

Enero de 2026
Número 8

Learning Exchange Report



Estrategias de comunicación y aprendizajes de personas promotoras del derecho a la salud en Guatemala, México y Filipinas

Julia Fischer-Mackey, Joy Acheron, Hilda Argüello Avendaño, Benilda Batzin, Francisco Gómez Guillén y Rosaura Medina



Acerca del Centro de Investigación en Rendición de Cuentas

El Centro de Investigación en Rendición de Cuentas (ARC, del inglés Accountability Research Center) tiene su sede en la School of International Service de la American University. El ARC crea puentes entre la investigación y las perspectivas de primera línea para aprender de las ideas, instituciones y personas que promueven estrategias para mejorar la transparencia, la participación y la rendición de cuentas. Para más información, consulte: www.accountabilityresearch.org.

Acerca de ACASAC y el OMM

Asesoría, Capacitación y Asistencia en Salud A.C. (ACASAC) es una organización cívica sin ánimo de lucro en Chiapas, México. Junto con el Observatorio de Mortalidad Materna en México (OMM), ACASAC ayuda a convocar al Comité Promotor por una Maternidad Segura y Voluntaria en Chiapas (el Comité). Para más información, consulte <https://omm.org.mx/> y <https://www.instagram.com/comitepromotor.chiapas>.

Acerca del CEGSS

El Centro de Estudios para la Equidad y Gobernanza en los Sistemas de Salud (CEGSS) trabaja desde 2009 para promover el derecho de las poblaciones indígenas a los servicios de salud, mediante la articulación de una red de defensoras del derecho a la salud que la organización creó y apoya: la Red de Defensores y Defensoras Comunitarios por el Derecho a la Salud (REDC-Salud). Para más información, consulte <https://cegss.org.gt/en/>.

Acerca de G-Watch

Government Watch (G-Watch) es una organización independiente de investigación-acción, vinculada con redes de organizaciones cívicas y de incidencia en todo Filipinas. Desde el año 2000 ha contribuido al fortalecimiento de la democracia mediante la ampliación de los mecanismos de rendición de cuentas y el empoderamiento ciudadano. Está conformada por once grupos locales de monitoreo ciudadano voluntario y un centro de convocatoria que abarca nueve regiones de Filipinas. Para más información, consulte <https://www.g-watch.org/>.

Acerca de las publicaciones de ARC

Las publicaciones del ARC sirven de plataforma para que estrategias e investigadores de la rendición de cuentas compartan sus experiencias y puntos de vista con una diversa variedad de lectores y aliados potenciales de distintas áreas temáticas y sectores. Estas publicaciones enmarcan iniciativas locales y nacionales distintivas en términos que abordan cuestiones clave en el campo de la transparencia, la participación y la rendición de cuentas. Para más información, consulte www.accountabilityresearch.org/publications.

Derechos y permisos



El material de esta publicación está protegido por derechos de autor bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0 Unported (CC BY 4.0). Si traduce esta publicación a otro idioma, por favor agregue el siguiente descargo de responsabilidad junto con la atribución: Esta traducción no fue creada por el Accountability Research Center (ARC) y el ARC no se hace responsable de ningún error de traducción.

Cite este trabajo de la siguiente manera: Fischer-Mackey, Julia, Joy Acheron, Hilda Argüello Avendaño, Benilda Batzin, Francisco Gómez Guillén y Rosaura Medina, 2025. "Estrategias de comunicación y aprendizajes de personas promotoras del derecho a la salud en Guatemala, México y Filipinas." *Learning Exchange Report* 8. Accountability Research Center. <https://doi.org/10.57912/30850124>.

Foto de portada: tres jóvenes promotores de la salud hablan de los videos que han creado para educar a otras juventudes sobre la salud sexual y reproductiva, observados por el camarógrafo de ACASAC-OMM quien les asesora y los capacita.

Crédito: OMM

Índice

Resumen	5
1. Introducción.....	6
1.1 Acerca del intercambio de saberes	6
1.2 Acerca de las organizaciones y su trabajo de comunicación	7
2. Conclusiones colectivas sobre las estrategias de comunicación de las personas promotoras del derecho a la salud	13
2.1 Tres modalidades de comunicación para avanzar hacia unos servicios de salud inclusivos y responsables	13
2.2 Crear y ver contenido de comunicación puede generar orgullo, agencia e identidad colectiva.....	13
2.3 Comunicarse con las comunidades indígenas va más allá de traducir el lenguaje de los textos.....	16
2.4 Las comunicaciones de las personas promotoras pueden llegar a las comunidades marginadas tanto directa como indirectamente	19
2.5 Es posible comunicar con un presupuesto reducido, aunque los recursos específicos mejoran la eficacia.....	21
3. Conclusión.....	23

Sobre las autoras y el autor

Julia Fischer-Mackey, PhD, es investigadora y asesora de aprendizaje en el Centro de Investigación en Rendición de Cuentas. Su investigación se centra en la política de la evidencia y en cómo hacer que la investigación social sea más útil para quienes trabajan por el cambio social. Ha prestado apoyo en materia de investigación, evaluación y aprendizaje a organizaciones que trabajan en salud pública mundial, resiliencia climática, sistemas alimentarios, igualdad de género, inclusión financiera, educación y bienestar infantil.

Joy Acheron, MPA, es directora y coordinadora general de G-Watch, un movimiento ciudadano por la rendición de cuentas en Filipinas que busca mejorar la gobernanza de los servicios públicos y profundizar la democracia. Tiene más de dos décadas de experiencia en procesos de articulación entre la sociedad civil y el Gobierno para fortalecer la rendición de cuentas pública.

Hilda E. Argüello Avendaño, M.D., PhD, coordina el OMM en México y es integrante de la asociación civil ACASAC. Su investigación se centra en el monitoreo de los servicios de salud; la transparencia y la rendición de cuentas en salud materna en México; la partería; la mortalidad materna en zonas indígenas; la salud sexual y reproductiva de adolescentes indígenas, y el acceso a servicios de salud.

Benilda Batzin es directora del CEGSS. Actúa como enlace entre el equipo del CEGSS y las personas defensoras de la REDC-Salud, brinda acompañamiento, asesoría técnica, y capacitación a personas defensoras, y coordina estrategias para garantizar el derecho a la salud de las poblaciones indígenas en 5 regiones de Guatemala. Es trabajadora social de formación y lleva más de 20 años trabajando con comunidades indígenas.

Francisco Gómez Guillén es actualmente investigador en el OMM y cursa un doctorado en antropología social en el CIESAS. Es miembro activo de ACASAC y de varias redes de defensa de derechos. Su trabajo se ha centrado en poblaciones indígenas, derechos sexuales y reproductivos, género y masculinidades. Es antropólogo de formación y lleva 14 años trabajando en organizaciones de la sociedad civil.

Rosaura Medina es subdirectora del CEGSS, donde gestiona el trabajo de campo del equipo técnico en cinco regiones de Guatemala. Coordina y apoya la formación y el acompañamiento de las personas que integran la REDC-Salud en sus labores de vigilancia ciudadana, incidencia y acompañamiento a quienes buscan atención en el sistema público de salud. Es licenciada en Educación y Derechos Humanos y lleva más de 19 años trabajando con comunidades indígenas que defienden los derechos humanos de los indígenas en Guatemala.

Participantes del intercambio de saberes

ACASAC-OMM: Francisco Gómez Guillén, investigador; Hilda E. Argüello Avendaño, secretaria técnica; Juan Carlos Martínez Pérez, camarógrafo, fotógrafo y editor; Gabriela Gómez Díaz, coordinadora de comunicaciones; Miguel Ángel Soto Robles, asistente de producción.

ARC: Karen Brock, gerente de publicaciones y comunicaciones; Walter Flores, profesor investigador; Jonathan Fox, director; Julia Fischer-Mackey, investigadora y asesora de aprendizaje.

CEGSS: Benilda Batzin, directora ejecutiva; Rosaura Medina, subdirectora; Mirza Colindres, gerente de comunicación.

G-Watch: Joy Acheron, directora; Francis Isaac, investigador.

