



Manual de taller: **Rol Auxiliar y** **Diplomacia** **Humanitaria**

Con apoyo de:



PRESENTACIÓN

Este manual ha sido desarrollado en el marco del proyecto “Fortalecimiento del Rol Auxiliar de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja en Centroamérica ante Crisis Migratorias”, implementado por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), en conjunto con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja de Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica y Panamá, con el apoyo financiero de la Cruz Roja Suiza.

La elaboración de este manual es una iniciativa de la Cruz Roja Costarricense, como parte de su compromiso por fortalecer el Rol Auxiliar del Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja en la región y compartir herramientas prácticas que contribuyan a una acción humanitaria más estratégica y efectiva.

Su propósito es fortalecer las capacidades de las Sociedades Nacionales en materia de incidencia, diálogo humanitario y coordinación con autoridades y otros actores clave. En un contexto regional marcado por flujos migratorios complejos y en constante evolución, el rol auxiliar de las Sociedades Nacionales adquiere una relevancia estratégica como puente entre las necesidades humanitarias de las personas en situación de movilidad y las respuestas del Estado. Este documento ofrece herramientas conceptuales para facilitar la integración de la diplomacia humanitaria en las acciones institucionales, promover una protección más efectiva de las personas migrantes, y posicionar a la Cruz Roja como un actor neutral, imparcial e independiente en los espacios de diálogo.

El manual se utilizará como material de apoyo durante el taller y como guía de referencia para futuras acciones en terreno e instancias de incidencia.

Este manual está dirigido a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como a la Federación Internacional (IFRC) y a las Sociedades Nacionales asociadas que colaboran con ellas.

El mismo, se encuentra pensado para ser utilizado por personas que trabajan en distintos sectores institucionales, especialmente aquellas interesadas en fortalecer las capacidades de su Sociedad Nacional en incidencia humanitaria, diálogo con autoridades y posicionamiento estratégico.

Ofrece orientaciones conceptuales y herramientas prácticas que permiten adoptar un enfoque más estructurado y coherente frente a desafíos humanitarios complejos, especialmente en contextos de movilidad humana. No busca sustituir prácticas existentes, sino complementar los esfuerzos institucionales y fortalecer los marcos de acción ya consolidados.

El contenido del manual se organiza en cinco bloques informativos clave, que pueden utilizarse de manera independiente o articulada, según las necesidades de formación o aplicación en terreno:

1. Migración: Analiza el contexto regional de los flujos migratorios, los desafíos humanitarios que enfrentan las personas en situación de movilidad, y el papel del Movimiento en su protección y asistencia.
2. Enfoques transversales: Profundiza en la integración de elementos clave como la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) así como Protección, Género e Inclusión (PGI), y el trabajo con comunidades en situación de vulnerabilidad.
3. Rol auxiliar: Presenta el marco legal y operacional del rol auxiliar, destacando su importancia como puente entre las necesidades humanitarias y las respuestas estatales, así como ejemplos de aplicación práctica.
4. Diplomacia humanitaria: Desarrolla conceptos, principios y herramientas para llevar a cabo acciones de diplomacia humanitaria de forma coherente, proactiva y respetuosa del mandato del Movimiento, con enfoque particular en contextos migratorios.
5. Comunicaciones: Aborda estrategias de posicionamiento, gestión de la información e incidencia pública, orientadas a reforzar la voz humanitaria de las Sociedades Nacionales de manera neutral, imparcial e independiente.

CONTENIDO

Presentación.....	2
MÓDULO 1 MIGRACIÓN.....	4
1.1. Riesgos humanitarios.....	4
1.2. Lenguaje.....	5
1.3. Conceptos clave del mundo migratorio.....	6
MÓDULO 2 MIGRACIÓN: LA MIRADA TRANSVERSAL DE LOS ENFOQUES..	9
3.1. Participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA).....	10
3.2. Protección, Género e Inclusión (PGI).....	16
MÓDULO 4 ROL AUXILIAR.....	19
4.1. ¿Qué es el rol auxiliar?.....	19
4.2. Principios fundamentales.....	21
MÓDULO 5 DIPLOMACIA HUMANITARIA.....	23
5.1. Génesis y evolución.....	23
5.2. Conceptos clave.....	25
5.3. Caja de herramientas.....	27
MÓDULO 6 DIPLOMACIA HUMANITARIA PÚBLICA Y COMUNICACIÓN....	30
6.1. La cara pública de la diplomacia humanitaria.....	30
6.2. Migración, comunicación y desinformación.....	32
GLOSARIO.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	42

M1. MIGRACIÓN

Este módulo introduce a las personas participantes en la comprensión del fenómeno migratorio desde una perspectiva humanitaria, regional y actualizada. Su propósito es brindar un panorama general sobre los factores que impulsan la migración en Centroamérica, los perfiles de personas migrantes presentes en la región, así como los principales riesgos humanitarios asociados al tránsito, retorno y estadía. Además, se analizarán las implicaciones de los recientes cambios en políticas migratorias, tanto a nivel nacional como internacional, y su impacto directo en el trabajo humanitario. Durante el taller, este módulo servirá como base para reflexionar colectivamente sobre el papel del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja frente a estos desafíos, incorporando enfoques transversales de Protección, Género e Inclusión (PGI), Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA) y sus vinculaciones en la diplomacia humanitaria. La información contenida en este módulo permitirá contextualizar las intervenciones, fortalecer la toma de decisiones basadas en evidencia y promover respuestas más efectivas y centradas en las personas.

Además, se comparten elementos conceptuales básicos tomados del Derecho Internacional con el objetivo de poder tener un aprendizaje que parta de un marco de entendimiento común.

Puntos Clave de Aprendizaje

1. La migración es un fenómeno complejo que puede ser voluntario o forzado, y muchas veces surge de una mezcla de opciones y restricciones.
2. Existen categorías específicas con marcos legales propios: personas refugiadas, desplazadas internas, apátridas y víctimas de trata.
3. El uso del lenguaje es una herramienta poderosa: términos como “ilegal” deben evitarse por su carga discriminatoria.
4. Los factores que impulsan la migración incluyen violencia, pobreza, desigualdad, cambio climático y redes familiares o comunitarias.
5. La participación comunitaria y la retroalimentación son esenciales para mejorar la calidad y pertinencia de las intervenciones humanitarias.
6. Los mecanismos de retroalimentación sensibles y seguros permiten detectar problemas críticos como violencia, explotación o corrupción, y fortalecen la confianza comunitaria.

1.1. Riesgos humanitarios

- **Falta de acceso a servicios esenciales**
 - Dificultades para acceder a salud, alimentación, agua, albergue seguro y asistencia legal.
 - Especialmente crítico en zonas fronterizas y puntos de tránsito informal.
- **Violencia y abusos en la ruta migratoria**
 - Incluye violencia basada en género, trata de personas, extorsión, crímenes de odio (particularmente hacia personas LGBTIQ+), y agresiones en zonas de alta vulnerabilidad.
- **Detenciones, deportaciones y retorno forzado**
 - Perfiles de personas retornadas desde EE.UU. con mayor vulnerabilidad
 - Riesgo de vulneración de derechos, separación familiar y exposición a contextos peligrosos en el país de origen.

- **Separaciones familiares y desapariciones**

- Debido al tránsito irregular, rutas informales, detenciones y desinformación.
- Niños, niñas y adolescentes no acompañados están particularmente expuestos.

- **Estigmatización y discriminación**

- En espacios públicos, laborales y comunitarios.
- Afecta especialmente a personas refugiadas, mujeres migrantes, comunidades indígenas y personas afrodescendientes.

- **Condiciones precarias de tránsito y estadía**

- Exposición a condiciones insalubres, hacinamiento y falta de protección en zonas sin regulación estatal o atención humanitaria.
- Impacto severo en niñez, adultos mayores y personas con discapacidad.

- **Falta de información y orientación segura**

- Personas migrantes desinformadas sobre rutas seguras, derechos y servicios disponibles, lo que les expone a riesgos evitables.

- **Impactos psicológicos y emocionales**

- Por el trauma del desplazamiento, separación familiar, violencia sufrida o incertidumbre del proceso migratorio.
- Alta necesidad de apoyo psicosocial y atención en salud mental.

1.2. Lenguaje

Para establecer argumentos lógicos y emocionales, se utilizan datos, pruebas y razonamiento lógico, así como, apelaciones a las emociones del público para generar una conexión y persuadir.

La audiencia es más susceptible a la persuasión si percibe a su interlocutor o interlocutora como confiable, experto o similar a ellos. ¡Los conceptos clave de migración del día uno hay estudiarlos!

Para referirse adecuadamente a las dinámicas de movilidad humana, es indispensable adoptar un lenguaje incluyente con un enfoque que priorice la dignidad de las personas por encima de etiquetas estigmatizantes o restrictivas.

Es preciso sustituir la noción de «*crisis migratoria*» por expresiones como «*crisis humanitaria en contextos migratorios*» o «*en la ruta*», reconociendo así la dimensión social y de protección que enfrentan las personas migrantes en lugar de abordar el fenómeno únicamente desde una perspectiva de orden público.

Debe evitarse el uso de términos como «*migrantes ilegales*» o la simplificación del calificativo «*vulnerables*», optando en su lugar por «*personas migrantes*» o «*personas en situación de movilidad*», lo que visibiliza al individuo de manera integral antes que su estatus administrativo o condición coyuntural.

Al hacer referencia a la población infantil y juvenil, se descarta el concepto de «*menores*» para dar paso a nomenclaturas específicas como «*niñas, niños y adolescentes*», «*niñez*» o «*infancia*».

El lenguaje....		
1. GENERA <i>(empatía, soluciones y sentidos)</i> <i>Para que la gente conozca las crisis a las que respondemos, entienda mejor qué necesitan las personas y actúa con el sentido de urgencia y solidaridad necesario. También para hacer que nuestro voluntariado se sienta parte de nuestra red global.</i>	2. CREA <i>(precisión, rigor y confianza)</i> <i>En lugar de decir, "muchacha gente", es mejor decir "50.000 personas".</i> <i>En lugar de decir, "parece que", es mejor decir "según datos oficiales".</i> <i>En lugar de decir, "nos dijeron", es mejor decir "la lideresa de la comunidad dijo"</i>	3. INCLUYE <i>(a las personas y sus necesidades)</i> <i>Las comunidades somos diversas. Las crisis nos afectan a todas las personas por igual. Cada una tiene realidades personales y sociales diferentes. Nos enfocamos en las más en riesgo, si no las nombramos, no existen.</i>

- **Claridad del mensaje:** El mensaje debe ser fácil de entender, relevante para la audiencia y adaptable a sus intereses.
- **Lenguaje corporal y voz:** El lenguaje no verbal, como la postura, los gestos, la mirada y el tono de voz, puede reforzar el mensaje verbal y aumentar la persuasión.
- **Apoyo visual:** Imágenes, gráficos u otros recursos visuales pueden ayudar a aclarar el mensaje, hacerlo más memorable y generar mayor impacto en la audiencia.

1.3. Conceptos clave del mundo migratorio

La movilidad humana plantea cada vez nuevos desafíos más complejos. Una respuesta integral y basada en derechos humanos es clave para proteger vidas. Persona migrante es una persona que abandona o huye de su residencia habitual para ir a nuevos lugares -generalmente en el extranjero- en busca de oportunidades o perspectivas más seguras y mejores.

La IFRC reconoce que la migración puede ser voluntaria o involuntaria, pero mayoría de las veces se trata de una combinación de opciones y limitaciones. Esta definición incluye, entre otros, a las personas trabajadoras migrantes, las personas migrantes apátridas y las personas migrantes considerados irregulares por las autoridades públicas. También afecta a las personas refugiadas y solicitantes de asilo, a pesar de que constituyen una categoría especial (con marcos de protección específicos asociados) en virtud del Derecho internacional.

