

# GUÍA PARA EL PERSONAL EN CONTACTO CON LAS COMUNIDADES

## ANTECEDENTES

El COVID-19 es un virus que ha afectado ya a 177 países, con una tasa de letalidad promedio en torno al 4 %.<sup>1</sup> Mientras crece el número de casos en todo el mundo, los países han ido adoptando una serie de restricciones para intentar poner freno a su propagación y “aplanar la curva” con el fin de evitar un colapso de los sistemas de salud.

El COVID-19 afecta con mayor gravedad a quienes tienen un sistema inmunitario debilitado; a Oxfam le preocupa particularmente la posibilidad de que se den casos de COVID-19 en poblaciones ya inmersas en crisis humanitarias, especialmente las refugiadas y desplazadas internamente. Eso supondría una amenaza enorme para personas que ya están en situación de extrema vulnerabilidad y tienen un acceso limitado a los servicios básicos. La experiencia de trabajo de Oxfam en situaciones humanitarias, y durante los brotes de ébola y zika, nos dice que el mejor modo de responder es generando confianza en las comunidades y los servicios, entendiendo las perspectivas de las comunidades, y trabajando y compartiendo información con ellas para que puedan mantenerse y mantener a sus seres queridos a salvo.

Esta guía va dirigida a apoyar a los equipos que trabajen directamente con comunidades durante la pandemia de COVID-19. Pretende servir de orientación general para la participación comunitaria durante la respuesta al brote, incluido el modo de respaldar una actuación integrada de prevención y respuesta.

## CONTENIDO

- Trabajar de manera segura
- Adaptación al nuevo contexto
- El trabajo con personas vulnerables al COVID-19
- Información y comunicación
- Participación: Las comunidades deben estar en el centro de sus respuestas
- Seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje
- Labor de incidencia política
- Coordinación y colaboración
- Su seguridad personal



## TRABAJAR DE MANERA SEGURA

A fin de reducir el riesgo para las comunidades y el personal que trabaja con ellas, será necesario hacer algunos cambios en el modo en que interaccionamos con las comunidades:

Cuando se está a unos dos metros\* de alguien, al extender completamente el brazo, su cara cabe entre los dedos de la mano más o menos así:\*\*

\* distancia mínima necesaria para prevenir la transmisión entre personas del COVID-19

\*\* dibujo basado en una persona adulta promedio



- **Distanciamiento físico:** Allí donde siga siendo posible la interacción con las comunidades, será necesario adoptar medidas de distanciamiento físico para evitar inhalar o entrar de otro modo en contacto con gotículas de líquido que puedan contener el virus. Estas medidas incluyen
  - evitar el contacto corporal, incluidos los apretones de manos;
  - mantener una distancia de como mínimo 2 metros (6 pies) con respecto a otras personas y
  - evitar reuniones grandes. Para Oxfam, cualquier grupo de 10 o más personas constituye una reunión grande.
- **Evitar el contacto corporal y practicar una buena higiene respiratoria y de las manos:** El COVID-19 puede transmitirse por la tos y los estornudos. El uso de un pañuelo de papel o el codo flexionado (nunca las manos) para cubrirse al toser o estornudar puede limitar su transmisión. Las manos pueden ser una fuente importante de transmisión del COVID-19 si no se sigue esta orientación; por lo tanto, es necesario lavarse las manos con agua y jabón tan a menudo como sea posible, especialmente antes y después de interactuar con otras personas. Si no es posible, se deberá utilizar un desinfectante de manos. Sugerimos evitar cualquier contacto corporal, como los apretones de manos.
- **Una programación segura:** Es parte de nuestra filosofía evitar que nuestras acciones puedan acarrear daños a los miembros de las comunidades, o al personal de Oxfam y las organizaciones socias, evaluando, previniendo y mitigando los riesgos. Eso supone trabajar con todos los equipos para revisar la evaluación de riesgos de cada programa, asegurándose de que el COVID-19 se haya tenido en cuenta entre los riesgos y discutiendo en equipo cómo mitigarlos. También hacer circular Códigos de conducta para la prevención de la explotación y el abuso sexual (PSEA) y otras medidas de prevención y salvaguardia, y recordar al personal la necesidad de su cumplimiento.

Puede encontrar más información sobre la adaptación de las actividades del programa y el uso del equipo de protección personal adecuado aquí: [Protección del personal de plantilla y voluntario en contacto con las comunidades](#) (incluidos Requisitos de PPE), y disponible en [francés](#) y [inglés](#).

