



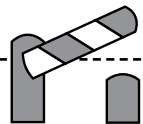
USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Kit de herramientas Fortalecer para facilitar (E2E)

Herramientas prácticas que empoderan al personal de primera línea para que hagan posible la participación de las personas afectadas en los programas humanitarios

Abril de 2024

Mapa del kit de herramientas E2E



¿Cuáles son los obstáculos en tu organización/equipo a la hora de empoderar al personal de primera línea para que hagan posible la participación de las personas afectadas por una crisis?

Hay una herramienta que aborda cada obstáculo ayudando a introducir un cambio estratégico. Si te das cuenta de qué obstáculos necesita abordar tu organización o equipo con mayor profundidad, puedes decidir qué herramientas necesitas utilizar más.

El kit de herramientas E2E contiene 7 herramientas para ayudar a las organizaciones humanitarias a empoderar a su personal de primera línea para que hagan posible la participación de las personas afectadas. Las herramientas apoyan la implementación de los cambios estratégicos necesarios para superar las barreras identificadas en el [informe de aprendizaje E2E](#). Las lecciones aprendidas y las mejores prácticas del proyecto piloto del kit de herramientas E2E del IRC de Irak y el de la República Democrática del Congo (RDC), junto con sus socios locales, se documentan en el [Estudio de caso E2E](#).