Migrante irregular vs. Migrante "ilegal": Los términos "indocumentado" o "irregular" son alternativas al término "ilegal", pues este tiene una connotación delictiva, atenta contra la dignidad de las personas migrantes y menoscaba el respeto de sus derechos humanos. Una persona migrante, como cualquier ser humano, nunca puede ser ilegal.

Migrante irregular: Movimiento de personas que se produce al margen de las leyes, las normas o los acuerdos internacionales que rigen la entrada o la salida del país de origen, de tránsito o de destino.
Términos aceptables: Migrante en situación migratoria irregular.

Migración regular: Movimiento de personas que se produce de conformidad con las leyes del país de origen, de tránsito y de destino.

Términos aceptables: Migrante documentado / migrante en situación regular.

Protección: En el Movimiento la protección tiene por objeto proteger a las personas en riesgo y a las personas afectadas por violaciones de los ordenamientos jurídicos relevantes en contextos tales como desastres, conflictos, crisis y otras emergencias, así como otras situaciones de violencia, pobreza persistente, privación o desigualdad. Procuramos mejorar la protección de las personas que corren el riesgo de sufrir tales violaciones encarando las causas de las violaciones, las circunstancias que las originan y sus consecuencias.

“Todas las actividades encaminadas a garantizar que las personas gocen de pleno respeto de sus derechos, según lo dispuesto en la letra y el espíritu de los textos jurídicos (por ejemplo, los derechos humanos, el derecho humanitario y el derecho de los refugiados)”.

Comité Permanente entre Organismos

Desplazamiento: Movimiento de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado de los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes de origen natural o provocadas por el ser humano, o bien para evitar dichos efectos. (Hay personas desplazadas internacionalmente y desplazadas internas).

Migrante por motivos ambientales: Persona que, debido principalmente a cambios repentinos o graduales en el medio ambiente que inciden negativamente en su vida o en sus condiciones de vida, se ve obligada a abandonar su lugar de residencia habitual, o decide hacerlo, con carácter temporal o permanente, y se desplaza a otras partes de su país de origen o de residencia habitual, o fuera del mismo. Poblaciones principalmente afectadas: agricultores, pescadores, mujeres e indígenas.

Apátrida: Las personas apátridas son aquellas que ningún país reconoce como ciudadanas suyas. Dado que se les niega el derecho a una nacionalidad, con frecuencia no se les permite ir a la escuela ni a consultas médicas, obtener un empleo ni contraer matrimonio.

Tráfico de migrantes: Facilitación de la entrada irregular de una persona en un Estado del cual dicha persona no es nacional ni residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero u otro beneficio de orden material.

Tráfico de personas: Captación, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al raptó, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.

Esa explotación incluye, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

El tráfico de personas se define a través de tres componentes constitutivos esenciales: la actividad realizada, los medios empleados y los fines perseguidos. En primer lugar, la actividad abarca las acciones logísticas y de control sobre las víctimas, tales como la captación, el traslado, la acogida o la recepción de personas. Para llevar a cabo estas conductas, se recurre a diversos medios coercitivos e

ilícitos, entre los que se incluyen la amenaza, el uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder y la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento. Finalmente, la estructura del delito se concreta en sus fines de explotación, que comprenden la explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o prácticas análogas, la servidumbre, la extracción de órganos, la mendicidad y las adopciones falsas.

Persona refugiada: Quien debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.

Fundados temores: elemento subjetivo y objetivo.

Persecución, agentes persecutores: gobierno, paramilitares, grupos delincuenciales, individuos.

Motivos de persecución: Raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social, opinión política, género, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país.

Cláusulas de exclusión: ¿Quién no puede ser una persona refugiada?

- a. Que ha cometido un delito contra la paz, un delito de guerra o un delito contra la humanidad, de los definidos en los instrumentos internacionales elaborados para adoptar disposiciones respecto a tales delitos.
- b. Que ha cometido un grave delito común, fuera del país de refugio, antes de ser admitida como persona refugiada.
- c. Que se ha hecho culpable de actos contrarios a las finalidades y los principios de las Naciones Unidas.

M2. MIGRACIÓN: LA MIRADA TRANSVERSAL DE LOS ENFOQUE

Este módulo propone una mirada integral a la migración, desde una perspectiva que combina participación comunitaria, rendición de cuentas (CEA), protección, género e inclusión (PGI). La intención es fortalecer la capacidad de respuesta de la Sociedad Nacional desde enfoques centrados en las personas, reconociendo las realidades complejas que viven las comunidades en movimiento y los desafíos institucionales al brindar asistencia humanitaria.

Se parte del reconocimiento de que la migración no es un fenómeno aislado, sino una realidad compleja atravesada por múltiples factores como la violencia, la exclusión, el cambio climático y las desigualdades, pero también por la resiliencia y la agencia de las comunidades. En este contexto, trabajar de manera participativa, inclusiva y segura no es un valor agregado, sino una necesidad operacional, ética y estratégica que refleja y refuerza nuestro compromiso humanitario.

Puntos Clave de Aprendizaje

1. La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) es una forma de trabajar que reconoce y valora a todas las personas y comunidades como socios iguales. Esto conduce a resultados más efectivos, sostenibles y de mayor calidad.
2. Los enfoques de participación comunitaria abarcan la comprensión del sector o la comunidad, la participación significativa, la comunicación abierta y honesta, y los mecanismos para escuchar y actuar sobre los comentarios.
3. Un mecanismo de retroalimentación nos ayuda a recopilar, referir, analizar, compartir y actuar sistemáticamente sobre los comentarios de las personas y garantizar que los problemas no se olviden.
4. Los comentarios sensibles deben gestionarse con cuidado y mantenerse confidenciales.
5. Analizar, actuar y responder a los comentarios es importante, incluso si no se tomó ninguna medida, ya que esto genera confianza con la persona o la comunidad y garantiza que las personas sigan compartiendo sus inquietudes con nosotros.
6. Aplicar el principio de “no causar daño” para asegurar que las acciones de la Sociedad Nacional no generen efectos negativos involuntarios.
7. Reconocer la importancia del enfoque de género, protección e inclusión para garantizar respuestas humanitarias más equitativas y adaptadas a las necesidades de todas las personas.

3.1 Participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA)

La participación y la rendición de cuentas de la comunidad es una forma de trabajar que reconoce y valora a todos los miembros de la comunidad como socios iguales, cuyas diversas necesidades, prioridades y preferencias guían todo lo que hacemos. Lo conseguimos integrando en nuestros programas y operaciones una participación significativa de la comunidad, una comunicación abierta y honesta, y mecanismos para escuchar y actuar en función de las reacciones. Las pruebas, la experiencia y el sentido común nos dicen que cuando implicamos realmente a las comunidades y éstas desempeñan un papel activo en el diseño y la gestión de los programas y las operaciones, los resultados son más eficaces, sostenibles y de mayor calidad.

Una forma de trabajar que reconoce y valora a todos los miembros de la comunidad como socios iguales, cuyas diversas necesidades, prioridades y preferencias guían todo lo que hacemos. Integrar la participación significativa de la comunidad, la comunicación abierta y honesta, y los mecanismos para escuchar y actuar sobre la retroalimentación, dentro de nuestros programas y operaciones. Cuando las comunidades desempeñan un papel activo en el diseño y la gestión de programas y operaciones, los resultados son más eficaces, sostenibles y de mayor calidad.



¿Cómo puede la participación comunitaria apoyar en estos contextos?

- No hacer daño.
- Proteger la seguridad del personal y de los voluntarios.
- Ahorre tiempo y recursos.
- Apoyar la respuesta para lograr sus objetivos.
- Apoyar la resiliencia de la comunidad.
- Acceder a la capacidad y el conocimiento locales.
- Mejorar la confianza, el acceso y la aceptación.
- Cumplir nuestros propios compromisos.

¿Cómo puedes informarte sobre la comunidad y/o contexto?

- Datos existentes (secundarios).
- Encuestas.
- Discusiones de grupos focales.

- Entrevistas y conversaciones con informantes clave.
- Datos de comentarios de la comunidad.
- Mapeo de la comunidad o ruta migratoria.
- Observación.

Es importante, tener en cuenta ciertos aspectos al referirnos a las personas que brindamos asistencias.

En el pasado, se utilizaba el término beneficiarios, lo cual se considera como una forma de:

- Rendir cuentas a donantes.
- Foco puesto en la implementación de programas y operaciones.
- Asistencia a personas necesitadas.

Actualmente, se consideran más como Socios: personas afectadas, grupos de interés, socios comunitarios, lo cual nos permite:

- Dar cuenta de decisiones y acciones a las personas afectadas.
- Permitir la participación en la toma de decisiones.
- Dar la posibilidad de decir si estamos haciendo un buen trabajo o no.

3.1.1. ¿Por qué necesitamos involucrar a las comunidades?

1. Para comprender el contexto y las necesidades de la comunidad: Necesitamos involucrarnos con todos los grupos de la comunidad para comprender sus necesidades, preferencias y contexto. Si asumimos que sabemos lo que la gente necesita o cómo funcionan las cosas en su comunidad, corremos el riesgo de equivocarnos y proporcionar un apoyo que no ayuda, o peor aún, hace daño.

2. Para programas y operaciones mejores y más eficaces: Nadie conoce mejor la comunidad que las personas que viven allí. Cuando nos basamos en ese conocimiento local, es mucho más probable que lo hagamos bien y brindemos un apoyo que sea útil, oportuno, relevante y de alta calidad. Escuchar los comentarios de la comunidad nos da una advertencia temprana cuando las cosas no funcionan y proporciona información valiosa sobre cómo podemos mejorar.

3. Para generar confianza, acceso y aceptación con las comunidades: La comunicación abierta y honesta, y actuar en función de lo que la gente nos dice es una señal de respeto que genera confianza. Sin confianza, es posible que las personas no quieran hablar con nosotros, usar nuestros servicios, creer en la información que compartimos o dar la bienvenida a nuestros voluntarios y personal de manera segura a su comunidad.

4. Para fortalecer la apropiación y la resiliencia de la comunidad: Las personas afectadas por una crisis no están indefensas. Por lo general, son las primeras en responder ante una crisis y cuentan con conocimientos, habilidades y capacidades que pueden ayudar a garantizar que la ayuda sea pertinente y sostenible. Cuando diseñamos y gestionamos programas y operaciones en colaboración con las comunidades, facilitamos la apropiación local y la autosuficiencia.

5. Para cumplir nuestros propios compromisos: Trabajar en colaboración con las comunidades es el núcleo de lo que somos y forma parte de nuestros compromisos. En diciembre de 2019, el primer conjunto de 'Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y la rendición de cuentas' fue aprobado en el Consejo de Delegados.

3.1.2. Los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y la rendición de cuentas

Todos los miembros del Movimiento, incluidas todas las Sociedades Nacionales, las delegaciones de CICR y las oficinas de IFRC, son responsables de cumplir y mantener estos compromisos, que son pertinentes y aplicables a todo el personal y las personas voluntarias de todo el Movimiento, independientemente de su función.

Compromiso 1: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a incorporar la participación comunitaria y la rendición de cuentas en sus estrategias, políticas y procedimientos.

Compromiso 2: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a efectuar con regularidad un análisis de los contextos en los que trabajen para comprender y abordar mejor la diversidad de necesidades, vulnerabilidades y capacidades de las personas y las comunidades a las que procuran atender y asistir.

