de introducir el tema de tal forma que no sea amenazante y que sea accesible a todos los grupos (por ejemplo, niños, niñas o personas con discapacidades) y que sea contextual y culturalmente apropiado para abordar tabúes o estigmas relacionados con la PEAS.

Esta guía de orientación se basa en estándares internacionales reconocidos y buenas prácticas del proyecto FPEAS de CRS.

## ¿Quiénes?

Esta guía de orientación está dirigida a organizaciones nacionales y locales.

Puede ser útil para los equipos de programas que trabajan con miembros de la comunidad a través de líderes locales y municipales y grupos y plataformas comunitarias, como trabajadores comunitarios de salud, grupos de atención y otros comités comunitarios.

También puede ser útil para la alta gerencia, gerentes con responsabilidad en EAS/ salvaguarda y los equipos de comunicación.

## ¿Por qué?

La participación de las comunidades y la comunicación de información pertinente sobre la PEAS es una de las principales medidas de PEAS y una de las ocho normas mínimas de operación para las PEAS definidas por el IASC, consideradas las normas internacionales más utilizadas en la materia.

Las organizaciones deben asegurarse de que las comunidades con las que trabajan puedan acceder a información oportuna, relevante, apropiada y específica al contexto sobre el comportamiento esperado y prohibido del personal y las medidas y sistemas de las organizaciones que abordan la EAS por parte de las y los trabajadores humanitarios.

# Contexto

## ¿Por qué?

La discusión sobre la explotación y los abusos sexuales (EAS) puede ser poco común en las comunidades donde hay sensibilidad en torno a estos temas. Sin embargo, la sensibilización en PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para que una organización pueda responder a las alegaciones de faltas de conducta. Aumentará la conciencia de la comunidad sobre los problemas de la violencia basada en género (VBG) y promoverá la responsabilidad colectiva hacia la PEAS entre actores del sector de ayuda en la comunidad. La comunicación efectiva requiere una buena comprensión de la comunidad y su contexto.

*Crear conciencia sobre la PEAS es fundamental para evitar que el personal cause daños y para permitir que una organización responda a las alegaciones de faltas de conducta.*

## ¿Cuándo?

Idealmente, un análisis de contexto se lleva a cabo durante la fase de diseño; sin embargo, se puede realizar en cualquier punto del ciclo del programa, y se puede actualizar a lo largo del proyecto después de cualquier cambio en el contexto.

## ¿Qué?

Es importante entender y mapear:

- Las normas y los valores actuales
- Las dinámicas de género, puntos de vistas y prácticas alrededor de la VBG, las faltas de conducta relacionadas con la EAS
- Barreras y riesgos culturales, tradicionales y religiosos que se relacionan con la forma en que la EAS pueda ser percibida en la comunidad
- La vergüenza, el estigma y el miedo a las represalias que podrían resultar si una persona revela el abuso.

Se pueden contactar a los clusters de protección dentro de los países, grupos de trabajo de PEAS y otros actores líderes de protección para ver si la información específica de EAS ya ha sido recopilada y analizada. Además, se puede comprobar si se ha consultado a las comunidades para asegurarse de que no se les hagan las mismas preguntas, lo que provoca fatiga.

# Mensajes y Métodos

## ¿Por qué?

Las personas que participan en los programas y son miembros de la comunidad tienen derecho a acceder y recibir información. Proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad es crítico. Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben entender:

- Que la ayuda es siempre gratuita y nunca debe ser intercambiada por ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- Que la organización no tolera la inacción en cuestiones de EAS.
- Cuál es el comportamiento esperado o prohibido entre las y los trabajadores humanitarios.
- Cómo reportar un comportamiento inapropiado.

*Es crítico proporcionar mensajes de PEAS coherentes, precisos y claros a la comunidad.*

## ¿Cuándo?

Las organizaciones deben desarrollar mensajes de PEAS y una estrategia de comunicación en la etapa de diseño de un programa y revisarlo periódicamente:

- Antes de comenzar las actividades clave, como la focalización, selección e inscripción de las y los participantes del programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- Antes de hacer cambios en el programa.
- Al identificar nuevos riesgos de EAS.
- Para monitorear sus resultados e impacto.

## ¿Cómo?

Las organizaciones deben desarrollar y ajustar los planes y el material de comunicación en materia de PEAS al contexto y al público objetivo, y deben involucrar al mayor número posible de partes interesadas. Esto ayudará a garantizar que los mensajes sean apropiados, sensibles y puedan comunicar eficazmente la información clave. Ver los ejemplos de materiales de información, educación y comunicaciones (IEC) de PEAS en la [Herramienta 5](#). Las organizaciones pueden entregar estos mensajes importantes:

- **Resumiendo los mensajes clave de las normas internacionales** y políticas organizacionales en materia de PEAS que las comunidades necesitan conocer ([Herramienta 1](#)).
- **Decidiendo cómo comunicar estos mensajes clave a la comunidad** de manera relevante, accesible, sensible y culturalmente apropiada ([Herramienta 2](#) y [Herramienta 3](#)).
- **Utilizando materiales de comunicación** existentes como formatos para materiales adaptados ([Herramienta 4](#) y [Herramienta 5](#)).

### Herramientas sugeridas

<b>Herramienta 1</b>	Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades
<b>Herramienta 2</b>	Cómo desarrollar un plan de comunicaciones de PEAS
<b>Herramienta 3</b>	Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS
<b>Herramienta 4</b>	Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS
<b>Herramienta 5</b>	Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

# Involucramiento con las comunidades

## ¿Por qué?

Un diálogo activo, inclusivo y regular con las y los miembros de la comunidad es clave para aumentar la conciencia de los riesgos de EAS, y garantizar los derechos de las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad a recibir asistencia sin el riesgo de EAS.

Iniciar y dirigir una discusión con miembros de la comunidad sobre la PEAS puede ser difícil e intimidante. Las organizaciones deben construir la confianza, permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todas las cuestiones relacionadas con la PEAS y utilizar herramientas de participación para garantizar la inclusión activa de los grupos vulnerables, especialmente los que están en riesgo de EAS. Es vital asegurar que el personal tenga la formación y las aptitudes adecuadas para dirigir estos debates.

---

*Las organizaciones deben generar confianza para permitir la comunicación bidireccional con la comunidad en torno a todos los problemas de PSEA.*

## ¿Cuándo?

La comunicación y la participación comunitaria en torno al PEAS deberían ocupar un lugar prioritario en la agenda de todas las partes interesadas del sector de ayuda en cada etapa del ciclo del programa:

- **La interacción temprana** con las comunidades, como durante las evaluaciones de las necesidades o los análisis de riesgos, y durante toda la ejecución de las actividades, permite a las organizaciones reunir y compartir información pertinente sobre la PEAS e involucrar a las comunidades en un diálogo significativo en torno a la PEAS. Dicha comunicación debe tener lugar antes de que comiencen las actividades clave, como la selección y el registro de las y los participantes en el programa. Es vital incluir mensajes de PEAS en el paquete de información que reciben las y los participantes del programa (ej. criterios de selección, detalles de asistencia y servicios disponibles).
- **Cualquier interacción** con la comunidad (reunión comunitaria, sesión de implementación de proyectos, etc.) es una oportunidad para que las organizaciones compartan información sobre sus políticas y sistemas de PEAS, y también para buscar retroalimentación de la comunidad sobre la mejor manera de diseñarlos y adaptarlos (p. ej., mediante debates de grupos de discusión, entrevistas con informantes clave y visitas de seguimiento). Esto es particularmente importante cuando se establecen mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta, se diseñan materiales de comunicación de PEAS y se definen rutas de derivación. También es importante mantener a la comunidad actualizada sobre cualquier acción que se tome como resultado de las quejas (adheriéndose siempre a los protocolos de confidencialidad).
- **Antes de hacer cambios** en el programa.
- **Al identificar nuevos riesgos** relacionados con la EAS.

---

*La PEAS debe de ser parte de una estrategia más amplia de involucramiento con las comunidades. Las organizaciones deben mantener abierto el diálogo sobre la PEAS con las comunidades durante todo el programa.*

## ¿Cómo?

Se puede utilizar una gama de enfoques participativos para asegurar un diálogo comunitario activo e inclusivo sobre la PEAS:



### Grupos focales

Considerar mantener conversaciones grupales separadas con aquellas personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



### Entrevistas con informantes clave

Considerar la posibilidad de llevar a cabo reuniones separadas con personas que tengan necesidades específicas y que estén en riesgo de EAS.



### Esquemas y guías de facilitación

para liderar el diálogo comunitario.



### Juegos de rol

Los juegos de rol proporcionan un foro atractivo, creativo y memorable para involucrar a los miembros de la comunidad.



### Consultas apropiadas y adaptadas a niñas y niños

con el apoyo de los actores y partes interesadas de protección de la niñez.

Puede ser útil discutir esto primero con la red de protección/PEAS para comprobar si ya se han realizado consultas similares y, de no ser así, para garantizar que el enfoque elegido sea apropiado y seguro.

### Herramienta sugerida

#### Herramienta 6

Diálogo comunitario sobre la PEAS (incluyendo ejemplo de cuestionario)

# Herramienta 1 Mensajes esenciales de PEAS para miembros de las comunidades

Este instrumento se basa en el documento del IASC. 2012. [Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel](#) (Normas mínimas de operación: protección contra la explotación y los abusos sexuales por parte del propio personal)

Resumen	
<b>Propósito</b>	La PEAS es un tema complicado y delicado. Esta herramienta resume los mensajes clave de PEAS que las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben conocer. También pretende simplificar los mensajes clave y hacerlos más accesibles.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto, para elaborar materiales de comunicación y/o informar al nuevo personal.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa o personal de campo, personal de recursos humanos, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## ¿Qué información mínima clave de PEAS deberían esperar las comunidades?