Agradecimientos

Gracias a todas y todos los participantes por su tiempo, sus ideas y sus contribuciones a este informe. Gracias también a nuestros intérpretes, Luis Ramírez y Pedro Castillo, de Languages, Inc., que hicieron posibles estos intercambios de saberes transnacionales y multilingües. Gracias a Margaret A. Cargill Philanthropies por su apoyo financiero a esta iniciativa de aprendizaje práctico a través de su programa de Salud Materno-infantil.

Resumen

Las comunicaciones creativas y estratégicas son parte integral del trabajo de quienes promueven el derecho a la salud. *Aprendizaje en acción con defensores de base para el acceso equitativo a la salud sexual, reproductiva, materna, neonatal, infantil y adolescente* (2023–2025) es un proyecto en el que cuatro organizaciones de la sociedad civil están trabajando en Guatemala, México y Filipinas para defender y ampliar los derechos de la ciudadanía marginada a la atención en salud sexual, reproductiva, materna, neonatal, infantil y adolescente (SSRMNIA), en colaboración con un centro de investigación-acción con sede en los Estados Unidos.

Este informe de intercambio de saberes comparte las ideas y reflexiones de dos debates virtuales sobre comunicación en los que participaron catorce representantes de las cinco organizaciones. Proporciona información sobre el trabajo de cada organización y el papel que desempeña la comunicación en sus estrategias. Durante dos sesiones que se interpretaron simultáneamente en inglés y español, las y los participantes compartieron sus enfoques de comunicación, se plantearon preguntas entre sí y debatieron sus similitudes, diferencias y desafíos compartidos. Cada participante adquirió información, ideas o nuevas perspectivas gracias a la experiencia. Las y los participantes también identificaron cinco conclusiones colectivas que decidieron compartir con un público más amplio mediante este informe:

1. Las organizaciones utilizan tres estrategias distintas de comunicación para mejorar los servicios de salud y los resultados para las comunidades a las que sirven, entre ellas:
 - Educar a la ciudadanía sobre su derecho a la atención en salud y cómo demandar sus derechos.
 - Educar a la ciudadanía sobre los servicios de salud disponibles, las conductas de búsqueda de atención y el autocuidado.
 - Impulsar a proveedores de atención médica y a responsables políticos a mejorar los servicios de salud.
2. Los procesos tanto de *creación* como de *visualización* de contenidos de comunicación pueden fortalecer el orgullo, la autonomía y la identidad colectiva entre quienes participan en labores de incidencia en salud.
3. La comunicación con comunidades indígenas marginadas requiere más que simplemente traducir el idioma de los textos: exige la contextualización y la validación por parte de los integrantes de la comunidad.
4. Las personas defensoras o promotoras de salud pueden comunicarse directamente con las comunidades para informarlas o educarlas sobre diferentes aspectos de la salud, y también pueden colaborar con el Gobierno para mejorar su trabajo de educación en salud dirigido a dichas comunidades.
5. Las organizaciones pequeñas pueden realizar actividades de comunicación con recursos muy limitados; sin embargo, contar con recursos y conocimientos especializados les permite comunicar de manera más eficaz.

Las reflexiones compartidas por estas organizaciones ayudan a ampliar nuestra comprensión de cómo y por qué se pueden llevar a cabo las comunicaciones para la promoción de la salud, y de cómo pueden moldear las ideas y las prácticas de quienes trabajan por los derechos ciudadanos en el acceso a la atención en salud.

1. Introducción

En muchos países con desigualdades socioeconómicas extremas y aislamiento geográfico, las poblaciones marginadas no tienen acceso a una atención en salud sexual, reproductiva, materna, neonatal, infantil y adolescente (SSRMNIA) respetuosa y de calidad.

Si bien se necesitan cambios desde arriba por parte de los sistemas de salud pública, estos a menudo no son suficientes para garantizar que las comunidades excluidas reciban una atención sanitaria respetuosa y de calidad. La organización comunitaria, la incidencia y la colaboración con grupos aliados pueden impulsar a los sistemas de salud a volverse más receptivos e inclusivos. Quienes trabajan en el fortalecimiento de los sistemas de salud pueden aprender enormemente del trabajo de base de las personas defensoras de la salud con trayectoria.

Aprendizaje en acción con defensores de base para el acceso equitativo a la salud sexual, reproductiva, materna, neonatal, infantil y adolescente (2023–2025) es un proyecto coordinado por el Centro de Investigación en Rendición de Cuentas (ARC) en el que participan cuatro socios (ACASAC, CEGSS, G-Watch y OMM, que se describen más adelante) quienes trabajan sobre el terreno para defender y ampliar los derechos de la ciudadanía marginada a la atención en SSRMNIA en Guatemala, México y Filipinas. Las comunicaciones creativas y estratégicas son fundamentales para su trabajo de incidencia por el derecho a la salud y la investigación-acción. Este informe de intercambio de saberes comparte ideas y reflexiones realizado en dos sesiones virtuales, sobre cómo utilizar las comunicaciones estratégicas para facilitar cambios en los sistemas de salud.

Este informe es relevante para varios públicos.

A las y los profesionales de comunicaciones en salud les interesarán los aprendizajes sobre cómo conectar con poblaciones indígenas y otros grupos marginados. Patrocinadores y personas aliadas que apoyan la equidad en salud y derechos humanos se interesarán en el conocimiento profundo, matizado y basado en la práctica que puede generarse cuando las organizaciones de base cuentan con un apoyo predecible y flexible. Las y los profesionales de monitoreo, evaluación y aprendizaje se interesarán en cómo diseñamos un intercambio de saberes participativo que abarca varios países e idiomas.

1.1 Acerca del intercambio de saberes

La estrategia de aprendizaje del proyecto *Aprendizaje en Acción para Defensores Comunitarios* incluyó una serie de intercambios virtuales entre países, de los cuales el intercambio de saberes sobre comunicaciones era solo uno. Los intercambios fueron coordinados por Julia Fischer-Mackey, asesora de aprendizaje de ARC, quien además es la primera autora de este informe. Cada intercambio se diseñó en conjunto con una persona líder de cada organización asociada, de modo que cada organización participó de forma equitativa en el diseño de la serie de intercambios. Este enfoque participativo garantizó que los intercambios de saberes cubrieran temas y se organizaran en formatos que fueran relevantes y útiles para las organizaciones que trabajan sobre el terreno. Aunque algunas de las personas participantes hablan numerosas lenguas indígenas, todas dominan el español o el inglés, o ambos, por lo que todos los intercambios contaron con interpretación simultánea profesional inglés-español.

Este informe de intercambio de saberes presenta las reflexiones y los hallazgos sacados de un intercambio de experiencias sobre comunicaciones. El intercambio se realizó en dos partes, entendidas como el acto de compartir información y los sistemas utilizados para hacerlo. Las y los participantes hablaron sobre sus estrategias, mensajes y

audiencias de comunicación, así como sobre sus modos de comunicar, que van desde lo presencial hasta lo digital. Estas organizaciones están conformadas por redes ciudadanas y personas voluntarias, por lo que las comunicaciones son centrales no solo para lograr sus resultados previstos en materia de gobernanza, sino también para ampliar y sostener sus bases de apoyo.

Iniciamos el intercambio pidiendo a cada organización que presentara información sobre su estrategia de comunicaciones, incluidos los componentes principales de su trabajo comunicacional, sus audiencias y mensajes, y los resultados que buscaban lograr con lo que comunicaban. Las presentaciones fueron seguidas por conversaciones amplias entre las y los participantes.

El entusiasmo de las y los participantes en torno a este tema nos llevó a la idea de redactar y compartir estos diálogos. La asesora de aprendizaje de ARC solicitó a todas las personas que participaron que le presentaran sus mensajes clave y, apoyándose además en las transcripciones de los diálogos, elaboró este informe. Estas reflexiones ayudan a ampliar nuestra comprensión de por qué y cómo se pueden llevar a cabo las comunicaciones para la promoción de la salud, y cómo pueden moldear las ideas y prácticas de quienes trabajan por los derechos ciudadanos a la atención sanitaria.