Compromiso 3: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a facilitar una mayor participación de las personas y las comunidades locales, incluidos las personas voluntarias de las Sociedades Nacionales, y a ayudarles a aplicar sus conocimientos, sus aptitudes y sus capacidades a fin de hallar soluciones adecuadas y eficaces para sus problemas.

Compromiso 4: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a sistemáticamente escuchar los puntos de vista de las personas y las comunidades a las que procuran prestar asistencia, así como a responder a ellos y a actuar en base a ellos.

Compromiso 5: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a una mayor transparencia en sus comunicaciones y relaciones con las personas y las comunidades a las que procuran prestar asistencia.

Compromiso 6: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a fortalecer sus conocimientos, aptitudes y competencias en participación comunitaria y rendición de cuentas en todos los niveles, y a incorporar sistemáticamente sus aprendizajes en nuestra labor.

Compromiso 7: Todos los componentes del Movimiento se comprometen a coordinar sus enfoques de participación comunitaria y rendición de cuentas cuando trabajen en los mismos contextos, incluso cuando participen socios externos, a fin de lograr mayor coherencia y congruencia, de evitar duplicaciones, y de mejorar la eficacia y la eficiencia.

3.1.2. La retroalimentación

¿Qué es la retroalimentación?

- Cualquier información compartida por las personas o una comunidad
- Positiva, neutra o negativa
- Incluye: la retroalimentación abierta recibida a través de reuniones, líneas de atención, visitas a domicilio y la retroalimentación estructurada a través de encuestas, DGF. Sobre nuestras actividades, el comportamiento del personal y los voluntarios, la situación en la comunidad o temas relacionados con nuestro trabajo.

Recoratorio: es importante clara la diferencia entre retroalimentación sensible y aquel de caracter importante.

Retroalimentación sensible: Cualquier información que pueda poner en peligro a la persona que la comparte o a otras personas vinculadas a ella y se deba tratar con cuidado.

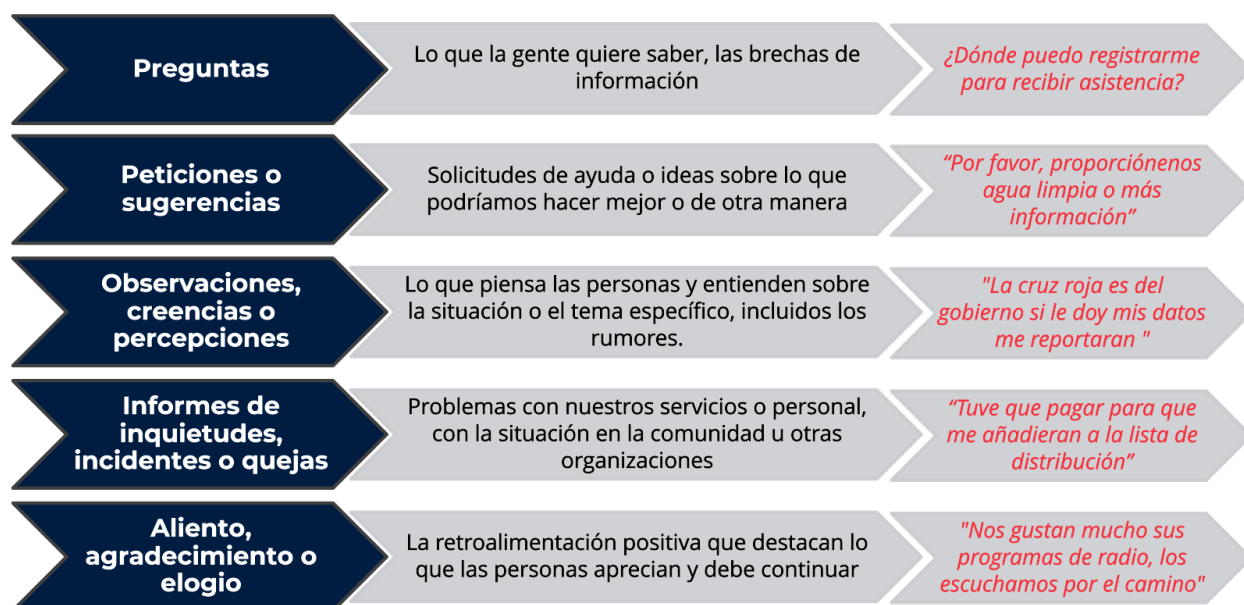
Retroalimentación importante: Cualquier retroalimentación que requiera un seguimiento urgente.

¿Por qué escuchar los comentarios de la comunidad?

- Mejorar y responder mejor a las necesidades de la comunidad
- Abordar problemas, miedos e inquietudes
- Generar confianza en la comunidad
- Detectar casos de corrupción o explotación sexual
- Fortalece nuestra reputación
- Es parte de nuestros compromisos

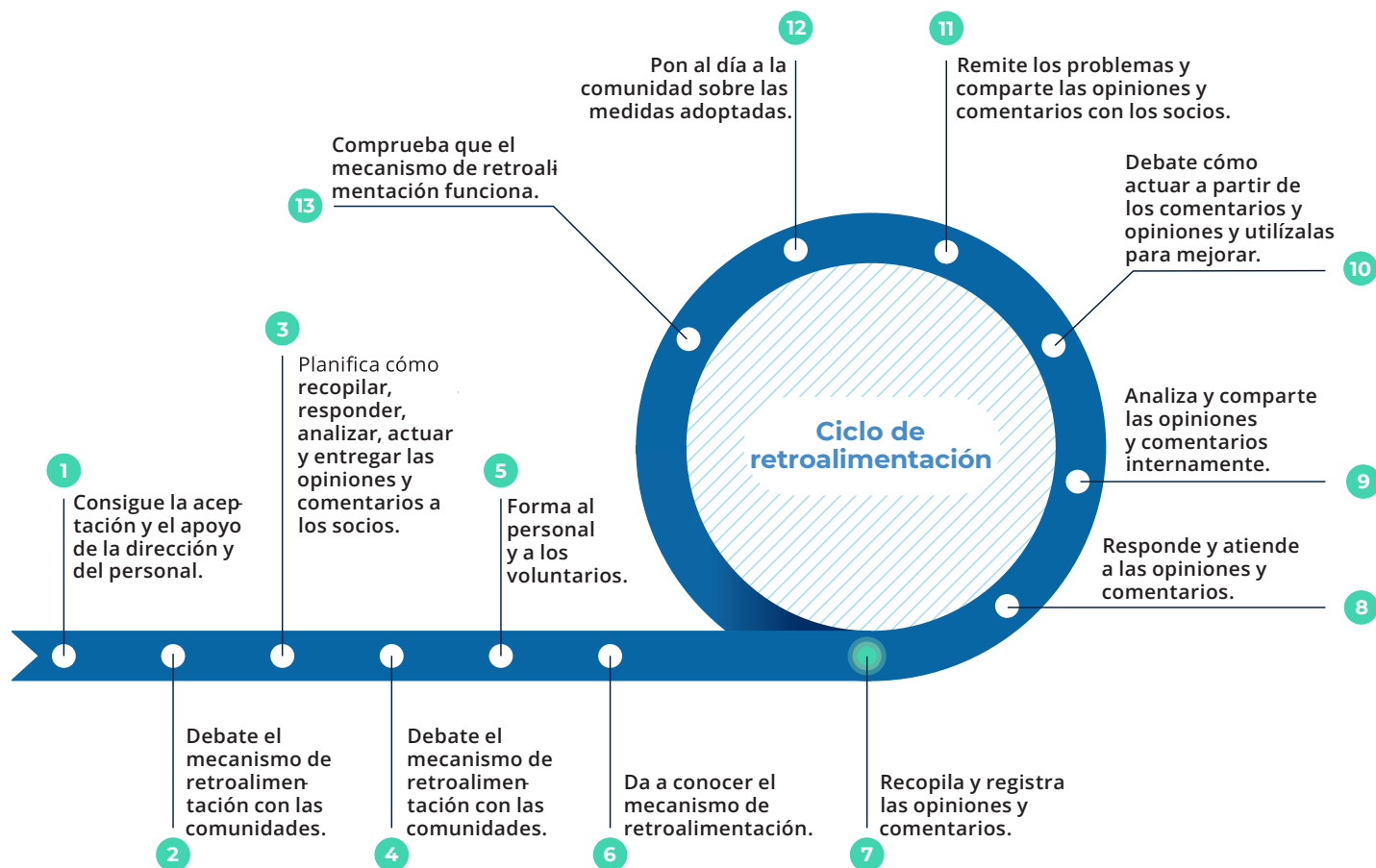
3.1.3. El mecanismo de retroalimentación

¿Tipos de comentarios? (retroalimentación) de la comunidad



Un mecanismo de retroalimentación es un sistema que permite a los miembros de la comunidad compartir información, expresar preocupaciones y necesidades. Incluye las herramientas y procesos que permiten el ciclo de retroalimentación, en el que la retroalimentación es:

- Recopilada
- Remitida y analizada en busca de tendencias y problemas
- Se comparte con otros y se actúa en consecuencia
- Dar una respuesta al autor de la retroalimentación
- El mecanismo se revisa y adapta periódicamente



¿Cuáles ejemplos de mecanismos de retroalimentación conocemos?

Es importante mencionar que existe una Guía y Caja de Herramientas de CEA, actualizada desde 2021, que ofrece un enfoque paso a paso para fortalecer la participación comunitaria. Esta incluye herramientas prácticas, plantillas y listas de verificación útiles para la implementación. Todo el material está disponible en el Community Engagement Hub, una plataforma en línea alojada por la Cruz Roja Británica, accesible en cuatro idiomas: inglés, francés, español y árabe.

Compartir la retroalimentación de la comunidad

Principales consideraciones

¿Quién necesita verlo?

- 】 Liderazgo.
- 】 Personal de programas y operaciones, voluntarios y comunidades.
- 】 Puntos locales de información sensible - RRHH, PGI.
- 】 Socios interinstitucionales, Gobierno.

¿Qué necesitan ver?

- 】 Todos los datos.
- 】 Aspectos destacados / tendencias.
- 】 Comentario específico y retroalimentación sensible.
- 】 Solo información relevante.

¿Con qué frecuencia?

- 】 Urgente / inmediato.
- 】 Semanal / mensual.
- 】 Solo cuando sea necesario.
- 】 Para reuniones o informes y considerar la capacidad.

3.1 Protección, Género e Inclusión (PGI)

3.2.1. Protección en el Movimiento

En el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la protección significa proteger a las personas afectadas o en riesgo de verse afectadas por violaciones de los ordenamientos jurídicos pertinentes en contextos tales como desastres, conflictos, crisis y otras emergencias, otras situaciones de violencia, así como pobreza persistente, privación o desigualdad.

En la labor de protección, así como en todas las demás acciones que emprendemos, hacemos todos los esfuerzos posibles por “no causar daño”.

¿Por qué abordamos PGI?

Demuestra el compromiso de la red de la IFRC de prevenir, mitigar y responder a la violencia, la discriminación y la exclusión mediante el fortalecimiento de su capacidad institucional, a través de programas y operaciones, y mediante la promoción, las asociaciones y la colaboración.

La política refuerza y aclara el valor único de la labor de la red de la IFRC en este ámbito, a través de la acción individual de las Sociedades Nacionales y del apoyo de la Secretaría de la IFRC. También sirve de base para reforzar la complementariedad de las funciones y los enfoques relacionados con la protección entre todas las Sociedades Nacionales, la IFRC, el CICR, otros actores humanitarios y los gobiernos.

¿Qué es protección?