Como mínimo, las y los participantes del programa y las y los miembros de la comunidad deben esperar la siguiente información de la organización y del personal:

- **La ayuda siempre es gratuita** - Las comunidades tienen derecho a recibir ayuda humanitaria sin estar sujetas a EAS. La ayuda nunca debe concederse a cambio de ganancias sexuales, financieras, sociales o políticas.
- **Definición de EAS** - Ver más adelante.
- **Normas de conducta para trabajadores humanitarios** (personal, voluntarios y asociados, como contratistas) de acuerdo con las políticas organizacionales de salvaguarda (p. ej. [Política de Salvaguarda de CRS](#)), incluyendo conducta esperada y prohibida.
- **Cómo y dónde reportar quejas** - Para reportar cualquier cuestión o preocupación relacionada con las faltas de conducta del personal, incluyendo el abuso sexual. La información debe incluir:
  - El derecho de las y los miembros de la comunidad a dar retroalimentación o presentar quejas. Esto no afectará negativamente su acceso a la asistencia humanitaria ni a la participación en los proyectos.
  - Los canales de información disponibles, p. ej., número de contacto, correo electrónico de los puntos focales de salvaguarda o PEAS.
  - Las medidas que adoptará la organización para garantizar la seguridad, confidencialidad y dignidad de las personas que presenten una queja, incluida la forma en que estas se gestionan.
  - Los plazos previstos, por ejemplo, cuándo las personas que utilizan mecanismos para presentar reportes pueden esperar una respuesta a su queja.
  - Funciones y responsabilidades de las personas involucradas y posibles limitaciones (como los límites a la confidencialidad cuando está en juego la protección).
- **Derivación** - Qué servicios están disponibles para apoyar a las personas que han experimentado daño, y cómo acceder a ellos.
- **Responsabilidad organizacional** - Todos los actores tienen la obligación de prevenir y abordar esos actos y proteger a las y los testigos, las víctimas y las y los sobrevivientes.

## Definición: ¿Qué constituye explotación y abuso sexual?<sup>1</sup>

**Abuso sexual** – Intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Por ejemplo, una o un trabajador de una ONG local toca a una niña de 6 años de manera inapropiada mientras juega con ella como parte de una intervención psicosocial.

**Explotación sexual** – Cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza para fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, lucrar monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona. Por ejemplo:

- Un director de escuela empleado por una ONG en una escuela se niega a permitir que un niño desplazado se matricule en la escuela a menos que la madre del niño tenga relaciones sexuales con él.
- Un chófer de una agencia internacional ofrece a los estudiantes del pueblo ir a su escuela en un pueblo vecino en un vehículo oficial, a cambio de que él tome fotografías de ellos posando desnudos.
- Solicitar a una prostituta.

## ¿Qué conducta se espera de las y los trabajadores humanitarios?<sup>2</sup>

### Seis Principios Básicos

1. La explotación y los abusos sexuales por parte de las y los trabajadores humanitarios constituyen faltas graves y, por lo tanto, son motivo de despido.<sup>3</sup>
2. La actividad sexual con niñas o niños (personas menores de 18 años) está prohibida independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento local. La creencia errónea con respecto a la edad de una niña o un niño no es una defensa.
3. Está prohibido el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto incluye el intercambio de asistencia que se debe a las y los beneficiarios.
4. Está prohibida toda relación sexual entre quienes prestan asistencia y protección humanitarias y una persona que se beneficia de esa asistencia y protección humanitaria que implique un uso indebido de rango o posición. Esas relaciones socavan la credibilidad y la integridad de la labor de ayuda humanitaria.
5. Cuando una o un trabajador humanitario desarrolle inquietudes o sospechas con respecto al abuso o la explotación sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma agencia o no, debe reportar tales inquietudes a través de los mecanismos de reportes establecidos por la agencia.
6. Las y los trabajadores humanitarios están obligados a crear y mantener un entorno que impida la explotación y los abusos sexuales y promueva la aplicación del código de conducta de su organización. Los gerentes en todos los niveles tienen responsabilidades particulares de apoyar y desarrollar sistemas que mantengan este entorno.

1. Esta definición aceptada de EAS se encuentra en: Naciones Unidas. 2003. [Boletín del Secretario General: Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales](#) (ENG) ONU.

2. El Comité Permanente entre Organismos (IASC) actualizó los [Seis Principios Básicos Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales](#) (actualizado).

3. Dependiendo del contexto, referirse a medidas disciplinarias distintas al despido.

## Ejemplo de mensajes clave para ADULTOS



- La ayuda humanitaria es gratuita.
- Toda la asistencia que prestan las organizaciones humanitarias se basa en las necesidades.



- Usted tiene derecho a ser informada/o sobre los servicios humanitarios prestados en su zona y sobre los criterios de selección.



- Se ha establecido un sistema de quejas en [inserte el nombre del grupo/organización/ubicación]. Póngase en contacto con [inserte los datos de contacto] para obtener más apoyo y asesoramiento al respecto. Todas las quejas son confidenciales.
- Si usted siente que ha sido perjudicada/o o discriminada/o debido a su género, etnia, religión, edad o afiliación política, o alguien que trabaja para una organización humanitaria le ha pedido que haga algo inapropiado a cambio de servicios, por favor repórtelo utilizando [inserte los mecanismos de reportes].
- Tiene derecho a reportar cualquier comportamiento inapropiado, explotación o abuso por parte de una o un trabajador humanitario. Si le preocupa la conducta de una o un trabajador de asistencia, comuníquelo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona que esté hablando, y la única persona que puede ayudar a la víctima.
- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



- Las organizaciones humanitarias y su personal trabajan sobre la base de los principios de humanidad: imparcialidad y respeto.
- Usted nunca debe tener que intercambiar favores sexuales para obtener asistencia, empleo, bienes o servicios.
- El abuso de poder de cualquier tipo sobre las poblaciones locales está prohibido.



- Una o un trabajador humanitario debe reportar sobre cualquier inquietud o sospecha de explotación y abuso sexual por parte de una o un compañero de trabajo, ya sea en la misma organización o no.
- Estas normas se aplican a todas las personas (personal de la ONU o de la ONGI, socios, consultores, contratistas de la ONU o de la ONGI).

## Ejemplo de mensajes simplificados para ADOLESCENTES



- La ayuda es siempre gratuita. Las y los trabajadores humanitarios nunca deben pedirle que les dé algo o que haga algo a cambio de su ayuda.



- Cualquier persona puede ofrecer su opinión sobre cualquier ayuda o asistencia que reciba y sobre cómo se lleva a cabo- no importa quién sea, cuántos años tiene, de donde viene y cuáles son sus creencias. Sus puntos de vista ayudan a [la organización/es] a mejorar y asegurarse de que proporcionamos los bienes y servicios adecuados para su comunidad.



- Toda persona tiene el derecho de estar a salvo del daño y el abuso, sin importar quién es, cuántos años tiene, de dónde viene o cuáles son sus creencias. Si usted está preocupada/o por el bienestar o la seguridad de una niña o un niño o ha visto u oído hablar de una o un trabajador de ayuda que actúa de manera inadecuada, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes]. Usted puede ser la única persona con esta información y la única que puede ayudar a mantener a salvo a la niña o al niño.
- Todas las organizaciones deben proporcionar ayuda y apoyo de manera segura y adecuada a todas las personas con las que trabajan, tratándolas con dignidad y respeto. Si le preocupa la forma en que las organizaciones están llevando a cabo su trabajo en su comunidad o cómo se comporta una o un trabajador humanitario, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Responderemos, escucharemos y actuaremos según lo que nos diga. Siempre investigaremos cualquier abuso que nos denuncie y nos aseguraremos de que aquellas personas que le están haciendo daño rindan cuentas. Le diremos tanto como sea seguro compartir y le mantendremos informada/o cuando podamos del proceso



- Las y los trabajadores humanitarios siempre deben tratarlos con justicia y amabilidad, con dignidad y respeto, sin importar quiénes sean. Si una o un trabajador de ayuda le ha hecho daño, le ha molestado o le ha pedido algo a cambio de su ayuda, informe de esto a [insertar los mecanismos de reportes].



- Todas las quejas serán recibidas, procesadas y almacenadas de forma segura, y mantenidas confidenciales. ¡Su seguridad es nuestra prioridad!



## Ejemplo de mensajes simplificados para niños y niñas

**¡La ayuda es siempre gratuita!** Nadie tiene derecho a pedirte nada a cambio de los servicios que dan las y los trabajadores humanitarios. Esto incluye comida, agua, libros escolares, juegos.. itodo! Por favor, díselo a tus amigos.



**Los trabajadores humanitarios deben hacerte sentir feliz y seguro/a.** Siempre deben tratarte con amabilidad, respeto y dignidad.



**Los trabajadores humanitarios nunca deben hacerte daño,** gritarte, tocarte en algún lugar que no te guste, hacerte sentir triste o pedirte que guardes un secreto.

**¡Siempre te escucharemos!**

Dinos si alguien que trabaja con nosotros o cualquier trabajador/a humanitario te hace daño, te hace sentir triste o mal, o te toca de una manera que no te gusta. No te culpes. No es culpa tuya. Cuéntanoslo y te ayudaremos. ¡Mantenerte a salvo es lo que más nos importa! ¡Díselo a tus amigos!

### COVID-19 y EAS: Ejemplos de mensajes

- La pandemia por COVID-19 impacta todas nuestras vidas. Debido a las medidas de distanciamiento físico, es posible que ya no tenga acceso a personas adultas en las que confíe, o lugares seguros a los que ir. Si le preocupa que una persona de su comunidad esté en riesgo de sufrir daños, debe ponerse en contacto con [insertar los mecanismos de reportes].
- Las máscaras, los guantes, el jabón y el alcohol en gel pueden ser distribuidos a usted por una o un trabajador humanitario para protegerlo de COVID-19. Estos son gratuitos y nunca deben ser ofrecidos a cambio de favores sexuales o financieros. Si alguien le está pidiendo que haga algo a cambio de estos suministros, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todas y todos estamos pasando más tiempo en línea hablando con amigos, trabajando o estudiando. Si ve algo que le molesta o alguien le pide que haga algo que no quiere hacer, debe reportarlo a [insertar los mecanismos de reportes].
- Todos tenemos que mantenernos a salvo y tratar de detener la propagación de COVID-19. Si entra en contacto con otras personas, asegúrese de estar a 2 metros de distancia, evitar tocarse entre sí, y toser en el codo.