Comenzamos con una breve descripción del trabajo de cada una de las organizaciones y cómo utilizan las comunicaciones para avanzar en sus objetivos.

1.2 Acerca de las organizaciones y su trabajo de comunicación

Esta sección presenta las organizaciones que forman parte de este proyecto y explica cómo el trabajo de comunicaciones ayuda a promover sus objetivos. Cada organización tiene múltiples audiencias, entre ellas los miembros de sus redes de defensores y activistas y organizaciones pares en sus respectivos países; las poblaciones marginadas a las que sirven; las y los formuladores de políticas públicas a nivel nacional e internacional; las autoridades nacionales de salud; el público nacional en general; los medios de comunicación tradicionales; las autoridades locales de salud; las organizaciones con sede en el norte global de investigación, transparencia, participación, rendición de cuentas, y derechos humanos.

Dedican sus esfuerzos de comunicación a unas pocas audiencias clave que son esenciales para el cumplimiento de su misión. Muchas veces, sus mensajes incluyen un llamado a la acción dirigido a audiencias específicas. A continuación, describimos quiénes son estas organizaciones y ofrecemos una breve descripción de su trabajo en comunicaciones.

Asesoría, Capacitación y Asistencia en Salud A.C. (ACASAC) es una organización cívica sin ánimo de lucro que, desde 1995, promueve el derecho a la salud de las comunidades indígenas en la región de Los Altos de Chiapas. ACASAC desempeña un papel de convocatoria, junto con el Observatorio de Mortalidad Materna en México (OMM) para el Comité Promotor por una Maternidad Segura y Voluntaria en Chiapas (el Comité). ¹ El Comité, fundado en 1999, está conformado por 14 organizaciones y dos personas académicas que llevan décadas trabajando en temas de salud materna, sexual y reproductiva en Chiapas y que coordinan esfuerzos para avanzar en su misión de promover la maternidad segura y voluntaria.

Gran parte del trabajo de ACASAC y OMM es profundamente colaborativo, por lo que este trabajo conjunto se denomina ACASAC-OMM. Gran parte de su trabajo reciente se ha realizado a través del Comité con el apoyo del proyecto *Aprendizaje en Acción*.

1 ACASAC es socio oficial del ARC y apoya a la red del Comité con fondos del proyecto. Sin embargo, el personal del OMM está profundamente involucrado en el proyecto y el trabajo con el Comité, por lo que en algunos casos nos referimos a las actividades de ACASAC-OMM.

Tabla 1. Panorama de comunicaciones: ACASAC-OMM y el Comité é

Audiencias	Mensajes	Canales	Objetivo de los mensajes
Autoridades gubernamentales de salud	<ul style="list-style-type: none"> Usted tiene la responsabilidad de hacer más por el problema de la mortalidad materna y promover los derechos sexuales y reproductivos 	Informes públicos, sitios web de miembros del Comité, sitios web gubernamentales con materiales de miembros del Comité	Compartir hallazgos actualizados y propuestas de mejora en el diseño, la implementación o la evaluación de las políticas públicas relacionadas con la salud materna y los derechos sexuales y reproductivos. Es una forma de participación ciudadana respaldada por evidencia.
Mujeres embarazadas y en el período perinatal	<ul style="list-style-type: none"> Usted tiene derecho legal a una atención respetuosa, lo que incluye tomar decisiones sobre su atención materna 	Materiales impresos, contenido digital y campañas	Informar y capacitar a las mujeres embarazadas y a sus familias sobre su derecho a un tratamiento respetuoso y a servicios de calidad libres de violencia, incluso proporcionando información sobre qué normativas protegen sus derechos
Jóvenes indígenas	<ul style="list-style-type: none"> Usted tiene derecho a la atención respetuosa en salud sexual y reproductiva Tiene derecho a recibir materiales educativos en su propio idioma 	Instagram, TikTok, videos, talleres escolares con obras de teatro	Informar, empoderar y fortalecer la ciudadanía de la juventud indígena y el ejercicio de sus derechos ante las instituciones educativas y de salud, utilizando su lengua materna como un idioma válido y valioso
Parteras (tradicionales y autónomas)	<ul style="list-style-type: none"> Usted tiene derecho a ejercer su oficio Tiene derecho a registrar los nacimientos que asista para que niños y niñas puedan recibir certificados de nacimiento 	Materiales impresos, materiales de audio, contenido digital y campañas	Informar, empoderar y fortalecer la exigibilidad de los derechos de las parteras en relación con las instituciones de salud y las oficinas de registro civil
Público	<ul style="list-style-type: none"> Las parteras brindan una atención valiosa y merecen respeto 	Instagram, TikTok	Visibilizar el valor de las prácticas de la partería y garantizar que las parteras sean una opción válida y segura, especialmente para las mujeres que no pueden acceder a los servicios de salud pública. Que recurrir a una partera es una opción que amplía las posibilidades de las mujeres en torno al parto.
Funcionarios públicos	<ul style="list-style-type: none"> Debe permitir que las parteras registren los nacimientos de acuerdo con la normativa actual 	Materiales impresos, sitios web gubernamentales con materiales de los miembros del Comité	Defender el derecho de las mujeres a decidir cómo dar a luz, incluido su derecho a recurrir a parteras sin poner en peligro el derecho de sus hijos a los documentos de identidad
Proveedores de salud	<ul style="list-style-type: none"> Aquí está la información que necesita para brindar una atención materna, sexual y reproductiva mejor y más respetuosa a las comunidades indígenas y otras comunidades marginadas 	Sitios web de los miembros del Comité, sitios web gubernamentales con materiales de los miembros del Comité	Reclamar a las instituciones sanitarias que aborden aquellos aspectos de los servicios de salud que necesitan fortalecerse o donde falta información, y recordarles su obligación de hacerlo.

El Centro de Estudios para la Equidad y Gobernanza en los Sistemas de Salud (CEGSS), fundado en 2009, trabaja para promover los derechos de las poblaciones indígenas a los servicios de salud en Guatemala. Es un centro de investigación aplicada e innovación en procesos de empoderamiento legal y vigilancia ciudadana para la rendición de cuentas. Promueve la inclusión social, la gobernanza democrática y el acceso equitativo de la población indígena rural a los servicios públicos de salud y otros servicios esenciales en cinco departamentos de Guatemala. Para ello, trabaja en estrecha colaboración con la Red de Defensores y Defensoras Comunitarios por el Derecho a la Salud (REDC-Salud), organización que estableció y apoya.

Tabla 2. Panorama de comunicaciones: CEGSS y REDC-Salud

Audiencias	Mensajes	Canales	Objetivo de los mensajes
Comunidades indígenas rurales	<ul style="list-style-type: none">• Usted tiene derecho a la atención sanitaria, y podemos acompañarle y ayudarle a ejercer ese derecho• Podemos ayudarle a presentar quejas ante las autoridades cuando no se respeten sus derechos• Ejercer su derecho a la participación y vigilancia ciudadana en los servicios de salud	Facebook, X (Twitter), Instagram, mesas de información, radio comunitaria, cable local, WhatsApp	Empoderar a la ciudadanía indígena para que busquen atención, presenten quejas cuando la atención sea deficiente y vean a CEGSS/ REDC-Salud como un intermediario y mediador.
Autoridades sanitarias (municipales, departamentales y nacionales; puestos de salud)	<ul style="list-style-type: none">• Tienen la responsabilidad de brindar una atención respetuosa, de calidad y con pertinencia cultural a la ciudadanía indígena.	Sitio web, sesiones informativas presenciales	Demandar a las y los profesionales sanitarios a prestar una mejor atención a la población.
Responsables políticos internacionales y organizaciones donantes	<ul style="list-style-type: none">• La investigación aplicada, creada conjuntamente y dirigida por la práctica, es un conocimiento que puede y debe dar forma a la cocreación de políticas públicas y sanitaria	Sitio web, Facebook, presentaciones en conferencias internacionales	Cambiar las normas sobre el tipo de conocimiento que da forma a las políticas e incidir por la validez de la investigación basada en la práctica



La radio y la fotografía son dos herramientas de comunicación importantes para CEGSS y REDC-Salud. Aquí, los defensores de REDC-Salud educan a la población Ixil en su idioma materna en un programa de radio comunitario (izquierda) y fotografían una asamblea comunitaria en Alta Verapaz (derecha).