En el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la protección significa proteger a las personas afectadas o en riesgo de verse afectadas por violaciones de los ordenamientos jurídicos pertinentes en contextos tales como desastres, conflictos, crisis y otras emergencias, otras situaciones de violencia, así como pobreza persistente, privación o desigualdad.

“...todas las actividades encaminadas a asegurar el pleno respeto de los derechos de las personas, de acuerdo con la letra y el espíritu de la normativa pertinente, es decir, derechos humanos, derecho internacional humanitario, y derechos de los refugiados.”

La protección y su finalidad:

- Erradicar las causas de las violaciones del derecho o las circunstancias que han llevado a ellas. Por lo que se dirige sobre todo a los responsables de las infracciones y a los que pueden tener influencia en ellos.
- La definición de protección también abarca: las actividades destinadas a reforzar la seguridad de las personas, a reducir las amenazas que sufren y su exposición a los riesgos, sobre todo los riesgos provocados por conflictos armados o por otras situaciones de violencia.

A nivel externo: se refiere a las acciones destinadas a garantizar que las autoridades y otros actores respeten sus obligaciones y los derechos de las personas.

A nivel interno: se refiere a las acciones destinadas a garantizar que las autoridades y otros actores respeten sus obligaciones y los derechos de las personas.

Principios clave para la protección:

- Evitar los efectos nocivos de las medidas tomadas - No hacer daño.
- Respetar los principios de humanidad, imparcialidad y no discriminación.

- Las personas deben estar en el centro de nuestras actividades de Protección. El principio de humanidad coloca el respeto por la dignidad de las personas en peligro en el centro de nuestros esfuerzos de protección.
- Deben adoptarse medidas para reducir al mínimo los riesgos a los que están expuestos los voluntarios y el personal.

3.2.3. Sistema sexo-género

Género: El género determina las funciones, el poder y los recursos de los hombres y las mujeres en una cultura”. A pesar de estar profundamente arraigadas en cada cultura, estas diferencias sociales entre hombres y mujeres cambian a través del tiempo, y tienen variaciones tanto dentro como entre las culturas.

Diversidad: Supone la aceptación y el respeto de las diferencias, bajo todas sus formas. Incluye todo el rango de contextos sociales e identidades que construyen a las comunidades. Entre estas cabe mencionar identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, situación socioeconómica, religión, nacionalidad y origen étnico (incluidas las minorías y los grupos de migrantes).

Identidad de género: Experiencia interna e individual profunda de cada persona con respecto al género, que puede o no corresponder al sexo que les fuera asignado a su nacimiento por la sociedad.

Roles de género: Deberes y responsabilidades que se esperan de mujeres, niñas, hombres y niños en un periodo determinado de sus vidas.

Estereotipos de género: Son generalizaciones simplistas sobre los atributos, las diferencias y los roles de las mujeres y los hombres.

Interseccionalidad: Las personas pertenecen a más de una comunidad a la vez y pueden experimentar opresiones y privilegios de manera simultánea. El análisis interseccional tiene como objetivo revelar las variadas identidades, exponer los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de identidades.

3.2.4. Inclusión

La inclusión en la programación, se centra en:

- Analizar cómo se excluyen las personas para reducir activamente esa exclusión.
- Crear un ambiente donde las diferencias sean aceptadas, promovidas y puestas en valor como fortalezas
- Brindar servicios inclusivos significa dar acceso equitativo a los recursos para todos.
- A largo plazo, la inclusión se centra en facilitar el acceso a oportunidades y derechos para todos abordando, reduciendo y poniendo fin a la exclusión, el estigma y la discriminación = inclusión social.

3.2.5. Integración de la PGI: pasos prácticos

Análisis del contexto: cuestiones de seguridad, dignidad, acceso + vulnerabilidades y capacidades existentes.

Perfiles – necesidades

Identificación de las necesidades de las personas más afectadas y adaptación de la asistencia que se presta y a quién.

Corroborar y compartir información con las personas afectadas – CEA.

Compromiso con las personas afectadas en cada paso del proyecto/programa.

Mecanismo de retroalimentación/reclamación significativo y confidencial + derecho a una respuesta adecuada. Cartografía y derivación a otros servicios pertinentes – CEA.

M4. ROL AUXILIAR

El módulo 4 se enfoca en uno de los conceptos más fundamentales para de toda Sociedad Nacional: el rol auxiliar en el ámbito humanitario. Este no es solo un marco legal, sino una pieza central de la esencia institucional del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que define la manera en que las Sociedades Nacionales se relacionan con el Estado y otros actores.

A diferencia de las organizaciones no gubernamentales, el sector privado u otras entidades de la sociedad civil, las Sociedades Nacionales tienen una relación única con los poderes públicos. Esta relación, reconocida tanto a nivel nacional como internacional, se basa en un principio de colaboración sin subordinación, donde el Estado reconoce a la Sociedad Nacional como un actor auxiliar en asuntos humanitarios, y esta actúa de forma independiente, neutral e imparcial, guiada por los Principios Fundamentales.

En esta sesión abordaremos:

- Qué significa realmente ser auxiliar de los poderes públicos, y cómo se expresa esta función en la práctica.
- Cuál es la base legal, histórica y política del rol auxiliar, desde la batalla de Solferino hasta las resoluciones más recientes de la Conferencia Internacional.
- Cómo se complementan el rol auxiliar y los Principios Fundamentales, sin comprometer la independencia ni la integridad humanitaria.
- Qué herramientas y mecanismos existen para ejercer este rol de manera efectiva, incluyendo mecanismos de coordinación, incidencia y gestión institucional.
- Cómo construir relaciones de confianza con el Estado sin perder nuestra autonomía, especialmente en contextos sensibles o de emergencia.

El rol auxiliar es parte de la esencia institucional de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Es una función reconocida legalmente tanto por los gobiernos a nivel nacional como por organismos internacionales como las Naciones Unidas. Representa una relación única con el Estado, distinta de la que pueden tener organizaciones no gubernamentales, el sector privado u otros actores de la sociedad civil.

Esta relación se basa en el complemento mutuo: el Estado reconoce a la Sociedad Nacional como un actor auxiliar en el ámbito humanitario, mientras que esta mantiene su independencia, neutralidad e imparcialidad, actuando conforme a su mandato y a los Principios Fundamentales del Movimiento.

El rol auxiliar se ejerce exclusivamente en el ámbito humanitario. Implica tanto responsabilidades como beneficios mutuos y requiere de un entendimiento profundo del marco legal que lo respalda, así como de las herramientas institucionales que permiten su ejercicio.

Este módulo busca fomentar el debate, la reflexión crítica y la apropiación del concepto, más allá de la transmisión técnica. A través de ejercicios prácticos, análisis de casos y diálogo colectivo, las personas participantes explorarán de forma aplicada y contextualizada **los siguientes aprendizajes clave:**

1. Comprender qué significa ser auxiliar de los poderes públicos en el ámbito humanitario, y cómo esta función se diferencia de la labor de otros actores.
2. Reconocer el origen histórico y jurídico del rol auxiliar, incluyendo su evolución y su incorporación en marcos legales nacionales y en los Convenios de Ginebra.
3. Identificar cómo el rol se expresa en la práctica como una relación de responsabilidades y beneficios compartidos entre la Sociedad Nacional y el Estado.
4. Explorar formas concretas de promover el diálogo y la coordinación con autoridades públicas, tanto a nivel nacional como local, mediante mecanismos formales e informales.
5. Conocer y aplicar herramientas institucionales que permiten integrar el rol auxiliar en la planificación, la acción humanitaria y la incidencia.
6. Identificar oportunidades para influir positivamente en leyes, políticas públicas y decisiones administrativas que fortalezcan la actuación humanitaria de la Sociedad Nacional.
7. Desarrollar propuestas viables para fortalecer la relación con el Estado, incluyendo planes de acción ajustados al contexto y a las capacidades de la Sociedad Nacional.

El rol auxiliar se remonta a la fundación del Movimiento en el siglo XIX, tras la batalla de Solferino. Las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja fueron creadas para brindar asistencia médica a los heridos en las batallas, apoyando a los servicios médicos militares de sus respectivos países. En la actualidad, las Sociedades Nacionales son reconocidas como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, tanto en tiempos de paz como de conflicto armado. En las décadas recientes, la Conferencia Internacional ha definido el significado del rol auxiliar, especialmente en la Resolución 2 de la XXX Conferencia Internacional de 2007 y en la Resolución 4 de la XXXI Conferencia Internacional de 2011.

4.1. ¿Qué es el rol auxiliar?

*"...los poderes públicos y las Sociedades Nacionales, en su función de auxiliares de los mismos, gozan de una asociación específica y característica, que implica responsabilidades y beneficios mutuos, sobre la base del derecho nacional e internacional, en la cual los poderes públicos nacionales y la Sociedad Nacional convienen en ámbitos en los cuales la Sociedad Nacional complementa los servicios humanitarios que prestan los poderes públicos o sustituye a éstos en la prestación de dichos servicios; la Sociedad Nacional debe tener la capacidad de prestar servicios humanitarios en todas las circunstancias de conformidad con los Principios Fundamentales, en particular los de neutralidad e independencia, y sus obligaciones dimanantes de los Estatutos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, según acordaron los Estados en la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja." **Resolución 2, XXX Conferencia Internacional 2007***

El rol auxiliar de una Sociedad Nacional es apoyar a los poderes públicos complementando o sustituyendo sus servicios humanitarios, actuando siempre en conformidad con los Principios Fundamentales, y en particular con los principios de neutralidad e independencia.

Elementos del Rol Auxiliar:

- Es un estatuto fundado en los principios humanitarios.
- Enmarca la misión, mandato y actividades.
- Es un criterio para el reconocimiento de SN.
- Favorece la relación con las autoridades nacionales.
- Establece deberes y responsabilidades.
- Opera en todo momento en el ámbito humanitario.
- Se basa en el derecho internacional y leyes nacionales, reglamentaciones del Movimiento CRMLR y practica de las SN.
- Base de la reputación e integridad de las SN.
- Elemento que facilita la coordinación de los componentes del Movimiento.

4.2. Principios fundamentales

No significa que las Sociedades Nacionales estén subordinadas a sus respectivos gobiernos. Las Sociedades Nacionales son organizaciones independientes guiadas por sus propios principios: los Principios Fundamentales. Las Sociedades Nacionales deben dedicarse a actividades que asistan a los grupos más vulnerables de la sociedad, incluso cuando dichas actividades no hayan sido solicitadas o apoyadas por los poderes públicos. En la práctica deben resistir a cualquier presión o interferencia de los poderes públicos que pudiera evitar que estas se adhieran a los Principios Fundamentales.

Como auxiliares de los poderes públicos, las Sociedades Nacionales son responsables de complementar o sustituir los servicios humanitarios públicos. En la práctica, esto significa que las Sociedades Nacionales a menudo desarrollan estrechas relaciones de trabajo con los poderes públicos y pueden ser una parte integral en la provisión de servicios humanitarios públicos. Sin embargo, es importante destacar que el rol auxiliar no significa que las Sociedades Nacionales estén subordinadas a sus respectivos gobiernos. Por el contrario, las Sociedades Nacionales son organizaciones independientes guiadas por sus propios principios: los Principios Fundamentales.

Mantener la independencia requiere que las Sociedades Nacionales resistan cualquier presión o interferencia de los poderes públicos que pudiera evitar que estas se adhieran a los Principios Fundamentales de humanidad, imparcialidad y neutralidad. En la práctica esto significa que las Sociedades Nacionales deben rechazar cualquier petición que entre en conflicto con los Principios Fundamentales. Asimismo, las Sociedades Nacionales deben dedicarse a actividades que asistan a los grupos más vulnerables de la sociedad, incluso cuando dichas actividades no hayan sido solicitadas o apoyadas por los poderes públicos. Mantener la independencia no es siempre fácil.