# Herramienta 2 Cómo desarrollar un plan de comunicación de PEAS

Adaptado de: CRS. 2013. *Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members* (Caja de herramientas de comunicación: orientación práctica para gerentes de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad)

Resumen	
<b>Propósito</b>	Pasos clave para desarrollar un plan de comunicación de PEAS apropiado y culturalmente sensible.
<b>Cuándo usarlo</b>	Al inicio del proyecto/programa.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos de programas, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## Paso 1: Identificar sus objetivos (por qué)

Utilizar estas preguntas para ayudar a identificar sus objetivos:

- ¿Cuál es el propósito de comunicar mensajes clave de PEAS? ¿Qué quiere lograr?
- ¿Por qué es importante que las y los participantes del programa comprendan sus derechos de PEAS?
- ¿Cómo mejora la seguridad, la dignidad y el acceso de las y los participantes del programa tener información precisa y oportuna sobre la PEAS?
- ¿Qué áreas geográficas o comunidades desea que reciban sus mensajes de PEAS? ¿Hay sensibilidades en estas áreas que necesitan ser consideradas antes de adaptar y compartir mensajes de PEAS?

## Paso 2: Elegir su público objetivo (quién)

- Entender al público objetivo:
  - ¿Cuál es el género, sexo, la edad, el estado de discapacidad, el idioma, el nivel de alfabetización y el origen étnico de su población objetivo?
  - ¿Cómo los diversos grupos en las comunidades comparten y reciben información en la que confían?
  - ¿Quién es de confianza en la comunidad y puede compartir su mensaje con diversos grupos (aquellas personas dentro de la comunidad que son respetadas y escuchadas, p. ej. personas ancianas de la comunidad, líderes religiosos, maestras o maestros, profesionales de la salud), y quién puede viajar con seguridad para entregar los mensajes?
  - ¿Quién está en mayor riesgo de EAS?
- Dirigirse a todas las personas de la comunidad. El intercambio de información sobre la PEAS debe adaptarse y dirigirse a todas las personas de la comunidad para que todas conozcan detalles sobre la PEAS. No confíe solo en miembros de la comunidad con poder para difundir los mensajes.
- Los grupos diversos<sup>4</sup> tendrán diferentes necesidades de comunicación:
  - Considerar cómo aquellas personas que son analfabetas o viven en comunidades donde la comunicación escrita no es la principal forma de comunicación, o aquellas personas que viven con discapacidades, pueden acceder a los mensajes de PEAS.
  - Utilizar diferentes métodos de comunicación (escritos, orales y pictóricos) para llegar a diferentes grupos, como niñas y niños pequeños, personas mayores, personas con discapacidad, los grupos analfabetos o marginados, etc. Siempre que sea posible, utilizar formatos accesibles (braille y letra grande, lenguaje de señas, vídeo, grabaciones de audio, voz en off y subtítulos).

4. Los "grupos diversos" pueden referirse, por ejemplo, a mujeres, hombres, niñas, niños, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidades, así como a grupos minoritarios o étnicos específicos sin tal distinción (Estándar Humanitario Esencial).

### Paso 3: Diseñar sus mensajes clave de PEAS (qué)

- Asegurarse de consultar a las comunidades y grupos diversos, ya que pueden tener sus propias maneras de describir el daño, la explotación, el abuso y el abandono. Pueden utilizar signos, símbolos o expresiones que sugieran que están preocupados. Por lo tanto, su mensaje debe reflejar estos.
- Utilizar las siguientes preguntas para ayudar a diseñar mensajes de PEAS apropiados y específicos al contexto:
  - ¿Cuáles son los mensajes clave de la PEAS que desea comunicar a cada audiencia?
  - ¿Qué programas está implementando la organización, qué riesgos podrían crear y qué información se necesita para contrarrestarlos?
  - ¿Qué preguntas relacionadas con la PEAS hacen los miembros de la comunidad al personal durante las visitas de campo?
  - ¿Qué deben entender los miembros de la comunidad para lograr la tolerancia cero hacia la EAS?
  - ¿Qué le gustaría saber sobre el comportamiento del personal, especialmente de naturaleza sexual, si usted fuera un miembro de la comunidad?
  - ¿Cómo describen las comunidades el daño, la explotación, el abuso y el abandono?
  - Dado el contexto, ¿existe alguna información que no deba ser compartida o compartida de manera diferente para minimizar los riesgos (p. ej. los riesgos de seguridad)?
  - Si se presenta una inquietud de EAS y la víctima necesita apoyo inmediato, ¿a dónde querrían remitirlas las comunidades?
  - ¿Cómo motivan las comunidades a las personas a que hablen?
- Comunicarse con redes de PEAS/protección y colegas para entender si ya se han llevado a cabo consultas comunitarias, para asegurar que las conversaciones potencialmente sensibles no se dupliquen.

### Paso 4: Identificar sus métodos de comunicación (cómo)

- Identificar actividades en curso en la comunidad destinataria que puedan presentar un punto de entrada para la sensibilización sobre PEAS:
  - ¿Qué actividades planificadas del programa podrían usarse para entregar mensajes? Por ejemplo, si el programa incluye la distribución de alimentos u otros suministros, considere entregar folletos de PEAS dentro del paquete o kit de alimentos, o usar pequeños grupos de teatro para interpretar un artículo de PEAS mientras la gente hace cola.
  - ¿Qué canales de comunicación están presentes en la comunidad? Por ejemplo, ¿dependen las personas de los programas de radio, de la palabra de líderes comunitarios o de los tableros de anuncios? ¿Se utiliza el teatro callejero para compartir mensajes importantes?
- Analizar la eficiencia de las campañas de divulgación y sensibilización de la EAS de otras partes interesadas (agencias de las Naciones Unidas, ONGI, y ONG) en el contexto local.
- Llegar a otras redes de coordinación de PEAS o de protección para ver si los materiales ya se han desarrollado y entender qué métodos funcionaron bien.

- Asegurar la accesibilidad, visibilidad y la facilidad de uso del intercambio de información de PEAS:
  - La información debe compartirse en diversos formatos, idiomas y medios de comunicación. Proporcionar una versión en formato escrito (p. ej. carteles, folletos, SMS); una versión verbal (p. ej. megáfonos, puntos de información, visitas de trabajadores de divulgación, teatro, reuniones comunitarias, movilizadores comunitarios de puerta en puerta); y uno que sea ilustrado para niñas o niños o los que no pueden leer y escribir (e.g. cartel, vídeo, dibujos animados).
  - La información puede ser estática o móvil (p. ej., utilizando megáfonos o tabloneros de anuncios móviles).
  - El proporcionar información en un punto central (p. ej., mercado) puede aumentar el número de personas alcanzadas. Garantizar que las personas con dificultades de movilidad también puedan acceder a la información.
- Asegurar que el intercambio de información sobre la PEAS sea sensible y culturalmente apropiado.
  - Reflexionar sobre el análisis inicial de normas, valores, dinámicas de género y puntos de vista/estigma en torno a la EAS. Ver la sección anterior de *Contexto*.
  - Por ejemplo, asegúrese de que la redacción sea sensible al contexto, y las imágenes utilizadas sean apropiadas. Ser demasiado explícito en su lenguaje y/o imágenes tiene el potencial de causar angustia tanto a quienes ven los materiales como a las personas sobrevivientes de EAS. Entender los eufemismos utilizados para los términos sensibles en el idioma local es vital. Traductores Sin Fronteras (TWB, por sus siglas en inglés) puede ayudar con la traducción de conceptos y términos difíciles de PEAS y salvaguarda. Asegurarse que el intercambio de información de PEAS esté dirigido por la comunidad:
    - Asegurarse de tener representantes de una amplia gama de grupos demográficos, incluidos los actores gubernamentales, para ayudar a diseñar el plan de comunicación y co-crear mensajes de PEAS. Si es necesario, trabajar con su equipo de MEAL (monitoreo, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje) y colegas de protección (incluyendo el cluster y grupos de trabajo de protección, cuando estén disponibles) para llegar a y consultar con grupos comunitarios (p. ej. grupos de mujeres).
    - Considerar pedir a los miembros de la comunidad que diseñen materiales de comunicación, ya que están mejor situados para crear algo que se entienda en la comunidad. Por ejemplo, puede pedir a niñas y niños que diseñen carteles.
    - Identificar a personas y comités focales (p. ej., comités locales, grupos) que puedan tomar un papel activo en la sensibilización y proporcionar retroalimentación, pero asegurándose de no sobrecargar a los miembros de la comunidad con tareas, y de disponer de los recursos necesarios para responder a las inquietudes relacionadas con la PEAS.
- Asegurarse de verificar cualquier resultado no deseado de la comunicación, y mitigar cualquier riesgo. ¿Los métodos seleccionados plantean algún riesgo para el personal o los miembros de la comunidad? Asegurarse de considerar siempre la seguridad de las personas que entregan el mensaje para no ponerlas en riesgo de daño o represalias.

[Los glosarios de Traductores sin Fronteras](#), que incluyen términos relacionados con la protección y el COVID-19, están disponibles en varios idiomas.

Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

## Paso 5: Establecer su marco de tiempo (cuándo)

- En todas las etapas del proyecto, e incluso en las primeras etapas de una respuesta, la información básica sobre la PEAS debe ser compartida con las poblaciones afectadas para ayudarles a entender qué comportamiento se espera del personal y cómo reportar una preocupación.
- Trabajar con los equipos de MEAL durante todo el ciclo del programa para monitorear si la información está llegando al público objetivo y si se entiende. Los mensajes de PEAS pueden ser transmitidos y monitoreados en todas las ocasiones de interacción con la comunidad: reuniones, distribuciones, visitas de monitoreo, evaluaciones, etc.

## Paso 6: Elaborar un presupuesto

- ¿Cuánto espera que le cueste su plan? ¿Cuál es su presupuesto? Muchos métodos son baratos, como compartir información en reuniones comunitarias, crear carteles sencillos y trabajar con comités comunitarios.
- ¿Cómo puede la organización llegar a la sección más amplia de la comunidad con el presupuesto disponible?
- ¿Los costos se pueden integrar en los presupuestos del programa a medida que se desarrollan?