Créditos: REDC-Salud

Government Watch (G-Watch) tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante la ampliación de los mecanismos de rendición de cuentas y el empoderamiento ciudadano. G-Watch se originó como un programa anticorrupción en una universidad, y hoy es una organización independiente de investigación-acción vinculada con redes de organizaciones cívicas y de incidencia en todo Filipinas. G-Watch está conformada por once grupos locales de vigilancia ciudadana voluntaria y un centro de convocatoria que abarca nueve regiones de Filipinas. Ha llevado a cabo varias iniciativas pioneras de rendición de cuentas social en diferentes sectores con su extensa red y sus vigilantes ciudadanos. Como explicó la directora de G-Watch, Joy Acheron: “El objetivo es que G-Watch pueda comunicar, influir y dar forma a las políticas y acciones relevantes, así como a la investigación y al pensamiento en estos ámbitos. Siempre apuntamos a ese doble propósito: influir tanto en la acción como en la investigación. Al mismo tiempo, buscamos mantener y ampliar nuestra red y base social. Y también es nuestra manera de dejar constancia de nuestro trabajo para la posteridad.”

En 2023, G-Watch lanzó la iniciativa Promoting Rights Organizing in Health (PRO-Health), que tiene como objetivo fortalecer la transparencia, la participación y la rendición de cuentas en la gobernanza de la salud pública reuniendo a redes de voluntariado ciudadano, organizaciones de la sociedad civil, así como el Gobierno. Las y los monitores voluntarios recopilan información de la ciudadanía y de los puestos de salud sobre el funcionamiento del sistema sanitario, identifican problemas y convocan reuniones con funcionarios públicos para encontrar soluciones. Luego participan en incidencia política con las y los funcionarios para impulsarles a promulgar los cambios acordados.

Las personas voluntarias y el personal principal de PRO-Health también supervisan los presupuestos y los esfuerzos de incidencia a escala nacional para avanzar en los objetivos de SSRMNIA, centrándose en las políticas de salud reproductiva y mental del Gobierno y en su programa Primeros 1000 Días. PRO-Health se creó en colaboración con dos redes de la sociedad civil ya existentes: la Alianza de Consejos Estudiantiles de Filipinas (SCAP) y *Samahan ng Nagkakaisang Pamilyang Pantawid* (SNPP, Asociación de Familias Unidas 4Ps), una organización de afiliación de beneficiarios de un programa gubernamental de transferencias monetarias condicionadas, el *Programa Pantawid Pamilyang Pilipino* (4Ps).

Tabla 3. Panorama de comunicaciones: Iniciativa PRO-Health de G-Watch

Audiencias	Mensajes	Canales	Objetivo de los mensajes
Público, monitores voluntarios, personas voluntarias potenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Usted tiene derecho a participar en la vigilancia de la aplicación de las políticas públicas y a hacer que su Gobierno trabaje para usted • Formar parte de este movimiento puede ser divertido 	Facebook, X, sitio web, formación presencial	Apoyar la organización, el mantenimiento de la red y la configuración de la identidad colectiva
Funcionarios del Gobierno involucrados en el sector de salud	<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno debe impulsar la transparencia, la participación y la rendición de cuentas para mejorar su capacidad de respuesta • El Gobierno debe responder a la voz ciudadana y a sus propuestas para alcanzar los objetivos de salud pública 	Correspondencia y eventos con funcionarios públicos, sitio web, X, artículos de medios de comunicación	Impulsar una agenda de reformas mediante diálogos y reuniones de interlocución con funcionarios gubernamentales seleccionados, así como a través de productos de conocimiento
Líderes de opinión y personas investigadoras nacionales e internacionales en los campos de la gobernanza, la transparencia y la rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • La rendición de cuentas ante la ciudadanía es importante y es lo que se necesita en la política actual • La organización multinivel puede ser una estrategia eficaz para la labor de rendición de cuentas 	Publicaciones, sitio web, presentaciones en conferencias internacionales	Contribuir a perfilar el discurso y las prioridades en la investigación y la práctica de la transparencia y la rendición de cuentas



El Centro de Investigación en Rendición de Cuentas (ARC, del inglés Accountability Research Center) tiene su sede en la School of International Service de la American University en Washington, DC. El ARC crea puentes entre la investigación y las perspectivas de primera línea para aprender de las ideas, instituciones y personas que promueven estrategias para mejorar la rendición de cuentas pública y corporativa y construir sociedades más inclusivas. En su labor sobre servicios públicos responsables, el ARC se compromete con una amplia gama de intelectuales, activistas, profesionales, reformadores de políticas y personas académicas de la sociedad civil en muchos países y en muchos sectores (incluidos la salud, la educación y la construcción de paz). El ARC cuenta con personal que vive y trabaja en Colombia y Filipinas, y mantiene un trabajo continuo a largo plazo en Guatemala, India y México. *Aprendizaje en Acción con Defensores Comunitarios* se sustenta en una asociación de diez años entre el ARC, el CEGSS y G-Watch.

A través del diálogo con sus socios y colaboradores, el ARC co-diseña procesos de investigación y aprendizaje mutuo que resultan pertinentes para las estrategias de rendición de cuentas de sus aliados. De estos procesos suelen producirse publicaciones que buscan situar experiencias y análisis de base intrínsecamente específicos de cada contexto, en términos de aprendizajes más amplios para la acción en distintos entornos, especialmente para audiencias internacionales. Las publicaciones y los productos de conocimiento del ARC son utilizados por sus socios en sus propios contextos, en función de sus labores de incidencia, así como por audiencias internacionales de profesionales y académicos.

Uno de los elementos de la estrategia de comunicación del ARC consiste en difundir los mensajes y aprendizajes derivados de esta investigación en foros y diálogos internacionales, de modo que las estrategias y los conocimientos de quienes desarrollan acciones a nivel comunitario puedan influir en el pensamiento y en la definición de agendas internacionales sobre cómo fortalecer y defender los derechos ciudadanos en los servicios públicos, incluida la salud.

Como señaló Karen Brock, gestora de comunicaciones y publicaciones del ARC, el ARC también cuenta con palabras clave e ideas generales sobre la rendición de cuentas que busca transmitir a través de su trabajo en distintos sectores y comunidades epistémicas, así como mediante sus prácticas de comunicación: “Tenemos algunos mensajes amplios sobre cómo los enfoques multinivel para las reformas de la rendición de cuentas pública, liderados desde la base, son una vía importante para hacer que esas reformas sean sistémicas y sostenibles. Y también que las voces y las prioridades de las personas que realmente están trabajando en primera línea facilitando la participación ciudadana y apoyando la exigibilidad de derechos son las que deberían orientar las agendas de investigación.”