4.2.1. ¿Cuáles son las funciones y obligaciones respectivas de una sociedad nacional y los poderes públicos?

Los roles de una Sociedad Nacional y los poderes públicos son las siguientes:

- la principal responsabilidad de proporcionar asistencia humanitaria a las personas vulnerables en sus territorios incumbe a los Estados y sus poderes públicos respectivos;
- el objetivo primordial de las Sociedades Nacionales, en su rol de auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, es colaborar con ellos en el cumplimiento de esa tarea.

Las respectivas obligaciones de una Sociedad Nacional y los poderes públicos son las siguientes:

- las Sociedades Nacionales tienen la obligación de estudiar seriamente toda solicitud de los poderes públicos de su país para llevar a cabo actividades humanitarias en el marco de su mandato;
- los Estados no deben pedir a las Sociedades Nacionales que lleven a cabo actividades que estén con los Principios Fundamentales, los Estatutos del Movimiento o con su misión; y
- las Sociedades Nacionales tienen la obligación de rechazar toda solicitud de esa clase y se destaca la necesidad e que los poderes públicos respeten esas decisiones de las Sociedades Nacionales.

Las funciones y obligaciones mencionadas provienen de los Estatutos del Movimiento y de la Resolución 2 de la XXX Conferencia Internacional. Estas normas también están en conformidad con la Resolución 55(I) del 19 de noviembre de 1946 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

M5. DIPLOMACIA HUMANITARIA

Este módulo invita a explorar a fondo la diplomacia humanitaria como una herramienta estratégica, operativa y ética que permite a las Sociedades Nacionales proteger su espacio de acción, influir en decisiones clave y reforzar su función como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario.

A diferencia de la diplomacia tradicional —centrada en relaciones formales entre Estados—, la diplomacia humanitaria se enfoca en persuadir a tomadores de decisión y líderes de opinión para crear condiciones que garanticen el acceso, la aceptación y la seguridad del trabajo humanitario. Su objetivo no es político, sino profundamente humanitario: actuar siempre en interés de las personas más vulnerables.

Puntos clave de aprendizaje

- La diplomacia humanitaria no es lo mismo que la diplomacia tradicional. Mientras esta última se enfoca en relaciones entre Estados, la diplomacia humanitaria busca influir en decisiones y comportamientos para permitir el acceso, la aceptación y la protección del trabajo humanitario, especialmente en contextos complejos.
- La diplomacia humanitaria es una herramienta estratégica para posicionar a la Sociedad Nacional frente a otros actores, proteger su espacio de acción y reforzar su función como auxiliar de los poderes públicos en el ámbito humanitario.
- Conocer al actor con el que se busca influir, el mensaje que se quiere transmitir y cómo hacerlo (triángulo de la diplomacia) es clave para una intervención efectiva. Persuadir requiere preparación, claridad de propósito y uso adecuado de medios como el diálogo, la evidencia o las campañas públicas.
- Las Sociedades Nacionales tienen una ventaja comparativa frente a otras organizaciones: su mandato legal, su cobertura territorial, y su experiencia acumulada en áreas como salud, migración, desastres, entre otros. Estos elementos deben ser utilizados como respaldo en las acciones de incidencia.
- La construcción de confianza y el diálogo informado son esenciales. Conocer el entorno político, económico y legal permite hablar con propiedad y establecer relaciones constructivas con autoridades y actores clave.
- La diplomacia humanitaria debe formar parte de la cultura institucional, no solo de quienes están en posiciones directivas. Es una responsabilidad compartida que requiere capacidades, disposición al diálogo y una comprensión común del rol auxiliar.
- Incorporar la diplomacia humanitaria implica también fomentar una actitud activa y estratégica frente a los desafíos: identificar oportunidades de mejora, actuar en defensa del acceso humanitario y promover condiciones que permitan cumplir el mandato institucional.
- La diplomacia humanitaria tiene la función para organizar y regir las relaciones diplomáticas entre Estados, incluyendo el establecimiento y ruptura de relaciones, las funciones de las misiones diplomáticas, y la protección de los ciudadanos en el extranjero.

5.1. Génesis y evolución

Sus orígenes fueron en el siglo XIX-XX en negociaciones para intervenir por personas vulnerables.

Evolución del término: Durante el siglo XX, el término se amplió al respeto al DIH y los principios de imparcialidad, neutralidad e independencia.

El nacimiento y crecimientos de organizaciones internacionales humanitarias contribuyeron a su expansión. **Ampliación de objetivos:** Ampliación para la sensibilización, negociación, comunicación y acuerdos formales para garantizar el acceso humanitario y la protección de los derechos humanos, derecho internacional humanitario



Contexto actual

1. Una polarización política y social cada vez mayor;
2. la politización de la asistencia;
3. la falsa caracterización de los principios humanitarios de imparcialidad y neutralidad como criterios que favorecen los intereses de un adversario;
4. la necesidad de una mayor comprensión y apoyo con respecto a la independencia de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales);
5. el uso de un lenguaje y un discurso deshumanizantes que imperan en muchos conflictos armados, otras situaciones de violencia y otras emergencias, en especial, cuando son empleados por personas en posiciones de autoridad, lo que contribuye a que se genere un entorno peligroso para las personas afectadas y los actores humanitarios neutrales e imparciales que les prestan asistencia, además de propiciar que se cometan violaciones del derecho internacional humanitario, del derecho internacional de los derechos humanos y de los principios humanitarios elementales;
6. restricciones a la financiación de los actores humanitarios que realizan una labor basada en principios, así como a su acceso a las personas afectadas;
7. restricciones que son el resultado de sanciones y medidas contra el terrorismo que impiden a los actores humanitarios trabajar con arreglo a los principios humanitarios y el derecho internacional humanitario;
8. la propagación, por medio de las redes sociales y de otros canales, de información errónea y

desinformación que ponen en peligro a los trabajadores humanitarios y a las personas a las que ayudan;
9. la persistencia de amenazas y actos de violencia contra voluntarios y trabajadores humanitarios.

5.2. Conceptos clave



La diplomacia humanitaria Es la acción de persuadir a tomadores de decisión y líderes de opinión para actuar o conducirse en todo momento en interés de las personas más vulnerables con apego al respeto de los principios humanitarios, incluido el DIH.

Elementos de la definición:

- Responsabilidad de persuadir
- Identificar situaciones de oportunidades y/o de mejora
- Emplear las herramientas y acciones apropiadas
- Enfocarse en áreas de mandato, conocimiento y experiencia
- Relacionarse con socios externos del Movimiento oportuna y apropiadamente.

El triángulo de la diplomacia humanitaria

- Identificar un area de mejora y oportunidad

1. Autoevaluación y Análisis de Datos: Reflexiona sobre tus fortalezas y debilidades, y analiza datos relevantes (como desempeño, evidencia, retroalimentación, etc.) para identificar áreas que necesitan mejoras o que constituyan una oportunidad.

2. Recopilación de Retroalimentación: Solicita opiniones de interlocutores gubernamentales y no gubernamentales, beneficiarios, otras partes interesadas para obtener una perspectiva externa sobre posibles áreas de mejora y oportunidades.

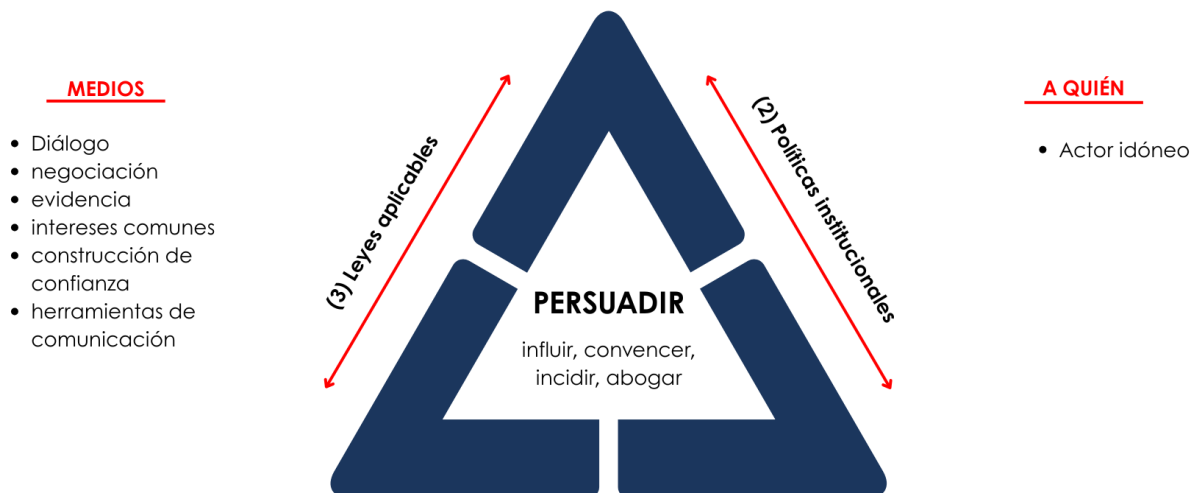
3. Establecimiento de Metas y Plan de Acción: Define objetivos claros y específicos para abordar las áreas identificadas y desarrolla un plan de acción detallado para implementar mejoras y oportunidades.

- Mapeo de actores

1. Clarificar los objetivos: Define claramente el propósito del mapeo. ¿Qué quieres lograr con este análisis de actores? Esto puede incluir identificar aliados, entender influencias, o planificar estrategias.
2. Identificar y clasificar actores: Lista todos los actores relevantes, incluyendo individuos, organizaciones y entidades gubernamentales. Clasifícalos según su nivel de influencia y relación con el proyecto o propósito del relacionamiento.
3. Analizar relaciones y dinámicas: Examina las interacciones entre los actores. Identifica áreas de acuerdo y desacuerdo, canales de influencia, y posibles alianzas.

- Establecer una relación o alianza estratégica

1. Definir objetivos claros: Asegúrate de que conoces a tu contraparte y que ambas partes tengan objetivos alineados y comprendan los beneficios mutuos de la alianza.
2. Seleccionar socios adecuados: Identifica y evalúa posibles socios que compartan tus valores y principios y que puedan aportar fortalezas complementarias.
3. Establecer un marco de colaboración: Define claramente los roles, responsabilidades y expectativas de cada parte, y establece mecanismos de comunicación y seguimiento para asegurar una colaboración efectiva.



5.3. Caja de herramientas

5.3.1. Construcción del diálogo – Herramientas de negociación efectiva

1. Preparación: Investiga y comprende los intereses y objetivos de ambas partes. Define claramente tus propios objetivos y límites.
2. Establecimiento de relaciones: Construye una relación de confianza y empatía con la otra parte. Esto facilita la comunicación abierta y la cooperación.
3. Presentación de propuestas: Expón tus propuestas de manera clara y estructurada. Asegúrate de que sean comprensibles y relevantes para la otra parte.
4. Escucha activa: Presta atención a las necesidades y preocupaciones de la otra parte. Esto ayuda a identificar puntos comunes y áreas de acuerdo.
5. Flexibilidad y adaptación: Mantén una actitud flexible y dispuesto a ajustar tus propuestas según las circunstancias y la retroalimentación recibida.

5.3.2. Construcción del Elevator Pitch

1. Presentación: Comienza con una breve introducción sobre ti y tu proyecto. Incluye tu nombre, tu rol y una descripción concisa de lo que haces.
2. Problema y solución: Define claramente el problema que has identificado y cómo podrías resolverlo. Enfatiza lo que te hace diferente o relevante.
3. Llamado a la acción: Termina con una frase impactante que motive a tu interlocutor a actuar o a querer saber más. Incluye una invitación a continuar la conversación o a tomar una acción específica.