## Paso 7: Implementar el plan

- Antes de poner en marcha el plan de comunicación, probar los mensajes con una variedad de partes interesadas, incluidos los grupos marginados, así como con niñas y niños, para asegurarse de que los mensajes sean apropiados desde el punto de vista cultural y de la edad, y modificarlos en consecuencia.
- Es posible que necesite utilizar una variedad de actividades para implementar su plan de comunicación de PEAS: únicas, periódicas o continuas.
- Considerar el orden en que los diferentes grupos de personas necesitarán conocer la información. Asegúrese de capacitar al personal, voluntarias, voluntarios y asociados en PEAS antes de informar a las y los líderes comunitarios, otros grupos comunitarios y la comunidad en general. También vale la pena practicar o interpretar los mensajes y responder preguntas desafiantes anticipadas.
- Determinar si los grupos objetivo específicos necesitan ser informados antes que otros, i.e. los más en riesgo, líderes comunitarios, etc.
- Considere quién será responsable de:
  - Gestionar el plan de comunicación y mantener el enfoque.
  - Desarrollar materiales de comunicación.
  - Intercambiar mensajes con las comunidades y recopilar información, comunicarse con otras partes interesadas (por ejemplo, gobiernos departamentales, ONG locales y ONGI) y revisar si el enfoque de comunicación es efectivo.

## Paso 8: Monitorear los resultados y buscar maneras de mejorar

- Revisar su plan de comunicación durante y después de su implementación. Buscar formas de mejorar y descartar aquellos elementos del plan que no funcionaron en la práctica. Hacerse algunas de estas preguntas puede ser útil:
  - ¿La gente recibió nuestro mensaje de PEAS? ¿Entendieron los mensajes clave? ¿Cómo respondieron?
  - ¿Estamos apuntando al público objetivo correcto? ¿Estamos llegando a él?
- Antes de implementar el plan, decidir cómo y cuándo revisar el plan y acordar:
  - Qué métodos se utilizarán para decidir si cada enfoque de comunicación ha sido efectivo. Esto puede incluir visitas de campo, reuniones comunitarias, entrevistas con informantes clave y grupos focales formales e informales con personal y miembros de la comunidad, encuestas, etc.
  - Quién será responsable de desarrollar los criterios de revisión y hacer que la revisión se lleve a cabo.
- Los siguientes elementos pueden utilizarse para examinar si el enfoque de comunicación de PEAS es efectivo:
  - Los miembros de la comunidad reciben información para entender lo que pueden esperar en términos de comportamiento del personal. *¿Han recibido las comunidades información sobre cuál es el comportamiento apropiado del personal y cuál es el comportamiento inapropiado del personal? ¿Saben cómo reportar un comportamiento inapropiado?*
  - Se utiliza una gama de métodos de comunicación apropiados para el contexto y el público objetivo. La información se presenta de manera culturalmente apropiada, en diferentes formatos (p. ej. escritos, orales, pictóricos) y en el idioma local para que pueda llegar a las personas más marginadas.
  - Hay pruebas de que todos los grupos destinatarios están recibiendo información exacta de manera oportuna y que comprenden el lenguaje y la redacción que utilizan el personal y los materiales de comunicación. *¿Se comparte información precisa y oportuna sobre la PEAS con las comunidades?*

# Herramienta 3 Ejemplo de plan para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de: Caritas Internationalis. 2018. *Information sharing template (Plantilla para compartir información)*.

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta proporciona un ejemplo de qué información de PEAS debe ser compartida con grupos diversos.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa/personal de campo, personal de RR. HH., equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

¿QUÉ información de PEAS será compartida?	¿A QUIÉN está tratando de llegar con esta información?	¿CÓMO llegará a diferentes grupos? ¿Qué método utilizará?*	¿DÓNDE compartirá la información?	¿CUÁNDO compartirá la información con diferentes grupos en cada área?
<b>Normas de conducta para las y los trabajadores humanitarios</b> Qué conducta es aceptable e inaceptable	Madres con niñas o niños pequeños	Reuniones comunitarias	Comunidades X, Y	Lun (am), Mié (pm), Vie (am)
	Hombres y mujeres adultos	Debates por la radio	Distritos X, Y	De forma semanal durante 2 meses
	Jóvenes (niños y niñas)	Festival/eventos comunitarios (teatro y carteles)	Comunidades X, Y	Agosto 5 y 11
	Hombres y mujeres mayores	Anuncios de iglesias	Comunidad Y	Dos veces al día del 1 al 5 de agosto
<b>Queja</b> Cómo reportar cualquier problema o inquietud relacionada con las faltas de conducta del personal, incluidos los abusos sexuales, y/o presentar una queja	Jóvenes (niños y niñas)	Grupos escolares (carteles, materiales de información, educación y comunicación)	Escuelas A, B y C	Todos los jueves
	Grupos minoritarios o étnicos específicos	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Hombres de edad o mujeres con discapacidad	De puerta en puerta	Comunidades X, Y	Lunes y martes (todo el día)
	Mujeres y niñas	En persona, en los puntos para recolectar agua	Puntos de agua X, Y y Z	Los lunes, miércoles y viernes

\* Ver también [Herramienta 4: Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS](#).

## Herramienta 4 Métodos de comunicación para compartir información sobre la PEAS

Adaptado de *Raising PSEA awareness among affected population: Best practices for Central Rakhine state (Generando conciencia sobre PEAS entre poblaciones afectadas: Mejores prácticas para el Estado Central Rakhine)*, Grupo de Trabajo de PEAS, Sittwe, Estado de Rakhine, diciembre de 2018.

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta propone una gama de métodos de comunicación para adaptar la información de PEAS al contexto y al público objetivo.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

Se recomienda encarecidamente diversificar los métodos de comunicación e incorporar los mensajes de PEAS en tantas plataformas relevantes como sea posible:

- Asegurar de que estamos llegando a tantas personas como sea posible.
- Reflejar las diferentes necesidades de diversos grupos, p. ej., personas con discapacidades, madres con hijos o hijas, personas mayores.
- Reflejar las barreras lingüísticas y los niveles de alfabetización de las comunidades destinatarias.

Para los pros y los contras de cada método de comunicación, y las recomendaciones, ver la tabla en la página siguiente.

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Grupos focales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidad de dialogar para responder preguntas y aclarar dudas</li> <li>■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez)</li> <li>■ Bueno para las personas con problemas de movilidad (como las que viven en lugares remotos, las personas mayores y las personas con discapacidad)</li> <li>■ Puede generar quejas más sensibles que otros métodos</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Gastos medios de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Las y los participantes pueden no sentirse cómodos hablando en grupo</li> <li>■ Riesgo de que se identifiquen públicamente a las personas sobrevivientes y/o perpetradores</li> <li>■ No adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitar a las y los facilitadores para crear un ambiente cómodo y confidencial en un espacio privado</li> <li>■ Asegurar que las y los facilitadores y las y los participantes conozcan los requisitos de confidencialidad y sus límites</li> <li>■ Velar por que el personal tenga aptitudes adecuadas de facilitación e interpersonales</li> <li>■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o de las o los perpetradores no se realice en un entorno de grupo</li> <li>■ Tener discusiones de grupos focales separados para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes de ambos sexos con líderes de personal masculino/femenino</li> <li>■ Capacitar a las y los facilitadores sobre cuándo, si hay que y cómo remitir los casos de EAS (del personal de la propia organización y del personal externo) y tener rutas de derivación disponibles</li> <li>■ Garantizar visitas de seguimiento en persona pocos días después de la discusión de grupos focales</li> </ul>
<b>Reuniones comunitarias / eventos comunitarios abiertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capaz de crear conciencia entre más personas en menos tiempo</li> <li>■ Se pueden involucrar a participantes que no sean parte del programa</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Se puede adaptar al público objetivo (p. ej., adoptando enfoques amigables para la niñez)</li> <li>■ Bajos gastos de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No es adecuado para quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> <li>■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador</li> <li>■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantizar el equilibrio de género del personal</li> <li>■ Establecer normas claras para garantizar que la identificación de las personas sobrevivientes o perpetradores no se realice en un entorno de grupo</li> <li>■ Asegurar que el personal tenga aptitudes adecuadas interpersonales y de facilitación</li> </ul>
<b>Visitas de puerta en puerta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pueden permitir una conversación más privada y confidencial</li> <li>■ Dan acceso a personas con movilidad limitada</li> <li>■ Ofrecen la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podría conducir a la pérdida de confianza en las y los participantes del programa si la o el perpetrador está involucrado en las visitas</li> <li>■ Altos costos de personal y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantizar el equilibrio entre los géneros y la diversidad del personal para crear más confianza y superar las barreras (idioma, etc.)</li> <li>■ Capacitar al personal sobre cómo presentar los mensajes clave de una manera no amenazante y en temas como la privacidad y los principios de confidencialidad</li> <li>■ Asegurar que el personal sepa cómo manejar los reportes o casos recibidos durante las visitas de puerta en puerta</li> </ul>