Tabla 4. Panorama: enfoque del ARC en materia de comunicación en el proyecto *Aprendizaje en Acción con Defensores Comunitarios*

Audiencias	Mensajes	Canales	Objetivo de los mensajes
Investigadores, profesionales, líderes de opinión en derechos de salud: norte y sur	Mensajes específicos del contexto en apoyo de: <ul style="list-style-type: none"> • sistemas de salud internacionales equitativos e inclusivos • asociaciones de investigación equitativas • servicios de salud pública transparentes, participativos y responsables • la salud como derecho humano 	LinkedIn, Facebook, X, sitio web, boletín informativo	Impulsar la agenda de participación ciudadana en la prestación de servicios de salud pública
Organizaciones internacionales que trabajan en el ámbito del derecho a la salud y los servicios de salud pública responsables	<ul style="list-style-type: none"> • La sociedad civil y las redes de ciudadanía activa desempeñan un papel importante en el fomento de la equidad en la prestación de servicios sanitarios • La investigación-acción es una fuente válida de conocimiento para fundamentar las políticas de salud 	Eventos presenciales y en línea, boletines informativos, sitio web, X, LinkedIn	Oposición al retroceso mundial del espacio cívico
Socios y redes de la sociedad civil del sur: investigadores y profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • ARC apoya su trabajo y permite aprender de él 	Facebook, X	Mantener y crear asociaciones, redes y solidaridad
Investigadores y líderes de opinión en gobernanza, lucha contra la corrupción, transparencia, participación y rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • El análisis narrativo y la investigación-acción sobre las experiencias de base en labores de rendición de cuentas son fuentes válidas de conocimiento 	Publicaciones revisadas por pares: documentos de trabajo sobre rendición de cuentas, notas sobre rendición de cuentas y artículos en revistas académicas	Avanzar en la validez de diversos tipos de saberes en la investigación y la práctica

2. Conclusiones colectivas sobre las estrategias de comunicación de las personas promotoras del derecho a la salud

2.1 Tres modalidades de comunicación para avanzar hacia unos servicios de salud inclusivos y responsables

Las y los participantes del intercambio de saberes aprovechan las comunicaciones para avanzar en sus misiones organizativas de diversas maneras. Se utilizan tres modalidades principales de comunicación para avanzar en el objetivo de mejorar los servicios de salud:

1. **Comunicaciones para brindar información educativa al público o a ciertas poblaciones objetivo con la finalidad de fomentar la búsqueda de salud y el autocuidado.** Por ejemplo, en México, ACASAC y las personas promotoras de salud juvenil educan a la juventud, en sus lenguas mayas tseltal y tsotsil, sobre temáticas de salud sexual y reproductiva.
2. **Comunicaciones para informar, formar y orientar a la ciudadanía para que defiendan y reclamen sus derechos a la atención en salud.** Por ejemplo, en Guatemala, el CEGSS y REDC-Salud educan a la ciudadanía sobre su derecho a la salud a través de mesas de información en los mercados y programas de radio.
3. **Comunicaciones para alentar a las personas que proveen atención sanitaria y a los y las legisladores a mejorar los servicios de salud.** Por ejemplo, G-Watch y PRO-Health colaboran con legisladores para garantizar que los programas de salud se financien y se implementen, y celebran sesiones conjuntas de resolución de problemas con el Gobierno y la sociedad civil.

2.2 Crear y ver contenido de comunicación puede generar orgullo, agencia e identidad colectiva

Los procesos y productos de comunicación pueden ayudar a construir la identidad colectiva de quienes se organizan para promover sus propios derechos o los de los demás. Las comunicaciones en idiomas indígenas o locales también pueden generar orgullo y legitimidad para las comunidades indígenas y pueden ayudarles a reclamar sus derechos de acceso a los servicios de salud en sus lenguas. Aprender a crear productos de comunicación también puede desarrollar la capacidad técnica y la confianza de las personas, lo que puede fortalecer a las redes y organizaciones de las que forman parte.

Para PRO-Health en Filipinas, construir una identidad colectiva entre quienes integran la red puede lograrse reflejando en redes sociales la energía divertida y dinámica de las capacitaciones presenciales, lo cual también sirve para educar al público y reclutar voluntariado. Las comunicaciones no necesitan dividirse en 'internas vs. externas', un binario común en el ámbito profesional de la comunicación. Más bien, pueden compartir información con el público sobre lo que hace una organización o movimiento, y al mismo tiempo fortalecer la cohesión social y la solidaridad entre sus miembros, ya sean personas defensoras de la sociedad civil o personas voluntarias. Cuando estos actores ven reflejadas en redes sociales su identidad grupal y las experiencias vividas en persona, su sentido de pertenencia al movimiento y de identidad colectiva puede fortalecerse. Este alcance ha demostrado ser eficaz para generar interés en el voluntariado y en el trabajo más amplio de G-Watch en torno a transparencia, participación y rendición de cuentas.



Las y los monitores voluntarios de PRO-Health se divierten y se relacionan con otras personas voluntarias en formaciones presenciales. En las fotos se ven vistiendo camisetas de PRO-Health, jugando y haciendo una señal con las manos que simboliza una “H” para la salud (“Health” en inglés). Estas fotos se difunden en las redes sociales y recuerdan al voluntariado lo bien que se lo pasaron juntos. Estas estrategias de comunicación tienen audiencias tanto internas como externas.

Crédito: G-Watch

En México, aprender a crear y difundir contenidos educativos se ha convertido en una herramienta de transformación que permite a la juventud desarrollar su potencial y capacidad creativa, al tiempo que se relacionan con otros jóvenes. Durante los últimos años, ACASAC ha ayudado a jóvenes promotores de salud a escribir historias, interpretarlas con títeres o dramaturgias, grabarlas, editar los vídeos y compartirlos en las redes sociales utilizadas por la juventud local. ACASAC y promotores de salud juvenil también dirigen talleres experimentales en las escuelas.

Como explica Francisco Gómez Guillén, de ACASAC-OMM, el proceso está totalmente dirigido por las y los jóvenes promotores de salud:

Los temas tratados reflejan la realidad de la juventud indígena local. Durante las reuniones de planificación, las y los jóvenes promotores de salud reflexionan sobre sus propias experiencias y sobre las dudas que otros jóvenes les han planteado. Ellos deciden cómo quieren contar las historias, dónde filmarlas y cómo desarrollar los personajes. Este nivel de detalle y adecuación a su cultura y generación sería difícil de lograr desde la perspectiva de un adulto. Por ejemplo, propusieron grabar en su escuela, con sus compañeros de clase, o en espacios de su casa, como la cocina. Acceder a estos entornos no sería tan fácil para nosotros como adultos, pero incorporarlos a los vídeos genera un diálogo único y, sobre todo, una profunda identificación entre la juventud y la comunidad que se representa en estos productos de comunicación, algo que rara vez han experimentado antes.



Las y los promotores de salud juvenil que trabajan con ACASAC graban un vídeo educativo sobre la paternidad, titulado "Hugo", que aborda cuestiones de género y masculinidad.

Crédito: ACASAC

2.3 Comunicarse con las comunidades indígenas va más allá de traducir el lenguaje de los textos

Siempre es un desafío elaborar materiales para educar al público sobre comportamientos saludables. Por ejemplo, las campañas informativas sobre nutrición infantil, lactancia materna y anticoncepción requieren tanto detalles técnicos como un enfoque culturalmente sensible. Esta tarea de comunicación se vuelve más compleja cuando el público objetivo tiene bajos niveles de alfabetización o educación formal. La traducción a idiomas no dominantes añade otra capa de complejidad, particularmente cuando los hablantes de dichos idiomas están marginados de numerosas maneras. Todo esto hace que sea extremadamente importante que las traducciones se realicen cuidadosamente y se validen por el público al que van dirigidas.

CEGSS, REDC-Salud, ACASAC y OMM se relacionan directamente con comunidades indígenas, por lo que la traducción, contextualización y validación de los materiales educativos para las poblaciones indígenas es un aspecto muy importante de su trabajo de comunicación. Implica traducir a idiomas minoritarias y adaptar los mensajes a contextos culturales específicos para que la información sobre los derechos sanitarios sea accesible para todos.

Benilda Batzin explicó que los materiales del CEGSS no se traducen literalmente a los idiomas mayas, sino que se interpretan. Algunos términos técnicos no tienen una traducción directa y se necesitan muchas más palabras para explicar cosas que en español pueden expresarse de manera relativamente sencilla. Por lo tanto, dice: “a lo largo de los años hemos notado que es muy importante validar los materiales con un grupo de hablantes de idiomas mayas”. Este proceso de validación también requiere muchos recursos.

Además, los esfuerzos de comunicación no digital son muy importantes cuando se trabaja con poblaciones rurales y marginadas. Como señaló Rosaura Medina, subdirectora del CEGSS, en este intercambio de saberes:

Puedo decir que CEGSS y REDC-Salud siempre han trabajado en “comunicación alternativa”. Porque siempre tenemos claro que hay grupos a los que no llegan las redes [de telefonía celular e internet], a los que tampoco llegan los medios nacionales e internacionales, donde no hay tecnología. Entonces, durante los últimos 15 años, la red ha tratado de mantener espacios de comunicación alternativa para aquellas personas a quienes no llega la información, porque no queremos dejar a nadie atrás. Y este proceso cuesta. Porque tenemos que llevar información a comunidades donde no tienen acceso, donde no hay cobertura, donde ni siquiera llega el propio Gobierno.