Informe de aprendizaje E2E



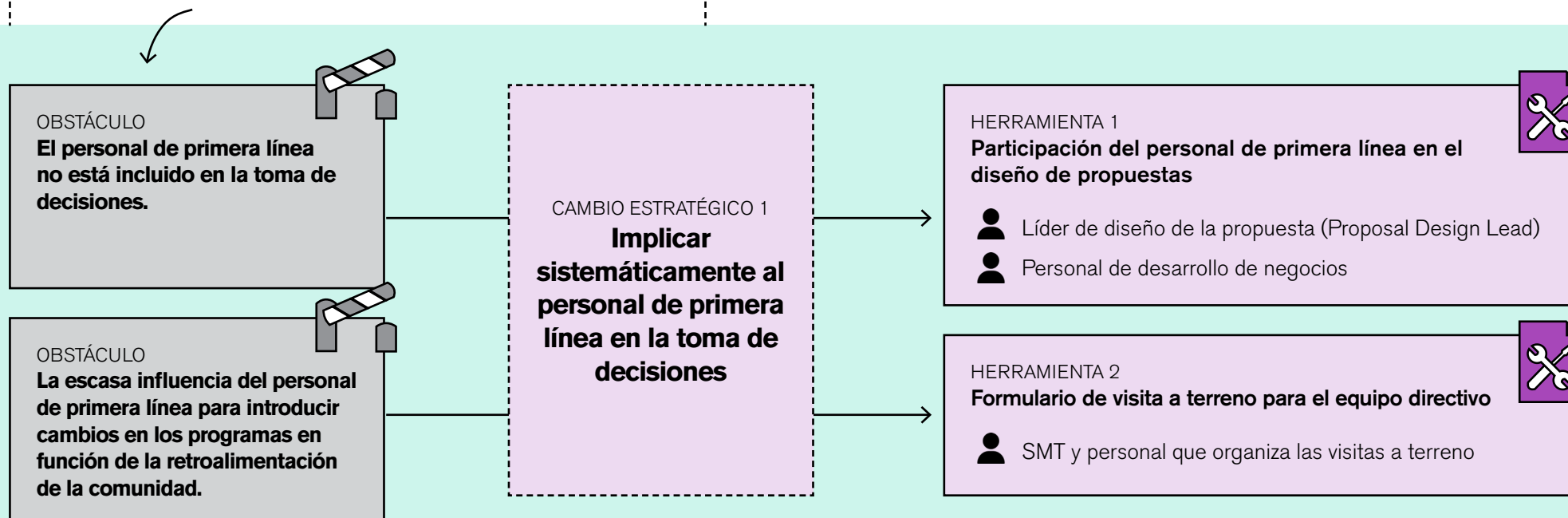
Estudio de caso E2E

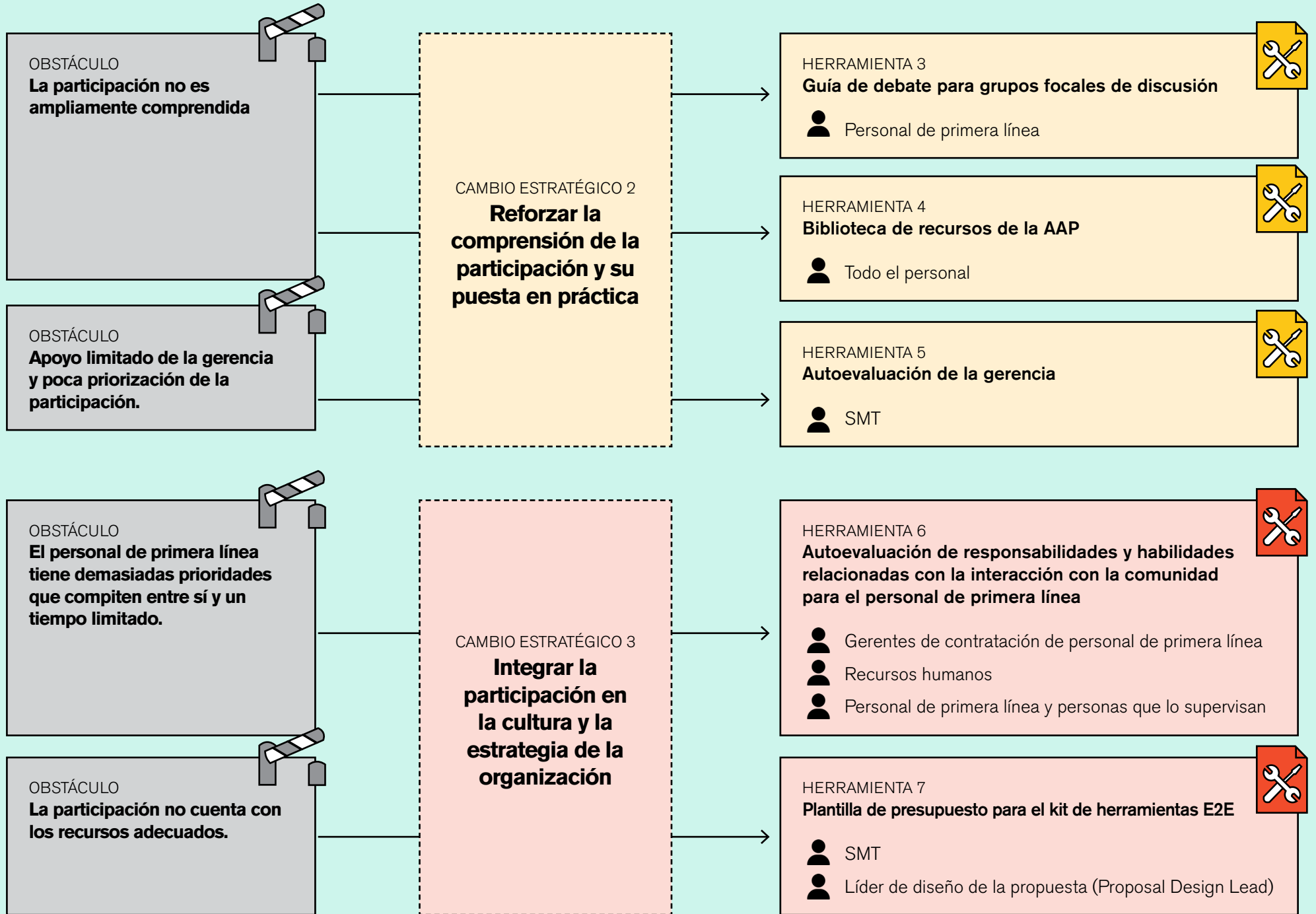


Curso virtual sobre la respuesta al cliente/AAP



Haz clic o escanea los códigos QR para acceder a los enlaces y herramientas





Introducción y definiciones

Este kit de herramientas se ha desarrollado para empoderar al personal de primera línea para que se pueda mejorar la participación de las personas afectadas en la acción humanitaria. Las herramientas que contiene abordan los obstáculos que dificultan el empoderamiento del personal de primera línea, identificados por el [informe de aprendizaje Fortalecer para facilitar \(Empower to Enable, E2E\)](#).

Reconoce que, aunque la participación del personal de primera línea no sustituye a la participación directa de la comunidad, puede ser un sustituto útil, y puede ayudar a construir una cultura organizativa de inclusión y valoración de la retroalimentación de la comunidad que alimente al trabajo humanitario.

RESPONSABILIDAD ANTE LAS PERSONAS AFECTADAS (AAP, ACCOUNTABILITY TO AFFECTED PEOPLE)

Compromiso activo de las organizaciones humanitarias de utilizar el poder de forma responsable, teniendo en cuenta a las personas a las que pretenden ayudar, rindiéndoles cuentas y haciéndose responsables de ellas.

- Tener en cuenta significa garantizar que las decisiones de las organizaciones humanitarias se basen en las opiniones y prioridades de las comunidades afectadas.
- Rendirles cuentas significa proporcionar información accesible a las comunidades afectadas sobre las actividades de las organizaciones humanitarias, los códigos de conducta y los mecanismos de retroalimentación.
- Hacerse responsables significa garantizar que las comunidades afectadas puedan evaluar y comentar el desempeño, el comportamiento del personal y las actividades de las organizaciones humanitarias. Y que la organización tenga en cuenta la retroalimentación de la comunidad.