1. Vea los casos globales de Coronavirus COVID-19 del Centro de Ciencia e Ingeniería de Sistemas de la Universidad Johns Hopkins, al 30 de marzo de 2020: <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

## ADAPTACIÓN AL NUEVO CONTEXTO

La pandemia de COVID-19 es una situación muy cambiante y el acceso a las comunidades puede verse limitado en cualquier momento. ¡Hay que empezar a planificar desde ya mismo! Podría haber poco margen de tiempo para diseñar planes de participación alternativos (como la manera de comunicarse con los distintos grupos, los datos de contacto de personas relevantes, y la discusión de perspectivas, riesgos y desafíos clave y sus soluciones con las comunidades) antes de que la implantación de medidas restrictivas impida la colaboración cara a cara; se ofrece más orientación al respecto en las secciones siguientes.



¡Hay que empezar a planificar desde ya mismo! Podría haber poco margen de tiempo para diseñar planes de participación alternativos.

- **Revisen o mapeen las cadenas de comunicación/información** en las zonas en las que trabajen. Si bien habrá zonas sin cobertura, sin acceso a la radio o a las redes sociales, en muchas comunidades habrá alguna persona que tenga un teléfono o una radio y pueda convertirse en proveedora de información clave cuando se limite el acceso. Recuerden evaluar **quiénes** tienen acceso a **qué información** y de **qué grado de confianza** disfrutan, especialmente entre las personas más vulnerables y marginadas.
- **Revisen su evaluación intersectorial de riesgos o realicen una rápida** para identificar riesgos y medidas de prevención/mitigación en colaboración con las comunidades, monitorizarlos y adaptar constantemente el trabajo que se realiza a la situación cambiante. Eso debe incluir riesgos para los distintos grupos de la comunidad y riesgos asociados con métodos de comunicación remota como los espacios digitales.
- **Revisen cualquier análisis realizado previamente**, como análisis de género, evaluaciones de seguridad alimentaria y medios de vida, evaluaciones de mercado, análisis de protección, mapeo de infraestructuras WASH o estudios relacionados con grupos particularmente vulnerables. Si es posible, realicen una evaluación rápida de necesidades intersectoriales. Utilicen esos análisis para entender dónde existen brechas en los datos, y obtengan esos datos utilizando herramientas con capacidad para desglosarlos por sexo, edad, discapacidad y diversidad para fundamentar respuestas específicas que estén adecuadamente adaptadas a las diferentes necesidades y capacidades de los distintos grupos. Utilicen esos documentos y datos para hacer un seguimiento de cómo va cambiando el contexto en las distintas áreas y modificar las respuestas en consonancia.
- **Asegúrense de disponer de vínculos con centros de salud u organismos de coordinación** sobre la salud para tener acceso a datos epidemiológicos actualizados; trabajen con los centros para acceder a datos desglosados por sexo y edad con el fin de buscar patrones que puedan indicar un mayor riesgo para grupos concretos de la comunidad.
- **Revisen las listas de contacto de autoridades gubernamentales y actores internacionales relevantes**, así como cualquier vía de remisión para poder poner en contacto a las comunidades y personas afectadas por el COVID-19 con los servicios pertinentes. Asegúrense de estar al tanto de cualquier cambio en los mecanismos para remitir casos debido a cambios en el contexto. Explore las opciones de remisión remota utilizando teléfonos celulares.
- **Revisen o realicen un mapeo de las partes interesadas, y colaboren con las estructuras y las figuras de liderazgo existentes en la comunidad:** líderes comunitarios, sanadores tradicionales, figuras religiosas, grupos de mujeres y jóvenes... disfrutarán de una posición privilegiada para conectar con distintas personas de cada comunidad y fuera de ella, y supondrán un punto focal a través del cual llegar a otras personas cuando sea necesario realizar una gestión remota.
- **Confinamientos, cuarentenas y lo que implican:** Para controlar la propagación del COVID-19, muchos países han restringido los movimientos y han pedido a las personas más vulnerables a la infección que se pongan en cuarentena (se queden en casa). Hablen con los grupos afectados (particularmente aquellos en situación de mayor riesgo y también mujeres y niñas, sobre las que puede recaer una mayor parte de las tareas de cuidados necesarios) sobre cómo pueden hacerlo de manera segura y qué opciones hay para asegurar que sigan teniendo acceso a servicios como alimentos, agua y medicación. Trabajen con los distintos grupos para diseñar planes de actuación que ellos puedan llevar a cabo con los recursos disponibles y que podamos revisar con ellos, ya sea en persona o a través del teléfono. Se ofrece un ejemplo de plan de actuación comunitaria aquí.<sup>2</sup>
- **Distanciamiento físico y lo que implica:** Sopesen cómo apoyar a los comercios, desde el comercio a gran escala hasta los pequeños/as comerciantes, para asegurar que las comunidades sigan teniendo acceso a los suministros esenciales. Consideren la provisión de instalaciones para el lavado de manos para que los miembros de la comunidad, especialmente durante la celebración de actividades en grupo (si todavía se permiten) y cerca de los mercados, puedan lavarse las manos de manera rutinaria. Consideren también la utilización de sistemas de pago sin efectivo, incluidas transferencias remotas, en la medida de lo posible.