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Integración en el programa existente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede resultar en una mayor comprensión y aceptación de los mensajes básicos</li> <li>■ Puede brindar la oportunidad de dialogar para contestar preguntas y aclarar dudas</li> <li>■ Se puede adaptar al público y al contexto</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede requerir más recursos de personal</li> <li>■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos al hablar de PEAS o no considerarlo su responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asegurar que el personal esté adecuadamente equipado y capacitado en la programación segura y la transversalización de la protección</li> <li>■ Asegurar que el personal tenga en cuenta la PEAS al diseñar e implementar el programa</li> <li>■ Integrar los mensajes clave de PEAS en los programas y actividades existentes, p. ej. incluir mensajes en el currículo del Espacio Amigable para la Niñez.</li> </ul>
<b>Pancartas, afiches, folletos, tableros comunitarios, videos, material de visibilidad (camisetas, cuadernos, embalaje de alimentos, etc. )</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pueden ser vistos en cualquier momento y servir como recordatorio</li> <li>■ Pueden tener un amplio alcance si se colocan en zonas de alto tráfico</li> <li>■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comunicación impersonal que puede no generar confianza</li> <li>■ No llega a poblaciones analfabetas o aisladas</li> <li>■ Los gráficos no siempre transmiten el mensaje con la sensibilidad necesaria</li> <li>■ No hay oportunidad para hacer preguntas</li> <li>■ No hay oportunidad de presentar quejas anónimas o confidenciales de EAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad durante todo el proceso y probar los mensajes para ver si entienden lo que las imágenes están tratando de transmitir</li> <li>■ Asegurar que todas las personas estén representadas en las imágenes (p. ej., niños, mujeres, hombres, personas mayores y personas con discapacidades) para que toda la comunidad pueda relacionarse con el mensaje</li> <li>■ Evitar el uso de fotografías de personas, ya que esto puede implicar que las personas representadas son sobrevivientes de EAS, y puede poner a la persona en riesgo de daño, represalias y estigma</li> <li>■ Evitar reforzar los estereotipos</li> <li>■ Asegurar de que los mensajes se coloquen en lugares apropiados</li> <li>■ Complementar mensajes estáticos con sesiones presenciales</li> <li>■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles</li> </ul>
<b>Plataformas de redes sociales (como WhatsApp, Telegram y Facebook)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance si la ubicación tiene una cobertura de red decente</li> <li>■ Puede manejar quejas anónimas/ confidenciales de EAS si la cuenta utilizada no refleja información de identificación personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede excluir a muchos grupos</li> <li>■ Requiere una buena cobertura de red y acceso a teléfonos inteligentes o computadoras</li> <li>■ Requiere una alfabetización digital media a alta para configurar y utilizar</li> <li>■ Puede generar una gran cantidad de comentarios y preguntas, que pueden ser abrumadores para el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Antes de su uso, realizar una evaluación exhaustiva del riesgo para garantizar que no estamos poniendo a nadie en riesgo de daño</li> <li>■ Capacitar al personal y a las y los miembros de la comunidad en la plataforma elegida</li> <li>■ Asegurarse de que existe un mecanismo de reportes incorporado o establecido e informar a las y los usuarios sobre cómo reportar inquietudes</li> </ul>

Método	Pros	Contras	Recomendaciones
<b>Campaña anual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede crear un gran impulso</li> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Algunos miembros del personal pueden sentirse incómodos participando en una campaña pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar el material de comunicación al público.</li> <li>■ Montar en espacios comunales cuando estén disponibles</li> </ul>
<b>Conversación directa con líderes comunitarios de confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> <li>■ Gastos de personal y recursos bajos/ medianos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede excluir a grupos o personas que no se sientan cómodas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dedicar tiempo a capacitar a las y los líderes en PEAS para asegurar que son capaces de transmitir los mensajes de una manera segura y respetuosa</li> </ul>
<b>Programa de radio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede tener un amplio alcance, especialmente donde escuchar la radio es universal</li> <li>■ Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización</li> <li>■ Podría incluir comunicación bidireccional, si la gente puede llamar y hacer preguntas</li> <li>■ También puede ser anónimo, lo que puede ser bueno para preguntas delicadas consideradas demasiado vergonzosas para hacer en persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No puede llegar a las personas con deficiencias auditivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptar el material de comunicación al público</li> <li>■ Asegurar que la transmisión radial se realice en el momento más apropiado del día, cuando sea probable que sea escuchada por su público objetivo. Ej. cuando los niños están en la escuela, pero no cuando las mujeres puedan haber salido de la casa a buscar agua, o durante los tiempos de oración.</li> </ul>
<b>Teatro de calle/ drama/ música</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Es una forma atractiva de compartir información</li> <li>■ Puede tener un amplio alcance</li> <li>■ Se puede adaptar al público (p. ej., enfoque apto para niñas y niños)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Puede no ser apropiado en un entorno más conservador</li> <li>■ Las discusiones podrían ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Involucrar a las y los miembros de la comunidad en la creación del contenido y pruebe los mensajes con ellos</li> <li>■ Asegurar que el material sea relevante para el contexto y apropiado para el público objetivo</li> <li>■ Asegurar la traducción a los idiomas locales</li> </ul>

# Herramienta 5 Materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) de PEAS apropiados para el contexto

Resumen	
<b>Propósito</b>	Esta herramienta ofrece directrices para evaluar el panorama de la comunicación y ofrece ejemplos de material de información, educación y comunicación (IEC) desarrollado por los socios del proyecto FPEAS y otras partes interesadas para contextos específicos.
<b>Cuándo usarla</b>	Al inicio del proyecto o programa y/o al diseñar el material de comunicación de PEAS
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipos de comunicación (cuando estén disponibles).

## Ejemplos de materiales de información, educación y comunicación de PEAS

### 1. Materiales generales de IEC

#### Carteles, postales y folletos



**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
To respond to the needs and wishes of the people.

**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	TRAINING /INTERNAL	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	--------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

**GUIDING PRINCIPLES**

PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
-----------------------------	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
Men, women, boys and girls are able to provide feedback and report concerns in a safe, dignified and confidential manner, and receive an appropriate response when they do so.

**PICTURED**  
In our response in the Kurdistan region of Northern Iraq, CRS created structures in which local communities could provide feedback on our programming. Community meetings, help desks and feedback boxes were a regular feature of projects, and a hotline allowed for anonymous and sensitive information.  
*Photo by Hawra Khalid/Metrography for CRS*



**STAFF CONDUCT**  
To promote safety, dignity and access.

**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

TARGETING + DIVERSITY ANALYSIS	COORDINATION /ADVOCACY	TRAINING /INTERNAL	INFORMATION	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
--------------------------------	------------------------	--------------------	-------------	----------------------	----------------------------------	---------------

**GUIDING PRINCIPLES**

PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)
-----------------------------	---------------------------------	-------------------	-------------------------------

**STAFF CONDUCT**  
Staff and partners have appropriate knowledge and organizational support to conduct themselves and their work in a safe and appropriate way.

**PICTURED**  
In the Typhoon Haiyan response in the Philippines, CRS staff and affiliates received training in the CRS code of conduct to ensure beneficiaries were treated with dignity and respect, and to protect against abuse and exploitation.  
*Photo by Jim Stape/CRS*

**Logos:** CRS CATHOLIC RELIEF SERVICES, trócaire, CAFOD Just one world, Caritas AUSTRALIA



**Proyecto PROSPERA:  
Beneficiando a familias vulnerables de  
Morazán**



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

**¡Queremos escucharle!**

Puede enviar su retroalimentación:

**7680-1664**

[miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)

**¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?**

Cada participante tiene el derecho de **SER TRATADO CON RESPETO Y DIGNIDAD** por todo el personal de CRS, de Cáritas, socios, voluntarios, y otras personas vinculadas a la implementación del proyecto.



El apoyo es **TOTALMENTE GRATUITO**.



**¿EN QUÉ CONSISTE LA AYUDA?**

Trabajar con personas a nivel comunitario, principalmente con mujeres, para mejorar el acceso y la disponibilidad de alimento, diversificando los ingresos agrícolas de los hogares con la crianza de aves.

**¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!**

Cada participante tiene derecho a **dar sus opiniones, sugerencias y quejas** sobre la asistencia que se le está brindando.

Al hacerlo **NO afectará su acceso a la asistencia ni habrá ningún otro efecto negativo**.

También, tiene derecho a **presentar una denuncia**, en caso de que sus derechos no sean respetados.



Toda la información brindada por las y los participantes es considerada **información confidencial** para el proyecto y será utilizada única y exclusivamente para fines del mismo.

Para denunciar o retroalimentar su experiencia con el proyecto puede hacer uso de los diferentes canales disponibles:

**Con el personal del proyecto:**

Puede exponer su queja/denuncia cara a cara con personal de confianza del proyecto.



**Llamada telefónica o mensaje de WhatsApp** al 7680-1664 en un horario de Lunes a Viernes de 8 am a 4 pm.



**Correo electrónico:** Puede escribirnos a [miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)



**Derechos y responsabilidades de los participantes**

**Derechos**

- La **conducta** del personal y voluntarios tiene que ser **profesional**.
- **Ambiente libre** de corrupción, abuso, y explotación, acoso, favoritismo, y discriminación por parte del personal y voluntarios del proyecto.



- Participar en las actividades que desarrolle el proyecto de **manera gratuita**.

**Derechos y Responsabilidades**

- Recibir y brindar un trato digno y respetuoso para que todos gocemos de un ambiente armonioso.



El Proyecto PROSPERA es apoyado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Recuerde que puede compartirnos su retroalimentación a través de:

**7680-1664**

[miopinioncuenta@crs.org](mailto:miopinioncuenta@crs.org)





**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



**Perpetrators will be punished**

**STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims' Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.

**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



ANTÓNIO GUTERRES  
UN Secretary-General



Honouring our values



**Together We Stand Against Sexual Exploitation and Abuse**

REPORT MISCONDUCT  
MINUJUSTH Conduct & Discipline Team  
Cell : 3702-6516  
Ext : 6637  
minujsth-cdt@un.org



Honouring our values

**KIRARO- We want you safe & well!**  
*If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.*  
**Child Helpline Dial 116**



- 1) LC1/Local leaders & protection committees
- 2) Police: 0772 698 772
- 3) CDO (Geneva): 0782 959 887
- 4) Probation Officers: 0772 610 133

*Don't sit with your problems alone, seek help!*



CRS Toll Free Line: 0800 300 256



**Child friendly IEC material**

**ADULTS MUST NEVER HURT YOU**



NO EXPLOITATION



NO NEGLECT



NO PHYSICAL ABUSE



NO EMOTIONAL ABUSE



NO SEXUAL ABUSE

## Videos

<p><b><u>No hay excusa para el abuso: Prevención de la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria</u></b> (InterAction, 2020) Disponibile en árabe, inglés, indonesio, portugués, swahili, tagalo y turco</p>	
<p><b><u>Las víctimas de explotación y abusos sexuales reconstruyen sus vidas (Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives)</u></b> (Naciones Unidas, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Inglés</a></li> <li>■ <a href="#">Swahili</a></li> </ul>	
<p><b><u>Jamilla: Serie Sin Excusas - Prevención de la explotación y los abusos sexuales (Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse)</u></b> (Film Aid, 2006)</p>	
<p><b><u>Respuesta a un incidente de violencia de género</u></b> (Global Shelter Cluster, 2018) Disponibile en árabe, francés e inglés</p>	

Más ejemplos de materiales se pueden encontrar [aquí](#).