Estas estrategias de ‘comunicación alternativa’ incluyen mesas de información en los mercados, ferias de salud y reuniones presenciales en las comunidades. Incluso en aquellos lugares donde el uso de internet está muy extendido, las reuniones presenciales son clave para generar confianza y hablar de temas difíciles relacionados con la salud materno-infantil. Rosaura Medina compartió el ejemplo de una reunión comunitaria reciente en la que defensores y defensoras pudieron abrir un diálogo sobre el delicado tema de las muertes maternas e infantiles, algo que no habría sido posible si la comunidad no se hubiera reunido en persona.



Las mesas de información como las que se muestran en Nebaj El Quiché permiten a defensores de REDC-Salud hablar con la comunidad en espacios públicos como los mercados y los puestos de salud.

Crédito: CEGSS

La Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, institución de Gobierno, apoya la difusión de materiales de las instituciones gubernamentales, incluida la información sobre salud. Cuenta con profesionales de la comunicación y el lenguaje, y lo que producen son versiones técnicas y profesionalizadas de la información sanitaria. Rosaura Medina explicó que “Ahora existen muchas palabras técnicas, y dichas palabras técnicas no se entienden en las comunidades. Esa fue una de las lecciones que aprendimos cuando empezamos a traducir materiales para nuestra Escuela Ciudadana por el Derecho a la Salud.”

El CEGSS tuvo acercamiento con profesionales sociolingüista, pero pronto entendió que quienes traducían utilizaban términos técnicos para los materiales dirigido a los pueblos indígenas con limitaciones de alfabetización y educación formal. El personal del CEGSS descubrió entonces que había defensores dentro de la red REDC-Salud que hablan diferentes idiomas mayas, quienes ya estaban trabajando directamente con las comunidades y sabían cómo comunicarse de manera efectiva. El CEGSS trabajó en coordinación con dichas personas defensoras para que adaptaran e interpretaran los materiales escritos de la Escuela Ciudadana y así ponerlos a disposición en diferentes idiomas. “Y así es como pudimos traducir siete módulos en dieciocho clips de audio de 15 minutos que hablan de derechos humanos, participación ciudadana e incidencia política. Ha sido un año de trabajo porque, aunque las y los defensores escriben y leen en su propio idioma, nunca antes habían trabajado en un documento con contenido”. Este trabajo con el CEGSS hizo que estos nuevos intérpretes apreciaran más sus habilidades lingüísticas. Algunos están buscando actualmente certificarse como traductores profesionales, con el apoyo del CEGSS. Rosaura señaló: “Los defensores dijeron: ‘Nunca me había dado cuenta de lo importante que es mi idioma y de que debería seguir practicándolo y preservándolo’”.



Jóvenes promotores de salud que colaboran con ACASAC-OMM y pertenecen a comunidades de habla tsotsil y tseltal, posan con su vestimenta tradicional.

Crédito: Juan Carlos Martinez, ACASAC

Un aspecto relacionado, pero distinto, del trabajo de comunicaciones que se destacó en este intercambio es el esfuerzo que realizan las defensoras y defensores en Guatemala para que el personal de salud sea más capaz de comunicarse de manera respetuosa con las personas indígenas usuarias de los servicios de salud. El irrespeto por parte de profesionales de la salud hacia personas indígenas es un problema grave que CEGSS y REDC-Salud enfrentan en su labor. En un ejemplo, un ejercicio de monitoreo realizado por personas defensoras reveló que la queja más común entre quienes acuden a los servicios de salud en Totonicapán era que recibían un trato frío, grosero y culturalmente insensible. Como dijo Rosaura Medina:

Pero la *razón* por la que se produce esta violación es que algunos del personal sanitario no ha recibido formación o educación sobre el derecho a la salud, la participación ciudadana o cómo atender a un usuario con sensibilidad. La REDC-Salud abordó esta deficiencia en la concientización de profesionales de la salud colaborando con las autoridades sanitarias a nivel municipal y departamental para mejorar su sensibilidad a las cuestiones culturales al trabajar en comunidades indígenas.

Las personas defensoras se pusieron en contacto con las autoridades de salud y ofrecieron acompañamiento al personal sanitario en formación de divulgación en las comunidades indígenas. Les sensibilizaron sobre las normas culturales y las expectativas de quienes buscaban servicios sanitarios. Enseñarles las normas de comunicación verbal y no verbal fue una parte importante de la mejora del sistema de salud.

El trabajo de comunicación que realizaron las personas defensoras sobre el cómo comunicar es uno de los elementos importantes para trabajar en contextos de marginación extrema, donde el personal de salud no ha recibido formación en sensibilidad cultural. Ahora, las y los integrantes de REDC-Salud asisten a ferias de salud organizadas por el Gobierno, donde cuentan con una mesa y un altavoz, y difunden mensajes sobre salud y sobre la red en idiomas mayas. Así, al mismo tiempo, la red está educando a las comunidades y apoyando tanto a las personas usuarias de los servicios de salud como al personal sanitario que pueda requerir interpretación o acompañamiento.

Como resume Rosaura Medina este aspecto de su labor: “Ahora el personal de salud ya no va solo a atender a las comunidades; ahora le piden a la red que los acompañe, y trabajan juntos para sensibilizar a la ciudadanía sobre temas de salud.”

Esto describe un aspecto multifacético del papel del CEGSS y de REDC-Salud: están ayudando a comunicar información técnica en idiomas mayas a personas con poca educación formal, están educando a profesionales sanitarios sobre cómo trabajar con las poblaciones indígenas de forma culturalmente apropiada y respetuosa, y están acompañando tanto a las y los profesionales sanitarios como a la ciudadanía en un proceso hacia una mejor comprensión y confianza mutua.

En México, el enfoque de ACASAC-OMM para la traducción y adaptación de materiales dirigidos a distintas comunidades indígenas y a diferentes grupos de edad requiere una amplia colaboración y validación con las poblaciones objetivo, algo que muchos Gobiernos y organizaciones no pueden hacer o no reconocen como necesario. Hilda Argüello, de ACASAC-OMM, describe la necesidad de mejorar los materiales educativos elaborados por el Gobierno mexicano para llegar a las comunidades indígenas. Con frecuencia, los ministerios del Gobierno mexicano producen materiales para todo el país en español y luego contratan a traductores profesionales para traducir la información a lenguas indígenas. Sin embargo, especialmente cuando se trata de información educativa sobre salud sexual y reproductiva, esas traducciones incorporan términos técnicos que resultan torpes, insensibles o poco claros para las comunidades indígenas, y a menudo, los Gobiernos municipales simplemente reproducen materiales de las agencias nacionales sin esforzarse por contextualizarlos para las poblaciones de sus territorios. Por ejemplo, incluso en zonas predominantemente indígenas, pueden instalar vallas publicitarias que no representan a la población indígena local. Por lo tanto, además de no satisfacer las necesidades lingüísticas de sus habitantes, tampoco toman en cuenta los distintos factores culturales y educativos que influyen en cómo se recibe la información.

ACASAC-OMM trabaja de manera extensa con comunidades indígenas, en particular con la juventud, para adaptar y perfeccionar materiales educativos para distintos públicos. En muchos casos, validan los materiales con el público objetivo con quienes mantienen relaciones de colaboración y confianza desde hace mucho tiempo. Su enfoque ha sido reconocido por algunas instituciones públicas, que los han contratado para adaptar materiales educativos para diferentes comunidades indígenas. Hilda señala que las instituciones públicas con las que trabajan, como el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva o el Consejo Nacional de Población de México, tienen muy buenas ideas y contenidos, pero que adaptar ese contenido y decidir cómo llegar a las diferentes audiencias indígenas es una parte separada e importante del trabajo que no siempre se hace bien. Señala que el “diseño del mensaje” es un proceso participativo que requiere trabajar directamente con el público marginado al que se dirige.