La programación sensible al cliente/centrada en el cliente es el enfoque del IRC para institucionalizar la AAP.

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

El proceso de empoderar a la comunidad afectada para que desempeñe un papel en la mejora de la calidad y el impacto de las actividades humanitarias en su comunidad. Esto se consigue mediante una comunicación bidireccional abierta y honesta, creando oportunidades para escuchar la diversidad de estadísticas y retroalimentación de la comunidad, y permitiendo su participación.

PERSONAL DE PRIMERA LÍNEA

Personal y voluntarios de organizaciones humanitarias que interactúan directamente con las personas afectadas.

PARTICIPACIÓN

Participación voluntaria de las personas en los procesos y actividades dirigidos por las organizaciones humanitarias. La participación adopta muchas formas, dependiendo del contexto, pero siempre conducirá a establecer la propiedad entre la comunidad afectada. La participación es un abanico de interacciones, y comprender dónde se encuentran tus programas en ese abanico puede ayudar a identificar áreas de mejora:



LÍDER DE DISEÑO DE LA PROPUESTA (PROPOSAL DESIGN LEAD)

Persona responsable de la preparación y facilitación del diseño de una propuesta.

EQUIPO DIRECTIVO (SMT, SENIOR MANAGEMENT TEAM)

Por lo general, incluye a la gerencia de la operación del programa del país de una organización, por ejemplo, la dirección de país, la dirección de programas, la dirección de Finanzas, la dirección de Recursos Humanos o equivalentes. El objetivo es la toma de decisiones estratégicas de alto nivel y la coordinación de actividades entre departamentos funcionales.



HERRAMIENTA 1

Participación del personal de primera línea en el diseño de propuestas

USUARIOS

Líderes de diseño de la propuesta (PDL) o personal de desarrollo de negocios.

ALCANCE

Esta guía ayuda a los PDL a facilitar la participación significativa del personal de primera línea (de la organización o de las organizaciones locales asociadas) en el proceso de diseño de la propuesta para garantizar que los proyectos sean pertinentes, eficaces y respondan a las necesidades y preferencias de las personas afectadas en su contexto.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

al diseñar una propuesta, o un nuevo proyecto o programa.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



HERRAMIENTA 2

Formulario de visita a terreno para el equipo directivo

USUARIOS

Miembros del equipo directivo (SMT) de un programa de país.

ALCANCE

Esta guía ayudará al equipo directivo a facilitar una interacción estructurada con el personal de primera línea, garantizando que sus valiosos aportes se integren en el diseño y la ejecución del programa.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

Esta guía puede utilizarse antes de una visita a terreno, durante y después de la visita. Siempre que sea posible, las visitas a las sedes de los programas deben incluir conversaciones con el personal de primera línea en todas las fases del ciclo del programa.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



HERRAMIENTA 3

Guía de debate para grupos focales de discusión para el personal de primera línea

USUARIOS

Personal de primera línea que vaya a organizar un debate para grupos focales de discusión (FGD, *Focus Group Discussion*) con la comunidad.

ALCANCE

Esta herramienta ofrece una guía resumida sobre cómo el personal de primera línea puede llevar a cabo los FGD. Incluye instrucciones, un catálogo de preguntas para que el personal de primera línea haga una selección, un formulario con información demográfica para rellenar antes/durante el FGD y una tabla de acciones de seguimiento para compartir los hallazgos con la oficina de campo y los gerentes del programa para que tomen medidas. Existe un anexo con orientaciones más detalladas.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

Esta herramienta puede utilizarse a lo largo de todo el ciclo del programa como forma de interacción con las comunidades en una serie de temas para recabar sus perspectivas.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



HERRAMIENTA 4

Biblioteca de recursos de la AAP

USUARIOS

Todo el personal.

INTRODUCCIÓN

Esta lista de recursos puede servirle para abordar retos específicos que haya identificado o para reforzar sus conocimientos y su práctica sobre la interacción con la comunidad y la participación de esta. Utilice los botones + y - a la izquierda de la tabla para ver las herramientas ocultas en la columna E (Herramientas específicas).

Los cursos y kits de herramientas están marcados por dificultad (Principiante, Intermedio o Avanzado).

Además, algunas herramientas también están marcadas en función de su público objetivo, en particular si son para profesionales técnicos o para gerentes.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



HERRAMIENTA 5

Herramienta de autoevaluación de la gerencia del programa de país

USUARIOS

Equipo directivo (SMT, *Senior Management Team*) de un programa nacional.