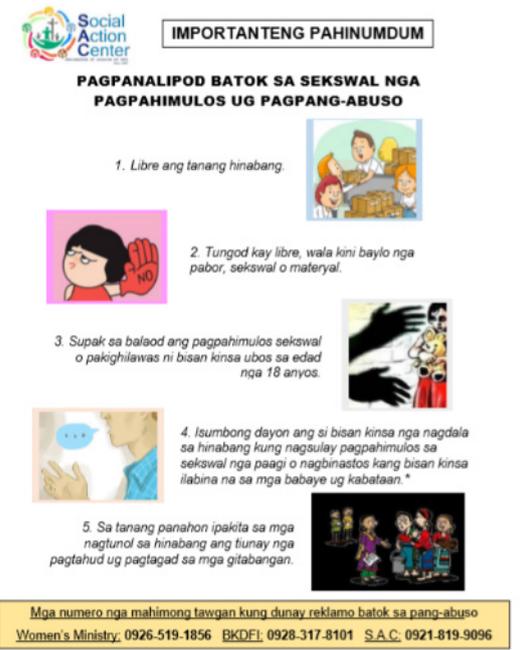
## Contenido de IEC traducido

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PEAS traducida a más de 100 idiomas</a></li> <li>■ <a href="#">Seis Principios Básicos del IASC relativos a la EAS, 2019.</a></li> </ul>	<p><b>Eslogan</b></p> <p>Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse</p> <p>Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels</p> <p>Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual</p> <p>Tolerância zero para abuso e exploração sexuais</p> <p>Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono</p>
---	---

## 2. Material IEC específico para cada país

### Filipinas

En Filipinas, las organizaciones asociadas al proyecto FPEAS tradujeron los Seis Principios Básicos del IASC a varios idiomas locales. También incorporaron información sobre canales de retroalimentación, quejas y respuesta para motivar el reporte de cualquier sospecha o caso de EAS. Estos materiales fueron utilizados para involucrar a la comunidad en varias respuestas de emergencia, particularmente las Estaciones de Amabilidad de Cáritas a nivel de toda la iglesia en respuesta a COVID-19.

<p><b>Folletos</b></p> <p><b>Birhen sa Kota</b></p> <p>Este material se imprimió y distribuyó durante la entrega de ayuda alimentaria en respuesta a la pandemia de COVID-19.</p> <p>Se utilizaron traducciones locales de los Seis Principios Básicos del IASC y se contextualizaron con el uso de números de líneas de asistencia telefónica locales, personas de contacto y mecanismos pertinentes de presentación de reportes.</p>	 <p><b>IMPORTANTENG PAHINUMDUM</b></p> <p><b>PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSWal NGA PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libre ang tanang hinabang.</li> <li>2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, seksual o materyal.</li> <li>3. Supak sa balaod ang pagpahimulos seksual o pakighilawas ni bisan kinsa ubos sa edad nga 18 anyos.</li> <li>4. Isumbong dayon ang si bisan kinsa nga nagdala sa hinabang kung nagsulay pagpahimulos sa seksual nga paagi o nagbinastos kang bisan kinsa ilabina na sa mga babaye ug kabataan.*</li> <li>5. Sa tanang panahon ipakita sa mga nagtunol sa hinabang ang tiunay nga pagtahud ug pagtagad sa mga gitabangan.</li> </ol> <p>Mga numero nga mahimong tawgan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso Women's Ministry: 0926-519-1856 BKDFI: 0928-317-8101 S.A.C.: 0921-819-9096</p>
<p><b>Folletos y lonas vinílicas</b></p> <p><b>Caritas Catarman</b></p> <p>Durante la pandemia por COVID-19, los folletos se entregaron a las y los participantes del programa en las distribuciones de ayuda, y las lonas se exhibieron en las estaciones de Amabilidad de Cáritas, donde agricultores y pescadores traen sus productos.</p>	 <p><b>Proteksyon kontra Seksual nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso</b></p> <p>► <b>IMPORTANTE NGA MGA PAHINUMDOM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Libre an ginhatag nga ayuda.</li> <li>2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, seksual o materyal.</li> <li>3. Supak sa balaod an pagpahimulos seksual o pakighilawas sa bisan sin-o nga menor-de-edad (ubos sa 18 anyos).</li> <li>4. Dayon igsumat an bisan sin-o (ilabi pa an naghahatag ayuda) nga nag-atantar o nag pahimulos seksual o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayan-an o kabataan.</li> <li>5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan.</li> </ol> <p><b>Ayaw kahatoh, Ayaw pagrusuhah!</b></p> <p>Ipasabot / sumat an reklamo kantra sa pang-abuso: 0908 699 2402 0916 242 1634</p> <p>DSAC-CCFI HOTLINE PROTEKSYON KONTRA SEKSUAL NGAN PAG-ABUSO</p> <p>Protection against Sexual Exploitation &amp; Abuse (PSEA)</p> <p>Diocesan Catholic Center (DCC) Catarman, Northern Samar</p>

**Folletos y lonas vinílicas**  
**Caritas Masbate**

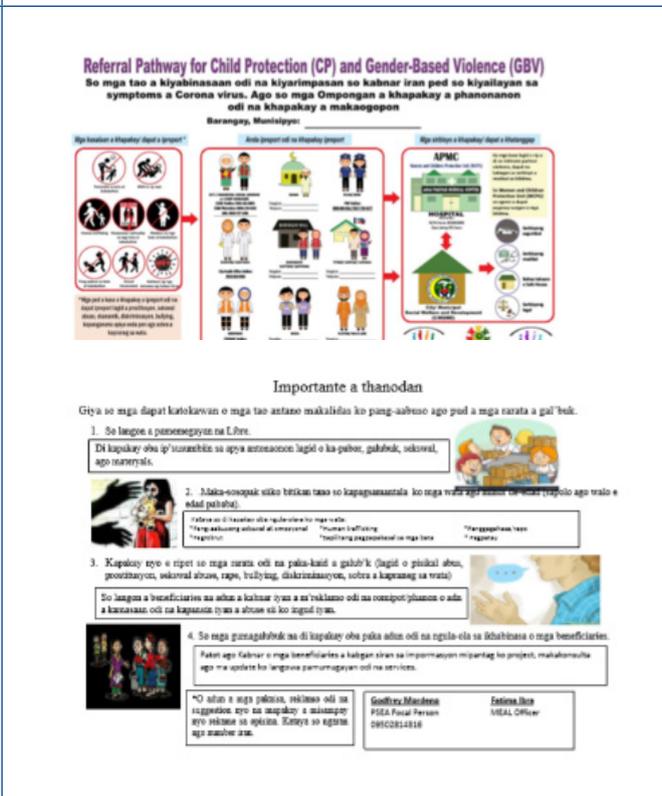
Estos folletos se entregaron durante la distribución de alimentos a las comunidades indígenas afectadas por COVID-19. Las lonas fueron colocadas en las Estaciones de Amabilidad de Cáritas ubicadas en las parroquias.



**Folletos**  
**Duyog Marawi**

Los folletos se repartieron durante la distribución de alimentos en respuesta a las personas afectadas por el COVID-19, como trabajadores y conductores de triciclos en la ciudad de Iligan, y desplazados internos del conflicto armado de la ciudad de Marawi.

Esto se vinculó a la ruta de derivación del Cluster de Protección de la Niñez y Violencia Basada en Género (CP/GBV, por sus siglas en inglés) de la provincia.



**Cómics**  
**UNICEF**

Este material fue producido por la oficina del UNICEF en Filipinas y se distribuyó ampliamente entre los miembros del Grupo Operativo de PEAS.

El cómic describe las violaciones de EAS durante una respuesta humanitaria y cómo reportarlas a las autoridades.



**Indonesia**

En Indonesia, Bina Swadaya, organización socia del proyecto FPEAS, compartió materiales utilizados durante la respuesta a las inundaciones de Yakarta. Los materiales se centran en los canales de retroalimentación y cómo accederlos, al igual que como se manejaría la retroalimentación, tanto sensitiva como programática.

**Pancarta  
Bina Swadaya**

La primera manta ofrece orientación sobre el canal de retroalimentación de la comunidad y explica cómo enviar cualquier tipo de retroalimentación a la organización a través de varios canales: teléfono móvil, consulta cara a cara y buzón de sugerencias. Incluye una descripción detallada de cada canal y cómo acceder a él, y anima a la comunidad a enviar sus comentarios. También explica cómo la organización mantiene la confidencialidad de las personas de la comunidad que presentan quejas.

La segunda manta muestra cómo se procesará la retroalimentación. Se utilizaron colores para enfatizar las categorías de retroalimentación. Muestra que la información sensible (incluida la relacionada con la EAS), representada en rojo, se comunicaría directamente a la o al gerente sénior.



**Folleto  
Bina Swadaya**

Este folleto anunciaba un debate público sobre las respuestas de emergencias sociales y explicaba el código de conducta de la organización y los mensajes clave de PEAS. Los ponentes incluyeron a la persona encargada del equipo de respuesta ante situaciones de emergencia, a la persona directora de recursos humanos, al punto focal de la PEAS y la persona gerente de programas.



**RDC**

Los siguientes materiales de IEC fueron desarrollados por CRS RDC para compartir información con miembros de la comunidad y participantes del programa sobre los canales para reportar comentarios y quejas relacionadas con las intervenciones de CRS y el comportamiento del personal, incluyendo los casos de EAS.

Estos materiales son utilizados por CRS RDC en sus proyectos de desarrollo y emergencia en todo el país. Se exhiben en las oficinas de CRS y sitios de proyectos, y se distribuyen a las y los participantes del programa y miembros de la comunidad en las áreas específicas de CRS.