<sup>2</sup> Descarguen el OXCTF Plan de Actividades de la Comunidad: <https://oxfam.box.com/s/nds89hah3bsxoml9blmhd41762qirhak>

## EL TRABAJO CON PERSONAS VULNERABLES AL COVID-19

### MAYOR RIESGO

Los grupos destacados en naranja en la figura anterior son los que se encuentran en mayor riesgo de infección grave por el COVID-19. Piensen en la elaboración de mensajes personalizados para esos grupos y en la obtención del apoyo comunitario, en caso de ser necesaria la cuarentena, que garantice su acceso a los servicios y mercados esenciales. Esto podría consistir en organizar la entrega de artículos esenciales a esos domicilios por parte de personas vecinas o personal de trabajo comunitario, o en establecer acuerdos especiales con los comercios para reservar horas de apertura concretas para distintos grupos a fin de limitar su contacto con otras personas durante periodos de alta transmisión.



Personas de edad avanzada



Personas con problemas de salud subyacentes



Personas con VIH



Mujeres



Personas con discapacidades



Minorías








Niños y niñas

### OTROS RIESGOS

Existen otros grupos que pueden ver aumentada su vulnerabilidad a causa del COVID-19 (véase la figura anterior); piensen en las necesidades específicas de esos grupos y asegúrense de que tanto la información como la planificación se adapten para ofrecer una orientación practicable en cada contexto.

#### CUADRO 1: COMBATIR LOS ESTIGMAS

La estigmatización de grupos de personas puede hacer que quienes sean estigmatizados/as no busquen asistencia en caso de enfermarse, además de dar lugar a la exclusión de ciertos grupos de otros aspectos de la vida comunitaria o a que sufran violencia. A continuación se recogen algunas maneras sencillas de reducir al mínimo la estigmatización y combatirla:

-  **No hablen del virus como si perteneciera a alguien o a algún grupo de personas.** No se refieran a las personas con el virus como “casos”, “sospechosos/as” o “víctimas”, sino como “personas con el virus”.
-  **No hablen de “infectar a los demás” ni de “propagar el virus”.** Hablen mejor de su transmisión en términos más generales.
-  **No compartan los datos personales** (nombre, ubicación) de personas que puedan estar, estén o hayan estado enfermas con nadie que no sean miembros clave del equipo y profesionales sanitarios. Cuando presten apoyo a hogares con personas enfermas, háganlo de manera discreta y con equipos pequeños para no llamar la atención, e intenten prestar también apoyo a los hogares cercanos como mecanismo de apoyo comunitario.
-  **No difundan rumores o informaciones erróneas.** Aunque aún hay muchas incógnitas en torno al virus, el conocimiento experto avanza día a día. Comprueben las fuentes de procedencia de su información y asegúrense de que sean fiables. La difusión de información falsa solo sirve para generar pánico, y las personas pueden reaccionar a ese pánico de maneras muy dañinas. Recuerden que no pasa nada por decir “no lo sé”.
-  **¡Mantengan una actitud positiva!** Compartan buenas noticias, como pueden ser ejemplos de ayuda entre personas vecinas, además de la información relativa a la respuesta.

Fuente: IFRC, UNICEF, WHO (2020). [Estigma social asociado con COVID-19: una guía para prevenir y abordar el estigma social.](#)

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estas son algunas consideraciones clave a tener en cuenta cuando se comunique información referente al COVID-19:

- **Necesidades de información de los distintos grupos:** Las personas no componen un único grupo homogéneo sino que las comunidades están compuestas por mujeres y hombres, chicas y chicos; personas en edad infantil, adulta y avanzada; personas con discapacidades; personas que no saben leer; de distintas nacionalidades, culturas y religiones, etc. Y cada quien entiende la información desde sus propias circunstancias, por lo que es importante saber a qué grupos nos dirigimos y personalizar el mensaje.
- **Canales de comunicación preferidos:** Los distintos grupos tendrán también distintas preferencias en cuanto a canales y fuentes de confianza, así como distintos niveles de acceso a canales como la radio, teléfonos fijos y celulares o Internet; por ejemplo, algunas mujeres pueden no tener acceso al teléfono familiar, y algunas personas mayores quizá no tengan acceso a Internet o no sepan muy bien cómo usarla. Tengan en cuenta las barreras de uso de cada tipo de canal por parte de los distintos grupos y utilicen una mezcla de canales para conseguir el máximo efecto.
- **Comprensión de la información:** La información debe presentarse en el formato y el idioma que resulten más accesibles, y adaptarse a los distintos niveles de alfabetismo dentro de cada grupo así como a personas con discapacidad visual o auditiva. Consideren el uso de imágenes, diálogos y la radio.
- **Alcance de la información:** Impliquen a todos los grupos existentes dentro de una comunidad, y háganlo en entornos en los que cada uno de los grupos se sienta cómodo para expresarse. Comuníquense tanto con las comunidades de acogida como con las desplazadas.
- **Figuras influyentes y capacidades locales:** Determinen quién tiene poder y capacidad de influencia en las comunidades o redes, movimientos de base, grupos de defensa de los derechos de las mujeres, grupos juveniles u organizaciones locales existentes. Trabajen con esas personas para difundir la información, ya que las personas suelen sentirse más inclinada a seguir el ejemplo de figuras de liderazgo o grupos con arraigo en la comunidad en quienes ya confían. Trabajen con figuras influyentes de ambos sexos, tanto hombres como mujeres.
- **Comunicación bidireccional:** Asegúrense de que haya espacio para escuchar dudas y preocupaciones, opiniones, mitos y rumores sobre el COVID-19 además de comunicar la información referente al virus. Adapten las respuestas en función de lo recabado de las comunidades; eso puede conllevar aclarar informaciones falsas, cambiar el modo de trabajo o cerrar el bucle de feedback.
- **Aprovechen lo que ya tienen:** Utilicen cualquier mecanismo existente para implicar a las comunidades de manera remota (por ejemplo el teléfono, Internet, la radio, etc.) y piensen cómo pueden mejorarse o ampliarse esos mecanismos y cómo pueden adaptarse mejor a cada grupo de la comunidad.
- **Mantengan la conexión:** Internet tiene un gran potencial para permitir y facilitar los intercambios entre equipos y comunidades, y también entre los distintos miembros de las propias comunidades. Contemplan la posibilidad de apoyar la conectividad y asegurar que se respeten los derechos de datos personales así como aumentar el acceso de grupos que ahora no lo tienen.
- **Desafíen los estigmas:** Allí donde la información errónea pueda contribuir a la estigmatización de determinados grupos o individuos, asegúrense de corregirla en las comunidades.
- **Presupuesten adecuadamente:** Las recargas telefónicas, el acceso a Internet, la recogida de datos móviles... todo eso cuesta dinero; asegúrense de que esos costes estén reflejados en sus presupuestos.

“ Asegúrense de que haya espacio para escuchar dudas y preocupaciones, opiniones, mitos y rumores sobre el COVID-19 además de comunicar la información referente al virus.



¡Hay que preguntar a las personas cómo quieren recibir y compartir la información!

A menudo, hacemos suposiciones sobre quién utiliza los distintos canales; empiecen siempre por consultar a las personas y adáptense a los canales de uso local.

## PARTICIPACIÓN: LAS COMUNIDADES DEBEN ESTAR EN EL CENTRO DE SUS RESPUESTAS

### INICIATIVAS IMPULSADAS POR LAS COMUNIDADES

A la hora de pensar en cómo apoyar las estructuras existentes, pregunten a las comunidades qué apoyo necesitan para llevar a cabo sus propias iniciativas. Tal vez necesiten información (sobre las medidas gubernamentales, sobre la evolución del brote, sobre pautas higiénicas); tal vez necesiten recursos (de dinero en efectivo con el que financiar actividades a equipos para llevarlas a cabo); o tal vez necesiten que les hagamos de enlace con otros actores (como otras comunidades, organizaciones y las autoridades).



### PREGUNTEN A LAS PROPIAS COMUNIDADES POR SUS SOLUCIONES

Las comunidades siempre son las que mejor conocen sus propias realidades y necesidades y pueden asesorarnos sobre cómo conseguir su participación. Pregúntenles qué medios de comunicación prefieren, qué tecnologías de las disponibles se sienten cómodas utilizando, qué idiomas prefieren, qué nivel de participación pueden conseguir y qué función pueden o quieren cumplir. Las comunidades son resilientes y siempre encuentran soluciones; colaboren con ellas para ver cómo podemos seguir apoyando la obtención de los servicios que se necesitan sin poner a nadie en riesgo.



## SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS Y APRENDIZAJE

El seguimiento de la efectividad de las respuestas y el ajuste según sea necesario es fundamental en contextos que cambian rápidamente.

- **Impacto del brote en distintos grupos:** Trabajen con los distintos grupos identificados en la comunidad para evaluar el impacto que el brote puede estar teniendo en ellos en términos de su acceso a bienes y servicios esenciales, su salud, sus relaciones y su bienestar. Compartan esa información con otros actores y demás partes interesadas (anonimizando los datos personales) para respaldar cambios en programas que minimicen el impacto negativo y aumenten el impacto positivo.
- **Satisfacción con la respuesta de Oxfam y nivel de participación:** Evalúen el nivel de satisfacción de manera tanto cualitativa (en las conversaciones y discusiones de temas) como cuantitativa (mediante un seguimiento periódico). Cuando algún aspecto de la respuesta obtenga una puntuación baja, indaguen más para entender por qué y escuchen las sugerencias de mejora de las comunidades.
- **Sensibilidad al feedback:** Utilicen los mecanismos de formulación de quejas y feedback existentes, que estén funcionando bien, y aumenten su capacidad para recabar más feedback. Cotejen el feedback entre equipos y busquen posibles tendencias que todos los sectores puedan abordar juntos. Asegúrense de que se estén utilizando canales comunitarios de confianza para cerrar el bucle respondiendo al feedback y a las quejas.
- **Compartan lo aprendido:** Compartan el feedback, los aprendizajes, los éxitos y los fracasos con las comunidades, demás partes interesadas y otras ONG para alentar la innovación y el aprendizaje mutuo.

## LABOR DE INCIDENCIA POLÍTICA

La participación comunitaria resulta también fundamental en nuestra labor de incidencia, que sirve para amplificar las voces de las comunidades. La incidencia debe basarse en lo que nos transmiten las comunidades y en particular los grupos más vulnerables y marginados, sobre los que las medidas para reducir la transmisión del virus, como las restricciones de movimientos y los procedimientos de aislamiento, pueden tener un efecto negativo desproporcionado.

La incidencia puede contribuir a asegurar la continuidad de la participación comunitaria. En función del contexto, plantéense desarrollar estrategias de incidencia política que incluyan temas como los derechos digitales o la discriminación contra las ONG y la sociedad civil. Podrían resultar clave para garantizar el acceso de las personas a la información y mantener abierto el espacio humanitario.



La incidencia puede contribuir a asegurar la continuidad de la implicación comunitaria.

## COORDINATION ET COLLABORATION

Mantener medios efectivos para trabajar con otros es tan necesario como siempre.

- **Internamente y con organizaciones socias:** Revisen y actualicen los distintos análisis a los que se hace referencia en la sección de Contexto como un solo equipo de programa, que incluya a las organizaciones socias, poniendo los resultados en común. Celebren reuniones intersectoriales periódicas para revisar los datos del seguimiento, analizar la información procedente de las comunidades y actualizar la respuesta y la información que se comparte con las comunidades en línea con sus necesidades, sus aportaciones y sus solicitudes.
- **Con mecanismos de coordinación:** Explore la coordinación con otras ONG especializadas en el trabajo con grupos vulnerables, como HelpAge, HI y ONG centradas en el VIH/SIDA. Utilicen el feedback recabado de las comunidades para defender, cuando sea necesario, cambios en los mecanismos de coordinación.
- **¡Hablen con otras organizaciones!** Si las comunidades ya no están accesibles, trabajen con otras organizaciones en cómo contactar con las comunidades en distintas zonas. Es posible que otros equipos y otras organizaciones ya estén colaborando con las comunidades de manera remota. No olviden compartir también las prácticas, antiguas y nuevas, que sus equipos estén utilizando.

## SU SEGURIDAD PERSONAL

Si se sienten mal, o alguien de su equipo se siente mal, o han tenido contacto con alguien con síntomas confirmados de COVID-19, quédense en casa, sin contacto con otras personas, y cúidense. Si presentan síntomas del virus, busquen atención médica de inmediato, llamando a su proveedor habitual de salud y siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud locales. Las autoridades de salud locales tendrán la información más actualizada sobre el tratamiento de pacientes sin exponer a nadie más. Si pueden, expliquen la situación a sus equipos para que RR.HH. y la dirección nacional puedan ayudarles a obtener el tratamiento que necesiten.



OXFAM