Cabe destacar una reflexión final sobre el concepto de traducción. En lo que respecta a la colaboración entre las organizaciones de personas defensoras de derechos humanos de primera línea y el ARC, la ‘traducción’ no es solo una cuestión de trasladar de un idioma a otro. También se trata de cómo traducir conceptos e ideas para que puedan utilizarse para enmarcar la información de forma que sea comprensible y resuene entre el público objetivo internacional. Esto se logra mediante el diálogo entre los socios y entre quienes redactan y elaboran las publicaciones. Como dice Joy Acheron:

Entonces, el aspecto del lenguaje: por ejemplo, yo hablo inglés, pero aun así necesito trabajar con el ARC para encontrar la manera adecuada de expresar las cosas de forma accesible para las personas cuya primera lengua es el inglés. Expresiones, por ejemplo, o conceptos, términos. Y creo que lo más crucial es realmente la formulación: ¿qué es exactamente lo que se quiere decir? Porque no se trata solo de comunicar, no es solo compartir; se trata realmente de influir en cómo son las cosas, tanto en la acción como en la investigación, en distintos niveles. Así que poder elaborar buenos mensajes y encuadrarlos bien es, creo, parte de lo que sucede en esas conversaciones.

2.4 Las comunicaciones de las personas defensoras o promotoras de salud pueden llegar a las comunidades marginadas tanto directa como indirectamente

Las personas defensoras y promotoras de salud pueden comunicarse directamente con las comunidades marginadas para educarlas sobre diferentes aspectos de la salud, pero también pueden interactuar con el Gobierno para mejorar sus esfuerzos en la comunicación educativa sobre salud dirigida a esas mismas comunidades, lo cual es un enfoque indirecto.

Joy Aceron explicó cómo PRO-Health adopta este enfoque indirecto para llegar al público, lo que implica supervisar al Gobierno y comprometerse con él para que haga un mejor trabajo de educación en salud pública. Al describir cómo PRO-Health busca alcanzar al público con información sobre sus derechos a la atención médica, dijo:

Podemos considerar al público como una audiencia, entendida como el ‘público en general’ o como ‘el público a través del Gobierno’. Nuestra estrategia de comunicación en ese sentido sería pedir al Departamento de Salud que informe, que mejore sus comunicaciones, su labor educativa y de difusión, de modo que fortalezca la capacidad del público para hacer valer su derecho a la atención sanitaria. Así que nuestra audiencia, nuestro público objetivo, en realidad es el Departamento de Salud. El Departamento de Salud, en teoría, debería encargarse de eso como parte de su trabajo.

Entonces, lo que quiero decir es que, en cuanto a la agenda de mejorar las comunicaciones dirigidas al público para promover el derecho a la atención sanitaria, para nuestra organización no es nuestro papel educar directamente al público... no podemos asumir esa responsabilidad por nuestra cuenta. Necesitamos pedirle al Gobierno que lo haga. Y trabajar con el Gobierno para que pueda mejorar su capacidad, porque este es su mandato principal: informar al público sobre su derecho a la atención sanitaria.



Izquierda: personas voluntarias de PRO-Health se reúnen con el alcalde de Bontoc, Leyte del Sur. Esto forma parte de la estrategia para involucrar a los gobiernos para que hagan un mejor trabajo en la educación ciudadana sobre los programas de salud. Derecha: líderes de SNPP asisten a una sesión nacional de resolución de problemas patrocinada por PRO-Health.

Crédito: G-Watch

Por lo tanto, el papel del proyecto PRO-Health, que forma parte de la estrategia general de G-Watch, incluye desempeñar el papel de monitor ciudadano y ayudar de manera constructiva al Gobierno a hacer mejor su trabajo. Es estratégico y está en línea con la misión central de G-Watch tratar de influir en los problemas de educación sanitaria de esta manera indirecta. No es su misión, ni su experiencia, educar directamente al público sobre cuestiones de salud. G-Watch se centra en la capacitación ciudadana en transparencia, participación y rendición de cuentas, de modo que la ciudadanía pueda participar en los esfuerzos de educación y promoción de la salud del Gobierno.

Hilda Argüello aportó a los comentarios de Joy Aceron compartiendo que el OMM ha observado que las grandes instituciones estatales tienen operaciones de comunicación sofisticadas, pero debido a que el país es tan grande y diverso, llevar la información a toda la población es un desafío. Para abordar esta cuestión, ACASAC ha trabajado con instituciones específicas para desarrollar y probar la adaptación cultural para el público indígena de Chiapas. Por ejemplo:

Ahora estamos trabajando estrechamente con el Consejo Nacional de Población, y tienen materiales diseñados para jóvenes, pero también para personas que quieran trabajar con jóvenes sobre los derechos sexuales y reproductivos. Vemos que el lenguaje que usan es demasiado complicado para la juventud, no en el sentido de que debe ser simple, sino [en el sentido de que] debe ser comprensible. A veces se redacta de forma muy técnica, de forma académica, y eso crea barreras para que la juventud reciba la información. Así que, en cierto sentido, estoy de acuerdo con lo que decía Joy, porque es un mandato del Gobierno responder a la población. Pero, por otro lado, la diversidad lingüística es un desafío [para el Gobierno].

Benilda Batzin compartió que el Gobierno de Guatemala históricamente no ha priorizado el servicio a las comunidades indígenas rurales, por lo que ha sido misión de las organizaciones sin ánimo de lucro y de la sociedad civil llegar a ellas. Como ella señaló:

Lamentablemente, en Guatemala, el tema de los derechos humanos, específicamente el derecho a la salud y la información para la comunidad indígena no es algo que el Gobierno tenga prioritario, como traducirla y hacerla llegar a los territorios indígenas. Así que la comunicación que realiza el Gobierno es algo en lo que podríamos colaborar para llevar esta información a la población y eso lo que se está realizando con algunos servicios de salud y con el apoyo de los defensores es mucho mejor.

Como indica esta cita, la falta de comunicaciones gubernamentales con comunidades indígenas rurales puede deberse a una falta de voluntad y de priorización política, a la ausencia de capacidades y dedicación para adaptar eficazmente los materiales a distintos públicos, y a una falta de enfoque en mensajes sobre derechos.

2.5 Es posible comunicar con un presupuesto reducido, aunque los recursos específicos mejoran la eficacia

Las estrategias de comunicación de estas organizaciones son fundamentales para sus estrategias institucionales orientadas a educar y motivar a las personas a reclamar sus derechos e incidir por los derechos de los demás, así como a influir en la manera en que los gobiernos atienden y responden a la población. La comunicación puede articular las agendas de las organizaciones ante sus públicos objetivo, ser un medio para hacer incidencia y convertir a actores de política pública en aliados y personas que respaldan su labor, así como servir para movilizar a redes y socios hacia objetivos comunes. Así, mientras que las estrategias funcionan como un plan para el cambio, la comunicación puede actuar como una herramienta para poner ese plan en marcha.

Su tamaño relativamente pequeño y su conexión con la labor sobre el terreno también pueden ayudar a estas organizaciones a mantener las comunicaciones conectadas con las personas defensoras que trabajan en primera línea por los derechos humanos y el derecho a la salud. Las comunicaciones pueden realizarse, y se han realizado, con muy pocos recursos, de abajo hacia arriba y con aprendizajes y reaprendizajes constantes por parte del personal. Todo o la mayoría del personal de estas organizaciones participa en la implementación de las comunicaciones. Esto hace que las comunicaciones sean relevantes y que estén basadas en el trabajo diario.

Sin embargo, estos enfoques de comunicación de ‘manos a la obra’ también pueden ser muy exigentes y desgastantes, y su alcance puede ser limitado si el equipo no cuenta con suficientes recursos y capacidades. Contar con una persona dedicada y experta en comunicaciones dentro del equipo, cosa que este proyecto ha hecho posible en algunos casos, puede hacer que la organización sea más eficaz y permitir que quienes realizan labores de incidencia puedan concentrarse más en su trabajo.