<p><b>Volante</b></p> <p>Este volante proporciona información a la comunidad sobre cómo reportar cualquier inquietud relacionada con la intervención de CRS y el comportamiento del personal, incluidos los casos de EAS, utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	
<p><b>Afiche</b></p> <p>Este material se elaboró para un proyecto educativo destinado a compartir con las y los alumnos la forma de reportar los abusos utilizando un número de teléfono gratuito de CRS.</p>	<p>NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE</p> 
<p><b>Afiche</b></p> <p>Esto forma parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas a través de un punto focal de protección.</p>	
<p><b>Afiche</b></p> <p>Esto es parte de un afiche que se muestra en las escuelas explicando a las y los alumnos cómo compartir quejas usando un buzón de sugerencias, y cómo CRS lo manejaría y respondería.</p>	<p>EBOMBELO YA MIKANDA</p>  <p>Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malamau, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango.</p> <p>Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo.</p> <p>Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.</p>

## Haití

El Programa de País de CRS en Haití elaboró los siguientes materiales de IEC para compartir información con las partes interesadas, los miembros de la comunidad, las y los participantes del programa y el personal sobre los canales de comunicación para la retroalimentación y las quejas durante las intervenciones de CRS, y también ilustrar el comportamiento inaceptable por parte del personal. Los materiales son utilizados por el equipo de CRS Haití durante la ejecución de los proyectos y también se muestran en las tres oficinas y en los sitios de los proyectos. Se comparten durante el involucramiento activo con las y los miembros de la comunidad y las y los participantes del programa.

### Afiche

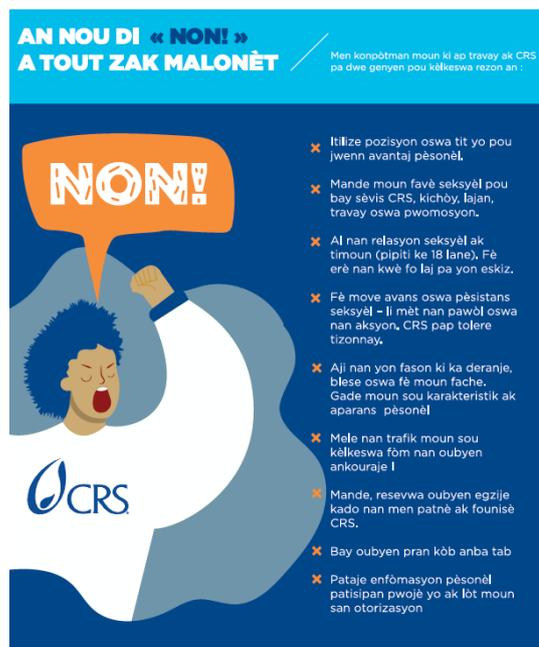
Este se utiliza para todos los proyectos implementados por CRS para el involucramiento con las comunidades locales. La información de la línea de asistencia telefónica se comparte con las personas de la comunidad para que entiendan cómo compartir comentarios.



Pale ak CRS pou w di si sa w panse de aktivite li yo. Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankonte ak pwojè nou yo.

### Afiche

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas participantes del programa y miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.



Moun ki ap kolabore ak CRS - anplwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegritye. Si sa rive w oswa ou sipèk yon moun sa ta rive, oswa ou ta tande yon bri kouri sou anplwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou 8277 - Whatsapp : 4506 3162 8277

**Afiche**

Este se usa en comunidades donde CRS implementa proyectos para asegurar que las personas que participan en el programa y las/los miembros de la comunidad conozcan los comportamientos que NO son aceptables de parte de CRS y el personal asociado.

**KIJAN CRS TRAVAY**  
OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsom pa gen dwa mande-w lajan, ni vann lò-w pou ou kapab benefisye.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsone, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt òganizasyon enfòmasyon pèsone, ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

**KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATE LI YO**

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lafwan nan peyi-a di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lritè ki fasil yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou òganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsone.

**KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A**

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patrisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou reyalize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo : sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lòt bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

**CRS | Haiti**  
Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominite ak CRS nan nimewo sa yo  
☎ 8277 📞 +509 3162 8277

**Afiche**

Desarrollado para destacar el comportamiento esperado de todo el personal de Cáritas como agentes y representantes de la misión y visión de la institución. Se muestran en las 11 oficinas de Cáritas Haití.

**DIS KÒMANDMAN**  
KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL

**Ou reprezante Caritas**  
Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

- W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
- W ap demontre Egalite, inivèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
- Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
- W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
- Ou pap itilize pouw w ak enfliyan ou pou fè okenn magouy.
- W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
- W ap kwape tout asèlman, abi, neglijans ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
- Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
- Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
- W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

**USAID** **CRS** **CATHOLIC RELIEF SERVICES** **CARITAS AYITI HAITI**

# Herramienta 6 Diálogo comunitario sobre la PEAS

Resumen	
<b>Propósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proporciona orientación sobre cómo dirigir una discusión con la comunidad sobre sus perspectivas de la PEAS.</li> <li>■ Captura perspectivas sobre cómo la comunidad desea recibir información sobre la PEAS.</li> </ul>
<b>Cuándo usarla</b>	Ya sea muy temprano en el ciclo del proyecto para aumentar la conciencia inicial sobre la PEAS, o a medio término para evaluar la eficacia de los esfuerzos de sensibilización en PEAS.
<b>A quién involucrar</b>	Equipos del programa, equipo MEAL

## 1. Qué hacer y qué no hacer al organizar grupos focales sobre la PEAS\*

### Planificación y establecimiento de los grupos focales y las entrevistas a informantes clave

Decidir lo que desea decir, con quién desea hablar, y cómo se puede facilitar esto

#### Propósito y preferencias

Acordar el propósito de la discusión y explorar las preferencias



- Captar las perspectivas de la comunidad y el nivel de comprensión de la PEAS.
- Comprender los canales de información preferidos y relevantes para el contexto para los mensajes de PEAS
- Determinar cómo compartir mensajes de PEAS que sean relevantes y efectivos dado el contexto.
- Discutir los términos clave de antemano y cómo éstos pueden ser traducidos y comprendidos a través de los diferentes idiomas.

#### Protocolos

Capacitar al personal para responder a los reportes de EAS y recopilar datos de manera consistente



- Recordar al personal los protocolos de la organización para responder a alegaciones o incidentes de EAS, incluyendo la confidencialidad y excepciones a la confidencialidad.
- Ser consistente: intentar utilizar las mismas herramientas y métodos de recolección de datos en cada comunidad visitada y registrar los datos consistentemente, para permitir el análisis comparativo.
- Si está disponible, asigne o capacite a personal que pueda brindar primeros auxilios psicológicos si se necesita apoyo inmediato.

#### Participación

Crear las mejores condiciones para una participación amplia y profunda



- Dar voz a todos los grupos (p. ej., personas mayores, grupos religiosos, minorías étnicas, personas de diferentes edades y géneros) y a las personas con mayor riesgo de EAS (p. ej., mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad).
- Considerar la diversidad de las personas que entrevistan y recopilan datos (género/etnia/idioma/edad) para que pueda tranquilizar a las y los participantes y promover una conversación abierta. Considerar tener una mujer facilitadora.
- Considerar limitar el tamaño del grupo a 10 personas o menos para permitir una conversación más profunda, dada la sensibilidad del tema. Considerar la relación entre el personal y las y los participantes para que las o los facilitadores no estén abrumados y cada participante reciba atención.
- Incluir preguntas abiertas, como ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuándo?

#### Qué no hacer



- No incluir demasiadas preguntas cerradas, las cuales conducen a respuestas de sí o no y pueden no proporcionar mucha información. Por ejemplo, preguntar: “¿Puede decirme qué comportamiento se espera de las personas que trabajan en el sector humanitario?” en lugar de “¿Sabías que el comportamiento esperado de las personas que trabajan en el sector humanitario es XYZ?”
- No incluir preguntas sugerentes que dirijan al grupo a responder de una manera particular y limiten la oportunidad de escuchar la retroalimentación más abierta, importante e inesperada. Ejemplo de una pregunta sugerente: “¿No crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS cuando van a buscar agua?” Respuestas posibles: Sí/No. Ejemplo de pregunta abierta sobre el mismo tema: “¿Cuándo crees que las mujeres corren mayor riesgo de ser víctimas de EAS?”

\*Basado en notas orientativas de:

- PMWG (Grupo de Trabajo para la Transversalización de la Protección). 2018. Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit (Caja de Herramientas para el Monitoreo, la Evaluación y el Aprendizaje de la Transversalización de la Protección).
- Clúster Global de Protección. 2017. Protection Mainstreaming Toolkit (Caja de Herramientas para la Transversalización de la Protección).
- Caritas Australia. 2016. Case study guidelines (Directrices de estudio de casos).

## Presentando la discusión

Dar la bienvenida, hacer presentaciones y explicar propósito, proceso, derechos, conceptos y terminología

### Dar la bienvenida y presentar



- Dar la bienvenida a las y los participantes e invitarles a presentarse.
- Presentar a la/al facilitador y anotador, incluyendo nombres, organización y puestos.
- Presentar el tema. P. ej. *“Queremos saber si se sienten respetadas/respetados por las personas que trabajan en el sector humanitario. Queremos tener una idea de lo que ya saben sobre las posibles faltas de conducta de las personas que trabajan en el sector humanitario; por ejemplo, de carácter sexual. Queremos saber si cree que los servicios son seguros y cómo desea que se comparta la información relacionada con la EAS.”*

### Explicar el proceso



Explicar:

- Las funciones de la/el facilitador, anotador y participantes.
- Duración prevista de la discusión. Dejar que la persona/grupo sepa cuánto tiempo espera que la entrevista/discusión dure, y asegúrese de que estén dispuestos a hablar con usted. Respetar el tiempo de la gente.
- Reglas básicas (p. ej., teléfonos móviles apagados).
- La forma en que se llevará a cabo la discusión y los temas que se tratarán, haciendo hincapié en la importancia de que las y los participantes sean honestos a la hora de responder.

### Compartir el propósito, los derechos y puntos de ética



Explicar, en el idioma entendido por las y los participantes:

- El propósito de la recopilación de datos y la discusión, cómo se seleccionó a las y los participantes y cómo se utilizará la información recopilada.
- Que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Que la participación es voluntaria, y pueden negarse o retirarse, sin consecuencias. Las respuestas que den no afectarán si reciben servicios.
- Que no se espera que hablen de incidentes individuales de violencia y nunca deben revelar ninguna información personal identificable, como los nombres de personas sobrevivientes o perpetradoras.
- Que el equipo tomará notas y que algunos datos sobre las y los participantes podrán ser recopilados, pero no serán compartidos a menos que estén de acuerdo.
- Que, si alguien tiene inquietudes o quejas confidenciales, éstas se pueden compartir con la o el facilitador después de la sesión.
- Compartir instrucciones para obtener el consentimiento escrito u oral de las y los participantes.
- Que para niñas y niños, personas con discapacidades y otros grupos vulnerables, se puede compartir un formulario de consentimiento con días de antelación para que conozcan sobre su participación.