5.3.3. Narrativas memorables: Posicionamiento

COMUNICAR: Poner en común (raíz compartida con comunidad | común | comunal | comuni3n).

Los relatos o narrativas son una forma poderosa de explicar y entender el mundo, los usamos a diario, todas las personas, incluyendo la prensa, figuras políticas, artísticas o de la cultura popular. Las narrativas marcan cómo encontramos sentido a lo que sucede y nos ayudan a justificar nuestros valores y creencias. Las narrativas sobre migración ayudan –o no- a construir visiones que dignifiquen, que respeten derechos. Cuando los relatos que estigmatizan la migración ganan peso, evocan la discriminación y la exclusión y favorecen el irrespeto de los derechos humanos. Además, deterioran nuestro marco ético y moral colectivo. Cuando las narrativas –o las políticas- criminalizan a las personas en movilidad, el mensaje que se transmite es que no tienen lugar en nuestras comunidades ni derecho a recibir asistencia. Esto puede llevar a justificar medidas que van contra la humanidad y la imparcialidad.

Y las narrativas sobre la acción humanitaria son

- Lo que elegimos contar con el fin de informar, persuadir o movilizar a una persona, un grupo, una comunidad.
- La suma de historias que influye en la imagen que transmitimos sobre “lo que somos”.

- Las palabras –o silencios- que influyen en la percepción que se tiene sobre nuestra organización.

Persuadir con narrativas poderosas requiere entonces:

- Posicionar lo que nos distingue y conectar con las audiencias, y usar el poder del lenguaje.
- Incorporar cifras con inteligencia y emociones Identificar nuestros sesgos y gestionar el riesgo.

M6. DIPLOMACIA HUMANITARIA PÚBLICA Y COMUNICACIÓN

La diplomacia humanitaria no se limita a negociaciones silenciosas ni a encuentros oficiales. También tiene una cara pública. Comunicar de forma estratégica, oportuna y empática es una herramienta clave para posicionar a la Cruz Roja, proteger su espacio humanitario y persuadir a diferentes audiencias en favor de las personas más vulnerables.

Este módulo aborda cómo la comunicación pública –a través de medios, redes sociales, narrativas, lenguaje, imagen institucional y presencia en eventos– puede fortalecer la diplomacia humanitaria. Analizaremos el papel de la credibilidad, el impacto de las emociones y los sesgos en nuestros mensajes, así como los riesgos de la desinformación y la importancia del protocolo en nuestras relaciones externas.

Hablar con claridad, coherencia y respeto es también una forma de incidir. La voz pública de la Cruz Roja puede y debe contribuir a crear las condiciones necesarias para cumplir su mandato humanitario.

Puntos clave de aprendizaje

- La diplomacia sí tiene una cara pública: no todas las tácticas utilizadas para abogar por una causa suceden dentro de cuatro paredes, la diplomacia también se vale de los medios de comunicación, las redes sociales y los actos públicos para conseguir sus objetivos.
- La política de diplomacia humanitaria de la IFRC apuesta por el fortalecimiento de nuestra voz pública: la Federación nos llama a desarrollar narrativas atractivas, rigurosas y recordables que acompañen fortalezcan la confianza en la Cruz Roja y hagan más influyente su voz.
- La neutralidad no es un obstáculo para tener una voz pública: la Federación tiene claro que toda acción de la Cruz Roja debe estar guiada por sus principios fundamentales. A la vez, subraya que la neutralidad no puede ser una excusa para permanecer en silencio y no tener una posición.
- El mensaje que mejor persuade es el mensaje hecho a la medida: Si bien los rasgos y las historias que distinguen a las Sociedades Nacionales son similares en todos los países, la forma en que los comunicamos debe adaptarse siempre. ¿A quién y a qué? A la persona o grupo al que nos dirigimos, al tiempo y formato en el que será recibido nuestro mensaje y a la capacidad de recordación (y emoción) que tienen nuestros cerebros.
- El lenguaje construye y destruye: Las palabras tienen el poder de hacer visible las crisis que atendemos, de crear futuros posibles, inclusivos, donde nadie quede atrás. Pero cuando se tergiversan y manipulan, puede crear desinformación, daño y odio. Elegir el lenguaje que usamos para contar quiénes somos y qué buscamos, es una de las mayores responsabilidades cotidianas que tenemos.
- Todo comunica: Las imágenes, los comunicados de prensa, los afiches, todos los productos que elaboramos envían un mensaje. Pero también lo hacen nuestros gestos, la

forma en que movemos nuestro cuerpo o en la que organizamos un evento. Conocer los básico sobre etiqueta, protocolo y puede reforzar los mensajes que tan cuidadosamente creamos para persuadir a los actores con quienes trabajamos.

- Al igual que gestionamos el riesgo ante desastres, podemos gestionar el riesgo que a veces se asocia a la comunicación pública en contextos migratorios.

6.1 La cara pública de la diplomacia humanitaria

Cuando las organizaciones humanitarias gozan de credibilidad y confianza, sus estrategias de influencia y diplomacia son más eficaces. Y para construir su credibilidad y confianza, necesitan asegurarse de que su trabajo y sus resultados son conocidos, comprendidos y apoyados. Dentro de ese marco y teniendo en cuenta el daño que las crisis de reputación pueden hacer a la credibilidad de las organizaciones que hacen diplomacia humanitaria, la comunicación en general y la diplomacia humanitaria pública en particular son herramientas clave.

¿Cuál es el abordaje de la IFRC?

Según IFRC, la diplomacia humanitaria es «el acto de persuadir a las personas responsables de la toma de decisiones y a las líderes de opinión para que actúen en favor de todos los intereses de las personas vulnerables y respetando plenamente los principios humanitarios fundamentales» (IFRC, 2017). El verbo persuadir debe entenderse como «inducir, instar o prevalecer con éxito» y «hacer creer, convencer» (IFRC, 2017).

¿Pero persuadir cómo?

La diplomacia abarca todas las técnicas y estrategias necesarias para alcanzar objetivos relacionados con la diplomacia, desde el cabildeo y la negociación hasta tácticas públicas como la promoción, las campañas y (información para el cambio de comportamiento (sensibilización). En su política de diplomacia humanitaria, la Federación reconoce la importancia de los medios de comunicación, la academia, congresistas y sector privado en la consecución de los objetivos humanitarios. También, afirma que el principio de neutralidad «ha sido históricamente el factor más importante que ha impedido a las Sociedades Nacionales participar más públicamente en el debate humanitario» y que «lamentablemente, también se ha convertido en algunos casos en una excusa para la inactividad» (IFRC 2017).

¿Qué tiene que ver la diplomacia con la credibilidad?

Las dimensiones de la credibilidad en la diplomacia humanitaria:

Experticia: Para ser creíble, una organización debe saber de lo que habla y tener suficiente experiencia en el área temática (incluso geográfica) a la que se refiere.

Fiabilidad: Para ser creíble, una organización debe ser percibida como confiable.

Buena voluntad: Para ser creíble, una organización debe transmitir respeto por las personas y un interés genuino por su bienestar.

Visibilidad: La visibilidad se consigue a través de la prominencia pública, por ejemplo, los medios de comunicación y la presencia en el mercado, que están interrelacionados. Las organización que tienen una presencia amplia tienden a recibir más cobertura mediática.

Autenticidad: Está relacionado con la identidad de la organización, sus valores fundamentales y su filosofía institucional. Se refleja no sólo en sus mensajes bandera, sino también en los comportamientos que demuestran la fiabilidad de la organización.

Consistencia: Las organizaciones adquieren una reputación positiva cuando la acción y el mensaje son coherentes. Las acciones y los mensajes deben serlo interna y externamente para lograr la reputación deseada con las partes interesadas internas y externas.

Distinción: Diferenciación de los competidores mediante características exclusivas y únicas de la organización.

Transparencia: Compromiso sostenido de la organización con la rendición de cuentas, con sus alcances y límites; uso claro de criterios de manejo de información.

Capacidad de receptividad: Voluntad de una organización de entablar un diálogo con sus interlocutores y estar dispuesta a introducir cambios adecuados en función de la información recibida.

¿Qué es entonces la diplomacia humanitaria pública?

“Es el uso de narrativas y estrategias mediáticas y de comunicación por parte de una organización humanitaria para posicionar su marca, desarrollar y promover su identidad, gestionar su reputación, generar confianza y credibilidad, atraer recursos y hacer frente a la desinformación, con el objetivo de persuadir a personas tomadoras de decisiones, líderes de opinión y otras audiencias locales y globales para que actúen en beneficio de las personas en condición de vulnerabilidad, respetando los principios humanitarios fundamentales”.

La diplomacia humanitaria pública en las Sociedades Nacionales

Las siguientes recomendaciones tienen en cuenta que el uso de la diplomacia humanitaria pública contribuye a reforzar la reputación de las Sociedades Nacionales e influye en la credibilidad, el reconocimiento, la aceptación institucional y la confianza. También, consideran el potencial de la diplomacia pública humanitaria como un área que puede complementar otras tácticas de diplomacia humanitaria al reforzar la legitimidad, dar mayor peso al valor de la emoción en las narrativas y preparar a las audiencias para recibir mensajes y llamadas a la acción de las organizaciones.

Para fortalecer su diplomacia humanitaria pública, las Sociedades Nacionales deben:

1. Estudiar sistemáticamente las percepciones de la organización. En la medida en que las principales dimensiones de la credibilidad residen en las audiencias, las SN se beneficiarían de la realización de estudios de percepción a escala nacional. Estos muestran cómo se recibe lo que la organización dice, hace y promete hacer en el futuro. También pueden poner de relieve la brecha entre la percepción deseada de la organización y la real, y ayudar a ajustar las narrativas.
2. Añadir emoción a los datos y argumentos. El modelo de comunicación racional está cada vez más cuestionado y los estudios sobre desinformación demuestran que las pruebas por sí solas no bastan para persuadir a las personas. En este contexto, es crucial definir la «identidad emocional» de las Sociedades Nacionales y encontrar la mejor manera de incorporarla a la narrativa de la diplomacia pública humanitaria.
3. Desarrollar narrativas que generen reconocimiento, reputación y compromiso. Esto implica apostar por historias claras, sencillas, accesibles, reconocibles para el público, que evoquen emociones, den vida a principios o conceptos abstractos e ilustren la urgencia de una política o de un llamado a la acción.
4. Otorgar a la diplomacia humanitaria pública un papel protagonista en el diseño, la implementación y la evaluación de las estrategias de diplomacia humanitaria. Debe estar presente desde el momento en que se deciden los objetivos de persuasión hasta su aplicación y evaluación, aún cuando predominen las estrategias silenciosas.
5. Implicar a los equipos de comunicación y medios de forma holística y activa en los planes, estrategias y equipos de diplomacia humanitaria. No siempre forman parte de los debates sobre diplomacia humanitaria ni del diseño, implementación y evaluación de los planes y estrategias de diplomacia humanitaria.