ALCANCE

La autoevaluación es un ejercicio para reflexionar sobre cómo tu programa nacional está creando el entorno propicio que empodera al personal de primera línea para implicar de forma significativa a las comunidades en los programas. Los resultados de la autoevaluación sirven como lista de comprobación para ver qué falta o qué hay que reforzar para apoyar mejor al personal de primera línea, lo cual constituye la base del componente del plan de acción de la herramienta.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

Durante una reunión con todos los miembros del SMT del país, una vez al año y con una revisión trimestral de los progresos.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.

¿QUÉ INCLUYE ESTA HERRAMIENTA?

La autoevaluación de la gerencia y el plan de acción.

¿PARA QUÉ SIRVE ESTA HERRAMIENTA?

El [informe de aprendizaje](#) Fortalecer para facilitar identificó que, cuando los altos cargos no dan prioridad a la participación, tampoco lo hace su personal, lo que impide que el personal de primera línea haga posible de forma significativa la participación de la comunidad. El informe de aprendizaje subrayó la importancia de que la gerencia demuestre un compromiso activo con la participación comunitaria. Esta herramienta permite evaluar fácilmente hasta qué punto el SMT de un país está dando prioridad a la participación de las personas afectadas. Al utilizar esta evaluación para identificar cuáles de las buenas prácticas se están aplicando, también se puede ayudar al equipo directivo a crear un plan de acción para reforzar su compromiso con la participación.



HERRAMIENTA 6

Autoevaluación de responsabilidades y habilidades relacionadas con la interacción con la comunidad para el personal de primera línea

Parte 1: Responsabilidades de la interacción con la comunidad para la descripción de puestos del personal de primera línea

USUARIOS

Gestionar la contratación de gerentes o supervisores del personal de primera línea o de Recursos Humanos (RR, HH).

ALCANCE

Esta herramienta proporciona puntos sencillos y breves que pueden utilizarse para añadir responsabilidades generales de interacción con la comunidad a cualquier descripción de puesto del personal de primera línea.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

A la hora de contratar personal de primera línea o de revisar la descripción del puesto de trabajo del personal de primera línea existente.

¿POR QUÉ EXISTE ESTA HERRAMIENTA?

El personal de primera línea desempeña un papel clave a la hora de hacer posible la participación de las personas afectadas, pero en la descripción de sus puestos rara vez se mencionan tareas de interacción con la comunidad. Esta herramienta pretende abordar esta cuestión proporcionando texto que describa estas tareas generales de interacción con la comunidad. El texto puede añadirse a las descripciones de los puestos del personal de primera línea, independientemente del sector o del proyecto para el que se les contrate.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.

Parte 2: Autoevaluación de las habilidades de interacción con la comunidad del personal de primera línea

USUARIOS

Personal de primera línea y personas que lo supervisan.

ALCANCE

Esta autoevaluación es un ejercicio opcional para que el personal de primera línea lo complete individualmente y lo discuta con sus supervisores. La autoevaluación permitirá al personal de primera línea reflexionar sobre sus puntos fuertes y débiles en las diferentes tareas de interacción con la comunidad. Las preguntas de autoevaluación pueden cargarse en KoBoCollect o en cualquier plataforma de recopilación de datos.

¿CUÁNDO SE UTILIZA?

Antes de las revisiones anuales de desempeño y al menos una vez más al año para evaluar los progresos.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



HERRAMIENTA 7

Plantilla de presupuesto para el kit de herramientas E2E

USUARIOS

Equipo directivo (SMT) de un programa de país y líderes de diseño de propuestas (PDL).

OBJETIVO

La plantilla de presupuesto sirve como herramienta de referencia para ilustrar los costos asociados a la ejecución de las actividades relacionadas con la implementación y la aplicación del kit de herramientas E2E. Está diseñada para ayudar a las organizaciones a planificar los gastos en los que puedan incurrir durante el uso del kit de herramientas específicamente. Tenga en cuenta que esta plantilla no pretende ofrecer un presupuesto exhaustivo para una iniciativa o actividades de la AAP.

Recomendamos utilizar esta plantilla más bien como ayuda para garantizar que todas las actividades relacionadas con el kit de herramientas E2E se incluyan adecuadamente en los presupuestos de los proyectos, aunque estén ocultas o integradas en otros conceptos del presupuesto global del proyecto. También debe planificar los costos derivados de implicar a los actores locales, incluidas las autoridades locales, en estas actividades para aumentar su repercusión.



Haga clic o escanee para acceder a la herramienta.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**Kit de herramientas
Fortalecer para facilitar
(E2E)**

Empoderar al personal de primera línea para que haga posible la participación de las personas afectadas en los programas humanitarios
Abril de 2024