### La confidencialidad y sus límites

La confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

### Aclarar la terminología



- Introducir términos/lenguaje clave para que todas las personas los entiendan de la misma manera. Los términos se pueden introducir al principio de la discusión o gradualmente a medida que avanza de un tema a otro. Por ejemplo: PEAS, abuso sexual, explotación.

### Qué no hacer



- Tener cuidado de no aumentar artificialmente las expectativas acerca de qué podría resultar de la información recopilada.
- No presione a las personas para que proporcionen una entrevista o participen en un grupo focal si no lo desean.

### Conduciendo la discusión

Crear un ambiente propicio para la discusión y la escucha



- Permitir que las personas hablen libremente y trate de no interrumpirlas.
- Escuchar con atención. Practicar la escucha activa.
- Empezar con preguntas simples.
- Estar alerta a los signos y comportamientos no verbales que indiquen cuán cómoda está la persona, y ajustar los temas y el cronograma en consecuencia.
- Ser educada/o.
- Tomar notas.

#### Qué no hacer



- No poner a las y los participantes en una situación comprometedor haciendo preguntas que puedan estigmatizarlos o ponerlos en peligro.
- No apresurar a las y los participantes; esto puede significar hacer menos preguntas.
- No hacer promesas ni crear expectativas sobre el apoyo a futuro.

### Conclusión del debate y seguimiento

Ofrecer a las y los participantes la oportunidad de hacer preguntas, compartir más y recibir apoyo de seguimiento.



- Invitar a las y los participantes a proporcionar más información o aportes. Darles la oportunidad de hacer preguntas o compartir ideas sobre temas adicionales.
- Agradecerles por su tiempo e ideas.
- Proporcionarles información de contacto si desean compartir algo más con el equipo de facilitación.
- Informar a la persona pertinente (p. ej., punto focal de protección) de cualquier problema o queja sensible, y proporcionar información de contacto.

#### Qué no hacer



- No prometer que podrá hacer cambios basados en la retroalimentación general del programa (además de las cuestiones relacionadas con la PEAS), pero pasar la retroalimentación general que reciba sobre el programa a la gerencia del programa.

#### Reiterar el concepto de la confidencialidad y sus límites

Confirmar que la confidencialidad se respetará dentro de ciertos límites. La estricta confidencialidad no siempre puede garantizarse debido a la obligación moral y/o jurídica de la organización de reportar e investigar. Aclarar nuevamente cómo se utilizarán los datos, especialmente que ningún nombre se asociará con cualquiera de las discusiones.

## 2. Ejemplo de cuestionario para el diálogo comunitario

### Preguntas sobre cómo las comunidades reciben información general

- ¿Cuáles son los canales de comunicación más útiles disponibles para ustedes ahora?

Material impreso	Medios de internet, móviles y de radiodifusión	Artes creativas	En persona
Folletos	Televisión	Cine y vídeo	De boca en boca
Periódicos	Radio	Teatro (incluido el teatro de calle)	Altavoz
Revistas	Internet	Música	De puerta en puerta
Afiches	Redes sociales		
Vallas publicitarias	Celular (Llamadas/SMS)		

### Preguntas sobre fuentes de información confiables

- ¿En qué tres fuentes de información confían más?

Fuentes específicas de los medios de comunicación	Persona/institución específica	
Televisión (especificar canal)	Gobierno	Trabajador/a de ONG
Radio (especifique la estación)	Lideresa/líder comunitario	Personal de la ONU
Medios impresos (especificar periódico, revista, etc.)	Otros miembros de la comunidad	Profesional de la salud
Internet (especificar el sitio web)	Lideresa o líder religioso	Policía
Redes sociales (especificar)	Fuerzas armadas / ejército	
Otro:	Otro:	Otro:
No sé	Se negó a responder	

- ¿En qué tres fuentes confían menos?
- ¿Existen grupos (p. ej., hombres, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad) que confíen en diferentes fuentes de información? [Pregunta abierta: anotar al lado]

### Preguntas sobre barreras para recibir información

- ¿Qué le impide obtener la información que necesita ahora?

Falta de acceso a la electricidad	No confío en la información que viene de...	Mi dispositivo está perdido o dañado: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TV, radio</li> <li>■ Computadora</li> <li>■ Teléfono móvil</li> </ul>
La red móvil ha caído	La estación de TV/ radio ya no está funcionando (especifique lo que pasó)	
La información está en el idioma equivocado	No puedo comprar crédito telefónico	
La información está escrita y no puedo leer	Otro	
No sé	Se negó a responder	

- ¿Qué grupos (mujeres, niños, grupos minoritarios) de la comunidad tienen más dificultades para obtener información y por qué? (Esta es una pregunta abierta usando qué y por qué.)

### Preguntas sobre las necesidades adicionales de información sobre la PEAS

- ¿Cuál sería la mejor manera de asegurarse de que todas las personas de la comunidad escuchen acerca de la PEAS?

### Preguntas sobre las preferencias para comunicarse con la organización

- ¿Cuáles son las tres formas que le gustaría utilizar para comunicarse con las agencias de ayuda en relación con la PEAS? (p. ej. hacer una pregunta, quejarse o hacer una sugerencia)

Cara a cara (en casa)	SMS	Redes sociales (especificar)	Tweet
Cara a cara (oficina/ servicio de asistencia)	Correo electrónico	Caja de sugerencias	Otro
Llamada telefónica	Carta	Programa de radio/ TV	No sabe

### Preguntas específicas sobre la PEAS

- ¿Conoce los estándares de comportamiento del personal definidos en el código de conducta de CRS? Si es así, ¿cómo se enteró de ellos?
- ¿Cuáles cree que son ejemplos de faltas de conducta por parte de CRS o de trabajadores del sector humanitario?
- ¿Qué cree que la comunidad necesita saber sobre el comportamiento de las personas que trabajan en el sector humanitario o de ONG?
- ¿Cuál sería la manera más efectiva para que usted aprenda sobre los estándares de comportamiento esperados del personal humanitario?
- ¿Hay algún canal oficial que usted conozca que pueda usar para reportar las faltas de conducta del personal humanitario que trabaja en su comunidad? Si es así, ¿cómo se enteró de esto?
- ¿Hay grupos en la comunidad que tendrían dificultades para usar estos canales para reportar las faltas de conducta? ¿Cómo se pueden abordar estas barreras?
- ¿Sobre qué necesita saber más? ¿Tiene más preguntas sobre la PEAS?

Comportamiento esperado y prohibido del personal (incluyendo ejemplos)	Cómo comunicar las inquietudes
Qué compromisos ha asumido la organización	Qué sucede cuando se presenta una queja
Cómo mantenerse a salvo para prevenir ataques/acoso	Cómo obtener ayuda después de un ataque o acoso
Otro	

## Cierre

- Agradecer a las personas por su participación.
- Explicar para qué se utilizará la información compartida en el cuestionario.
- Dejar tiempo para responder cualquier pregunta que las o los participantes puedan tener y proporcionarles información de contacto si desean compartir información adicional o hacer preguntas.

## Bibliografía

- [Best practice guide: Inter-agency community-based complaints mechanisms](#) (Guía de mejores prácticas: Mecanismos de quejas interinstitucionales y comunitarios), IASC, 2016.
- [Guidance note: How to communicate safeguarding and PSEA messages to communities during COVID-19](#), (Cómo comunicar mensajes de salvaguarda y PEAS a las comunidades durante COVID-19), PEAS, 2020.
- [Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members](#) (Caja de herramientas de comunicación: Orientación práctica para directores de programas para mejorar la comunicación con participantes y miembros de la comunidad), CRS, 2013.
- [PSEAH implementation quick reference handbook](#) (Manual de referencia rápida para la implementación de PEAS), CHS Alliance, 2017.
- [The Good Enough Guide - Impact measurement and accountability in emergencies](#) (The Good Enough Guide: medición de impacto y rendición de cuentas en emergencias), Emergency Capacity Building Project, 2017.
- [IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#) (Seis Principios Básicos del IASC Relativos a la Explotación y los Abusos Sexuales), 2019.
- [Versión en lenguaje sencillo de los Principios de PSEA traducidos a más de 100 idiomas. Por encima de los Seis Principios Básicos traducidos a más de 100 idiomas](#) (estos no reflejan la última actualización del Principio 4). IASC
- [Interim technical note: Protection from sexual exploitation and abuse \(PSEA\) during COVID-19](#) (Nota técnica provisional: Protección contra la explotación y los abusos sexuales (PEAS) durante COVID-19), IASC, 31 de marzo de 2020.
- [CRS recommendations: Guidance on community engagement in light of COVID-19](#) (Recomendaciones de CRS: Orientación sobre la participación comunitaria a la luz de COVID-19) (CRS 2020).
- [Checklist to protect from sexual exploitation and abuse during COVID-19](#) (Lista de verificación para proteger de la explotación y los abusos sexuales durante el COVID-19 (IASC 2020).

## Recursos adicionales

- [PSEA communication material](#) (Material de comunicación de PEAS), ONU. Materiales de comunicación que se pueden adaptar.
- [The language and culture of PSEA: Workshop outcome report](#) (El lenguaje y la cultura de PEAS: Reporte de resultados de taller), InterAction, 17 de diciembre 2019. Describe aspectos lingüísticos y culturales clave.
- [No excuse for abuse: Preventing sexual exploitation and abuse in humanitarian action \(No hay excusa para el abuso: Previniendo la explotación y los abusos sexuales en la acción humanitaria\)](#), InterAction. 20 de marzo 2020. Video, disponible en varios idiomas.
- [Translators Without Borders Glossaries](#) (Glosarios de Traductores sin Fronteras). Incluye terminología relacionada con el género y la protección en múltiples idiomas.
- [Hotline in a Box](#) (Caja de herramientas para implementar una línea telefónica de asistencia), IFRC, 2020. Herramientas para ayudar a evaluar, establecer y gestionar canales para comunicarse con las comunidades.
- [AAPSM Partners Toolkit](#) (Caja de Herramientas para socios AAPSM) (USAID 2021).