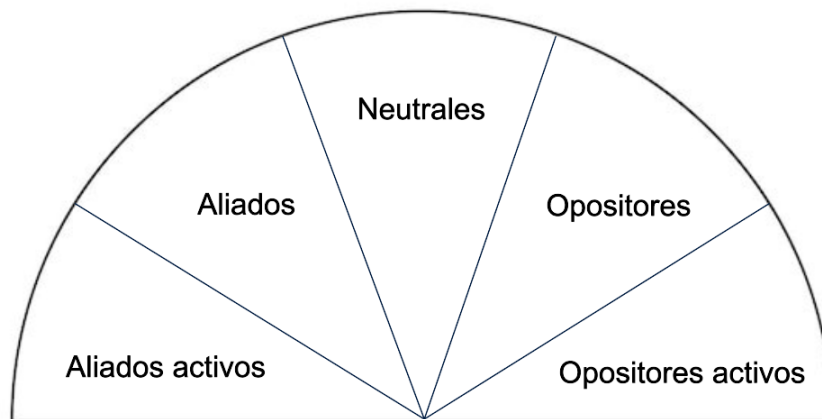
6.2. Migración, comunicación y desinformación

Siempre que sea posible, conozca a fondo sus audiencias. Identifique las preferencias, prácticas, intereses, qué sabe o necesita de la Cruz Roja, qué conoce sobre la petición/agenda/tema que le proponemos.



- Nombre | Edad | Puesto | Profesión | Dónde estudió | Perfil digital
- Lugar de nacimiento, composición familiar
- Hobbies, temas de interés
- Red digital de contactos
- Tendencias de sus declaraciones/publicaciones recientes (último año)
- Formas de trabajo de preferencia (reuniones, paneles, entrevistas, etc.)
- Declaraciones / publicaciones sobre Cruz Roja
- Qué creo o sé que sabe sobre Cruz Roja en general y sobre la petición o solicitud que le hacemos en particular

TÁCTICAS



6.2.1. Cifras

Nuestro cerebro no está hecho para contar y visualizar cifras grandes nos cuesta.

- Pensar en miles o en millones es un reto. Las cifras que mayor manejamos: las de un dígito.
- Neurociencia moderna ha demostrado que eso puede haber influido en la pandemia.

Nuestro cerebro está hecho para comparar, en lo cotidiano nos relacionamos con cifras pequeñas.

- Cuando contamos y calculamos, tendemos a cambiar las cifras por categorías (mucho, grande, poco, etc.)
- Entendemos y retenemos aquello que viene en cifras de tres, a veces cuatro o cinco elementos.

No solo nos volvemos insensibles ante un aumento significativo de las cifras, sino que también, a medida que aumentan, nuestra compasión se reduce. Un individuo es la unidad con la que los humanos empatizamos más fácilmente.

6.2.2. Emociones

Hechos y datos no nos convencen

- Si recibimos información que contradice lo que pensamos, nos aferramos.
- Preferimos información que confirme lo que creemos, ignoramos la demás.
- Creemos dominar un tema hasta que nos piden que lo expliquemos.
- Evitamos la complejidad.
- Nuestro cerebro se siente incómodo cuando no sabe algo, entonces saca conclusiones precipitadas o equivocadas.

CONSEJO: Enriquezcamos nuestro vocabulario emocional.

6.2.3. Sesgos

- El tema que voy a contar | **Estar consciente de los que quedan fuera**
- La comunidad protagonista | **Y las que no lo son**
- Las personas protagonistas | **Y las que quedan en 2do plano**
- Las personas nombradas | **Y las excluidas**
- Los adjetivos elegidos | **Y los descartados**
- Lo que muestro | **Y lo que omito**
- Lo que decido conscientemente | **Lo que hago por sesgo**

Sesgos suelen ser inconscientes y vienen de:

- Las creencias que nos inculcaron.
- El lugar donde nacimos.
- La condición socio-económica de nuestra familia y comunidad.
- Nuestro paso por el sistema educativo.
- Ideologías, religiones, roles de género que nos rodean.
- Los contenidos audiovisuales que consumimos.
- Todas las personas tenemos sesgos (la Inteligencia Artificial también).
- Explorémoslos. Vivámoslos con conciencia.
- Identifiquemos cómo influyen en nuestras historias.

¿Cómo explorarlos? Autocrítica y autoconciencia

- Revisar a conciencia si reproducimos roles de género en textos e imágenes.
- Revisar a conciencia si reproducimos estereotipos y estigmas.
- Estar alertas ante micromachismos y microracismos.
- Evitar hablar de “beneficiarios”, “damnificados” o palabras que estigmatizan o muestran a las personas en roles pasivos y no activos.
- Utilizar la riqueza y el poder transformador del lenguaje.

Relatar diversidad, pluralidad, humanidad

- Contar historias tan diversas como las comunidades donde trabajamos.
- Ilustrar múltiples visiones.
- Mostrar múltiples formas de vivir en familia.
- Visibilizar cuerpos y lenguas diversas.
- Visibilizar identidades y expresiones de género diversas.
- Representar la diversidad y pluralidad en los textos y en las imágenes.
- Huir de categorías generales “comunidades en riesgo”.
- Poner la resiliencia siempre en el centro.

6.2.4. Riesgo

Comunicar públicamente nos refuerza

Siempre que se prepare con rigor, se analice periódicamente el contexto y se respete a las personas retornadas, la comunicación pública no tiene porqué significar un riesgo para la Cruz Roja. Comunicar públicamente refuerza la confianza que nos otorgan las personas en movilidad, la ciudadanía, el voluntariado de Cruz Roja y nuestros socios, aliados y donantes. También, es una forma de dar a

conocer nuestros principios fundamentales y rol auxiliar. Claramente, cuando la integridad o la vida de las personas a las que servimos o del voluntariado y el personal de Cruz Roja están en peligro, se puede mantener un perfil público bajo, pero el silencio no puede ser la norma.

El vacío de información no existe

Cuando no contamos nuestra historia, alguien la cuenta en nuestro nombre. Si la misma Cruz Roja no explica qué hace, cómo lo hace, para qué lo hace, o con quién lo hace; alguien más se encargará de explicarlo – y es posible que lo haga mal. A nuestro cerebro no le gusta no saber, por eso completa los vacíos de información con lo que tiene a mano. Cuando la Cruz Roja se mantiene en por mucho tiempo, la gente, sus socios, sus interlocutores, acabarán creando sus propias versiones sobre lo que la Cruz Roja es.

Como en los desastres, prepararse es clave

- Cuente con portavoces entrenados para hablar con la prensa, con las comunidades, las personas asistidas u otros actores estatales o del mundo humanitario.
- Cuente con mensajes clave sobre la asistencia que está prestando su Sociedad Nacional. Si no los tiene, pida apoyo a IFRC.
- Cuente con líneas reactivas, es decir, con mensajes institucionales para responder a preguntas sobre temas complejos o que se escapan del mandato de la Cruz Roja. Si no los tiene, apóyese en IFRC.
- Dé indicaciones claras a su personal y voluntariado sobre cuáles son los pasos a seguir en caso de que reciban preguntas de la prensa o de otros actores; y sobre cómo tratar y proteger la imagen de las personas a las que asisten.
- Haga un monitoreo frecuente de medios y redes sociales.

Ante todo, **nunca:**

- Acepte entrevistas sin preparación previa. Es mejor posponer o declinar peticiones de la prensa antes que transmitir de forma errónea o incompleta nuestro mensaje.
- Caiga en provocaciones. En un mundo cada vez más polarizado, es fácil sentir la tentación de reaccionar a una publicación en redes o a un ataque en medios. Si es necesario, comente, aclare o eduque a su audiencia, pero recuerde que hay mensajes que sólo tienen como fin aumentar la toxicidad social
- Intente controlar a la prensa o hacer censura previa. La libertad de prensa es un derecho y violarlo supondría un riesgo reputacional para la Cruz Roja. Ninguna organización debe censurar las preguntas que hacen los periodistas, las respuestas que reciben o controlar o editar los textos antes de ser publicados. Eso sólo es posible cuando se paga por un publireportaje.

6.2.5. Desinformación

Tipos de información

- **Información válida:** Basada en hechos y datos correctos, confirmables, comprobables y que no induce al error.
- **Información inexacta:** La que está incompleta o manipulada de forma que induce a un relato falso.
- **Información falsa:** Es incorrecta y hay datos que lo confirman.
- **Información no sustentada:** No ha sido confirmada ni desaprobada, según los datos disponibles.

Tipos de información dañina

- **Misinformation | Información falsa:** Se refiere a la información falsa pero que no busca hacer daño

- **Disinformation | Información que daña:** La que intenta manipular, causar daño y llevar a la gente, organizaciones y autoridades a tomar decisiones erróneas.
- **Malinformation | Información malintencionada:** La que está basada en la verdad pero se exagera o manipula que lleva a la confusión y causa potencial daño.

Discurso de odio

Según la ONU...« cualquier tipo de comunicación verbal, escrita o de comportamiento que ataque o utilice un lenguaje peyorativo o discriminatorio con referencia a una persona o un grupo en función de lo que son, es decir, en función de su religión, etnia, nacionalidad, raza, color, ascendencia, género u otro factor de identidad»... y que puede amenazar la paz social.

Para algunos grupos, los mensajes de odio amenazan la libertad de opinión y expresión, la no discriminación y la igualdad. Y toda información dañina:

- Amenaza la reputación de la Cruz Roja
- Amenaza la confianza que la gente tiene en la Cruz Roja
- Amenaza el bienestar y los derechos de las personas
- Lleva a tomar decisiones que ponen en riesgo a la gente
- Ponen en duda el criterio de especialistas
- Fomenta el negacionismo (de la emergencia climática, por ejemplo)
- Puede incrementar riesgos y prácticas no saludables
- Agudiza la polarización
- Amenaza la democracia

¿Cómo combatirla? Lo que dice la ciencia sobre prevención de la desinformación

- Priorizando el prebunking: Inmunización Cognitiva Preventiva – La “vacuna mental”
- Promoviendo comunicación estratégica proactiva
- Reconociendo las limitaciones del Fact-Checking reactivo
- Recordando que la caza de mitos refuerza al mito

Para garantizar que las Sociedades Nacionales dan información válida y de confianza, debe contar con:

1. Estrategia de comunicación proactiva, como vimos

- Imagen gráfica sólida
- Cuentas verificadas
- Personal identificado
- Portavoces preparados

2. Contenidos de Calidad

- Fuentes para cada dato y afirmación
- Información confirmada
- Protocolos de aprobación de publicaciones

3. Monitoreo constante

- Protocolo para desmentir información falsa
- Diálogo permanente con usuarios

GLOSARIO

Acciones mínimas: Conjunto de actividades esenciales, inmediatas y priorizadas que deben integrarse para garantizar la seguridad, dignidad y acceso a través de una participación efectiva en programas, proyectos o emergencias.

Actividades de protección: Actividades ejecutadas por agentes humanitarios que atienden directamente las causas de las violaciones del derecho internacional y nacional o las circunstancias que las provocaron y actividades orientadas al fortalecimiento de la resiliencia de las personas y las comunidades mediante la reducción de su exposición a las amenazas (también designadas actividades de protección basadas en la comunidad).

CEA (Community Engagement and Accountability): Por sus siglas en inglés, “Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad”. Enfoque transversal que promueve la inclusión de las comunidades en todas las fases de un proyecto o respuesta, garantizando que sus voces, necesidades y derechos sean considerados.

CICR: (Comité Internacional de la Cruz Roja). Organización humanitaria que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Es neutral, imparcial e independiente, y se dedica a proteger y asistir a las personas afectadas por conflictos armados y otras situaciones de violencia, promoviendo además el respeto del Derecho Internacional Humanitario.

Comunidades de acogida: Comunidades que albergan grandes poblaciones de personas refugiadas o desplazadas internamente, generalmente en campamentos o integradas directamente en hogares. (ACNUR, 2006)

Comunidad: Las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja consideran que las comunidades adoptan distintas formas y configuraciones. El término “comunidad” designa generalmente a un grupo de personas que vive en una zona geográfica definida; a menudo, con cultura, valores y normas comunes; organizado en base a una estructura social que ha evolucionado con el transcurso del tiempo. Puede remitir a un grupo en el plano local, nacional o internacional o a un conjunto de personas agrupadas en base a intereses específicos o generales. Los individuos pueden pertenecer a más de una comunidad.

Comunidades de origen: En el contexto de la migración, comunidad nacional o local de una persona o de un grupo de personas que ha migrado, ya sea en el interior del país o a través de las fronteras internacionales. (Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración).

Connacional: Que pertenece a la misma nación que otro. (RAE)

Desplazamiento: Movimiento de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado de los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, o bien para evitar dichos efectos. (Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración).

Detención de migrantes: Detención generalmente administrativa a raíz de la entrada o permanencia irregular en un país.

Diplomacia humanitaria: Acción de persuadir a los responsables de la adopción de decisiones y los líderes de opinión para que intercedan, en todo momento, en favor de las personas vulnerables y para que respeten plenamente los principios humanitarios básicos.

Discriminación: El Comité de las Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación Racial considera discriminación las diferencias de trato basadas en la nacionalidad o la condición migratoria si no se reúnen los criterios que las justifican (conforme a la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial).

Diversidad: Término que designa principalmente las diferencias significativas entre personas y las percepciones de la diferencia. Las dimensiones fundamentales de la diversidad son la edad, la etnia, el género, las aptitudes, las cualidades físicas, la cultura y la orientación sexual.

Género: Diferencias sociales entre mujeres y hombres en su ciclo de vida. Aunque están firmemente afianzadas en

todas las culturas, estas varían con el transcurso del tiempo, en el seno de una misma cultura y entre culturas. El género determina los roles, el poder y los recursos de mujeres y hombres en todas las culturas.

IFRC: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Es la red humanitaria más grande del mundo. Apoyamos la acción local de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en más de 191 países, reuniendo a más de 16 millones de personas voluntarias por el bien de la humanidad.

Inclusión social: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) emplea la siguiente definición: por sociedad inclusiva, se entiende una sociedad para todos, en la que cada individuo desempeña una función activa, basada en valores fundamentales de equidad, igualdad, justicia social, derechos humanos, libertades, principios de tolerancia y de defensa de la diversidad. Individuos que carecen de autorización o que ya no disponen de autorización para la permanencia, entrada o residencia en el territorio de un país del que no son nacionales (países de tránsito o destino). La expresión comprende tanto a los migrantes que han entrado en el país sin la autorización necesaria como a aquellos cuyo permiso de residencia o visado han vencido.

Kit de retroalimentación: Herramienta que permite recoger, analizar y responder a los comentarios y opiniones de la comunidad de manera estructurada y responsable.

Migración irregular: Movimiento de personas que se produce al margen de las leyes, las normas o los acuerdos internacionales que rigen la entrada o la salida del país de origen, de tránsito o de destino. (Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración).

Migración: Movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo, que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos (Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración).

Migrante: No existe una definición internacionalmente reconocida. En la Política de la Federación Internacional relativa a la migración, se define al migrante como aquel que abandona su lugar de residencia habitual o huye de él para trasladarse a otro lugar –en el extranjero o en su propio estado– en búsqueda de perspectivas mejores o más seguras. La migración puede ser voluntaria o involuntaria, pero casi siempre es una combinación de decisiones y limitaciones y de la intención de vivir en el extranjero durante un largo periodo. La política, pues, se aplica, entre otros, a los trabajadores migrantes, a los migrantes apátridas y a los migrantes considerados en situación irregular por los poderes públicos. También se aplica a los refugiados y a los solicitantes de asilo, pese a que constituyen una categoría especial conforme al derecho internacional. *Migrantes irregulares (también denominados “migrantes en situación irregular” o “migrantes considerados en situación irregular por los poderes públicos”)*

Movilidad Humana: Término genérico que abarca todas las diferentes formas de movimiento de personas. (Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración).

Niños (as) no acompañados (o menores no acompañados): Menores de dieciocho (18) años separados de sus padres u otros parientes o que no estén al cuidado de un adulto que, en virtud de la ley o la costumbre, se responsabilice de él.

Niños (as) separados: Menores de dieciocho (18) años separados de ambos padres o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por lo tanto, puede tratarse de menores acompañados por otros miembros adultos de la familia.

No devolución: El principio de no devolución prohíbe el traslado de personas de una autoridad a otra cuando haya razones fundadas para creer que corre el peligro de ser objeto de violaciones de derechos fundamentales, en particular tortura u otras formas de malos tratos, privación arbitraria de la vida y persecución, aunque puede abarcar otros motivos en función de los tratados ratificados por los estados concernidos. El principio de no devolución se funda en el derecho internacional humanitario, el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho de los refugiados, aunque el ámbito de aplicación y las condiciones varían entre esas ramas del derecho. El principio forma parte del derecho internacional consuetudinario. El alcance de la protección del derecho internacional contra la devolución de un migrante se regirá por los tratados ratificados por el país en

que se encuentre y las circunstancias específicas de la persona concernida.

País de destino: Expresión más idónea y neutral para la designación del país en que los migrantes planean terminar su jornada.

País de origen: Expresión idónea y neutral que designa el país del que parten los migrantes, los solicitantes de asilo o los refugiados.

Persecución: En la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, no se define la persecución debido a su naturaleza en constante transformación. Esta comprende las violaciones de derechos humanos y los daños graves, que pueden ser (o no) repetitivos.

Persona Apátrida: Condición de toda persona no considerada como nacional suyo por ningún Estado, conforme a su legislación, (OIM 2022)

Persona refugiada: Toda persona que se encuentran fuera de su país de origen por temor a la persecución, al conflicto, la violencia generalizada, u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público y, en consecuencia, requieren protección internacional. (*Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)*)

Personas desaparecidas: Personas sobre las que la familia carece de noticias o personas cuya desaparición -a raíz de conflictos armados, violencia interna, desastres naturales u otras crisis humanitarias, con inclusión de la migración- se ha señalado sobre la base de información fiable.

Personas desplazadas internamente: Personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado de los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, o bien para evitar dichos efectos, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida. (*Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración*).

Persuasión: Uso de la razón o de argumentos para persuadir, influir, urgir o imponerse con miras a la modificación de un punto de vista.

Plataforma de cooperación de las Sociedades Nacionales europeas en materia de refugiados, solicitantes de asilo y migrantes: Plataforma instituida en 1997 para la promoción de prácticas idóneas, el intercambio de información sobre experiencias, el examen de las preocupaciones comunes y la ejecución de actividades conjuntas entre las Sociedades Nacionales europeas. La plataforma elabora documentos de posición, brinda información actualizada sobre los países y formula directrices sobre aspectos humanitarios relativos al asilo y la migración en Europa con miras al fortalecimiento de la sensibilización.

Poblaciones desplazadas: Grupos o individuos que abandonan su lugar de residencia habitual, generalmente a raíz de crisis (o amenazas) repentinas como mecanismo para sobrellevarlas y con la intención de regresar. El desplazamiento se puede producir en el interior del país o a través de fronteras internacionales.

Principios de humanidad, imparcialidad y no discriminación en la labor de protección: El principio de humanidad -a saber, todas las personas deben ser tratadas con dignidad bajo toda circunstancia- resulta fundamental para una eficaz labor de protección. El principio de no discriminación protege de la distinción adversa en el trato de grupos o individuos diferentes, por ejemplo, por motivos de género, edad, religión o etnia. El principio de imparcialidad garantiza que las actividades de protección atienden las necesidades específicas y más acuciantes de las comunidades y los individuos afectados.

Refugiado: Persona que cumple los criterios de elegibilidad dispuestas en la definición de refugiado pertinente, conforme se dispone en los instrumentos internacionales o regionales relativos a los refugiados, en virtud del mandato de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados o en consonancia con la legislación nacional.

Resiliencia: Capacidad de recuperación o de gestión de los cambios provocados por crisis o tensiones sin socavar las perspectivas a largo plazo. La resiliencia de una comunidad (o de un individuo) ante eventuales amenazas la determina el nivel de recursos o la capacidad de organización existentes de forma previa, o en momentos de necesidad, así como la rapidez y el grado de la recuperación posterior al desastre.

Retorno voluntario: Retorno asistido o independiente al país de origen o de tránsito, u otro país, fundado en una decisión voluntaria de la persona que retorna. (*Organización Internacional de las Migraciones, 2019, Glosario de la OIM sobre Migración*).

Retroalimentación: Opiniones, comentarios o sugerencias que la comunidad comparte sobre las acciones de una organización, usadas para mejorar la calidad y pertinencia del trabajo.

Salvamento en el mar: Asistencia de una embarcación a una persona o a un barco en peligro en el mar. El deber de socorro a las personas en peligro en el mar se rige por el derecho de tratados y el derecho consuetudinario internacional.

Sensibilización: Por sensibilización, la Federación Internacional entiende la intercesión en favor de un individuo, un grupo, una causa o una política. La sensibilización es el proceso deliberado de defensa o intervención en nombre de una persona.

Solicitante de asilo: Persona que busca protección internacional. En países con procedimientos individualizados, un solicitante de asilo es una persona cuya solicitud aún no ha sido objeto de una decisión firme por el país donde ha sido presentada. No todos los solicitantes de asilo son reconocidos como refugiados, pero todos los refugiados en estos países son inicialmente solicitantes de asilo. (*Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Glosario de Términos de Referencia (2006)*)

Trata de personas: Los tratados y los protocolos elaborados por Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y la Unión Europea incluyen varias definiciones. Todas integran conceptos fundamentales relativos al “acto”, los “medios” y el “propósito” de la trata de personas, con énfasis en el “uso de la fuerza” o la “servidumbre por deudas” y la “explotación” durante el traslado, la acogida y la recepción de personas.

Violencia por motivos de género: Término genérico que designa todo acto dañino que causa o puede causar sufrimiento o daños físicos, sexuales o psicológicos a mujeres, hombres, niñas o niños debido a su género. Esa violencia es fruto de las desigualdades de género y del abuso de poder. Comprende, pero no se circunscribe a la violencia sexual, la violencia doméstica, la trata, el matrimonio precoz o forzado, la prostitución forzada y la explotación y los abusos sexuales.

Violencia sexual: Comisión de actos de carácter sexual contra una persona recurriendo a la fuerza, a la amenaza del uso de la fuerza o a la coacción.

Vulnerabilidad: En el contexto de la reducción del riesgo de desastre, personas o propiedades que sufren daños y pérdidas a raíz de la exposición a una amenaza. La vulnerabilidad presenta numerosos aspectos resultantes de factores físicos, sociales, económicos y medioambientales.

Xenofobia: Aunque no hay una definición universalmente aceptada de la xenofobia, se puede describir como las actitudes, los prejuicios y los comportamientos mediante los que se rechaza, excluye y a menudo denigra a personas por ser extranjeras o ajenas a la comunidad, la sociedad o la identidad nacional.

Es indispensable que los colaboradores y voluntarios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja que trabajan día a día en acciones humanitarias con población migrante conozcan y estén familiarizados con conceptos que giran en torno a la migración y el compromiso del Movimiento con esta población en situación de vulnerabilidad, por lo que se ha creado un anexo de este manual de referencia, sobre conceptos básicos que el facilitador puede utilizar para tal fin.

BIBLIOGRAFÍA

IFRC. (2017). *Política de Diplomacia Humanitaria*. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Disponible en: <https://www.ifrc.org/es/media/11944>

IFRC (2021). *Política de protección, género e inclusión*. Disponible en: <https://www.ifrc.org/es/document/politica-de-proteccion-genero-e-inclusion>