Una modesta asignación de recursos y personal capacitado puede permitir a las organizaciones ampliar drásticamente la calidad y el alcance de sus comunicaciones. Por ejemplo, el apoyo de este proyecto ha permitido a todas las organizaciones aumentar sus capacidades y recursos. Por ejemplo, el Comité ha lanzado una serie de podcasts en los que se entrevista a las diferentes organizaciones miembro sobre su

trabajo; hasta ahora se han emitido nueve episodios. El Comité también tiene una nueva cuenta de Instagram para llegar mejor a algunos de sus públicos objetivo.

Como explicó Francisco Gómez Guillén, del OMM, han podido contratar a personas con conocimientos especializados que han mejorado la calidad de sus contenidos

Tenemos a Miguel, otro compañero que acaba de incorporarse. Es titiritero y ha trabajado mucho en el teatro, así que queríamos que nos enseñara a desarrollar diferentes tonos de voz: emoción, ira, tristeza. Y luego, cuando los jóvenes promotores tenían los guiones, trabajaban en diferentes formas de vocalizar, pero también en actuar con diferentes emociones. Él les decía: “Bueno, cuando estás triste, ¿qué haces? ¿Cómo reaccionas? Pensando un poco en temas culturalmente sensibles, ¿cómo reaccionas? ¿Cómo reaccionas ante tus padres, ante tus abuelos?” Creo que esa parte también ha sido bastante importante. No hay nada que sustituya las habilidades y la experiencia de un actor cuando se trata de crear videos y materiales educativos persuasivos para la juventud.

En Guatemala, gracias a la ampliación y fortalecimiento de la capacidad y los recursos de comunicación, el CEGSS ha podido traducir el contenido de la Escuela Ciudadana por el Derecho a la Salud, su programa de educación popular que prepara a las personas para ser defensoras del derecho a la salud y otros derechos humanos, a archivos de audio en cinco idiomas indígenas para utilizarlos en campañas de información y educación por radio en 15 municipios. Gracias a la contratación de una nueva persona profesional en comunicaciones, también han ampliado la cantidad y la calidad de los contenidos compartidos en las redes sociales, lo que ha aumentado considerablemente su visibilidad.

Incluso contando con personal especializado en comunicaciones, este trabajo puede seguir siendo deliberadamente participativo. La creación de contenido y la interacción en redes sociales pueden involucrar la participación de las propias comunidades, que hablan con sus propias palabras, mientras la organización aliada brinda apoyo y facilita estas oportunidades. Incluso después de que el CEGSS incorporara a una persona dedicada exclusivamente a comunicaciones, todo el equipo siguió involucrado en la creación y difusión de contenidos. Como señaló Rosaura Medina:



Traducción de guiones de la Escuela Ciudadana al idioma Q'anjob'al.

Crédito: CEGSS

El equipo de campo, el equipo técnico y todo el equipo del CEGSS, incluidos las y los defensores de la red de salud [REDC-Salud], todos nos encargamos de las comunicaciones. Las propias personas defensoras toman fotografías y graban videos, y ese material se utiliza para las páginas de la red. Ese mismo material se utiliza para difundir el trabajo que se está realizando y para comunicar y demostrar las acciones que llevamos a cabo, por lo que el equipo que trabaja sobre el terreno siempre tiene material nuevo. Siempre estamos pensando en cómo este material puede cambiar las ideas, cambiar la mentalidad de las autoridades... porque muchas ideas también provienen de los defensores, y también debemos reconocer que ellos ya realizan su propia comunicación [como defensores]. Muchos tienen su propio TikTok, tienen Facebook, tienen Instagram, tienen varias plataformas donde ya comunican lo que están haciendo. Ahora tenemos a una persona comunicadora, que nos está ayudando tanto a nosotros como al equipo de campo de la mano de las comunidades”.

3. Conclusión

Este informe muestra la centralidad de las comunicaciones dentro de la agenda de cambio de las organizaciones de base que trabajan por la promoción del derecho a la salud. Las organizaciones que participaron en este proyecto cuentan con estrategias de cambio social que requieren estrategias de comunicación eficaces y diversas. Los contextos en los que trabajan exigen el uso de múltiples idiomas y la elaboración de materiales y tácticas culturalmente apropiados. Tienen diversos públicos objetivo, entre ellos organizaciones aliadas, funcionarios e instituciones de salud pública, y las redes de personas defensoras que construyen y fortalecen.

Utilizan distintas tecnologías para llegar a audiencias específicas: las redes sociales son importantes para PRO-Health y el ARC; los vídeos e infografías son fundamentales para ACASAC-OMM; y la radio es clave para el CEGSS. Todas dependen también de la educación presencial con la comunidad, las colaboraciones y negociaciones con funcionarios públicos, y los talleres y encuentros presenciales con organizaciones aliadas dentro de sus redes.

Algunas de las reflexiones y aprendizajes compartidos por las personas participantes en el intercambio de saberes incluyen lo siguiente:

- **Las comunicaciones pueden conducir al empoderamiento de formas inesperadas.** Las comunicaciones pueden empoderar a las personas al educarlas y al permitir que se expresen de forma creativa. Por ejemplo, la creación y difusión de contenido educativo por parte de las y los jóvenes promotores de salud en México les permite empoderarse y abordar temas relevantes para su comunidad. Las iniciativas dirigidas por jóvenes pueden tener un impacto significativo en la salud pública al abordar cuestiones críticas desde la perspectiva de la propia juventud. La formación de promotores jóvenes de salud contribuye al desarrollo de capacidades locales y a la sostenibilidad de las iniciativas de salud. Además, la producción de contenido de comunicación en el hogar y en la escuela genera un diálogo entre la juventud y su comunidad.
- **Las estrategias de comunicación de abajo hacia arriba están integradas en las estrategias de incidencia y cambio de estas organizaciones.** Incluso a medida que se vuelven más profesionales, es importante priorizar la experiencia sobre el terreno de las personas defensoras del derecho a la salud, sus puntos de vista y las soluciones que proponen ante los desafíos. La participación en las redes sociales puede descentralizarse, con socios y miembros de la comunidad hablando con su propia voz y con sus propias palabras.
- **La reflexión y el intercambio enriquecen las estrategias de comunicación.** Proporcionar espacios para la reflexión y el intercambio de enfoques ha sido valioso para guiar las acciones futuras de estas organizaciones. El intercambio de experiencias entre diferentes países en el ámbito de la salud y los derechos humanos ha enriquecido las estrategias de comunicación y aprendizaje de las organizaciones. A pesar de sus diferentes contextos, historias organizativas y estrategias de comunicación, las y los líderes que participaron en este intercambio de saberes señalaron que han aprendido mucho de las experiencias de los demás y de la oportunidad de reflexionar sobre su propio trabajo de comunicación.

Últimas publicaciones de ARC

Working Papers

- Knowles, Idah. 2025. "Open Parliaments in Africa". Accountability Research Center. *Accountability Working Paper 20*.
- Gearhart, Judy, y Connor Moynihan. 2025. "Alzando la voz: los pescadores se organizan por sus derechos y la sostenibilidad pesquera." Accountability Research Center. *Accountability Working Paper 19*.
- Parra Bayona, Mauricio. 2024. "Tejiendo vínculos entre autoprotección y protección colectiva: la experiencia de ACADESAN en Colombia." Accountability Research Center. *Accountability Working Paper 18*.
- Fox, Jonathan, Brendan Halloran, Alta Fölscher, y Rosie McGee. 2024. "Disentangling Government Responses: How Do We Know When Accountability Work Is Gaining Traction?" Accountability Research Center. *Accountability Working Paper 17*.

Accountability Notes

- Fischer-Mackey, Julia, Joy Acheron, Hilda Argüello Avendaño, Benilda Batzín, Francisco Gómez Guillén, y Rosaura Medina. 2025. "Diez dimensiones del fortalecimiento de redes: aprendizajes de personas promotoras del derecho a la salud en Guatemala, México y Filipinas." Accountability Research Center. *Accountability Note 16*.
- Acheron, Joy y Abrehet Gebremedhin. 2025. "When Citizen Action for Accountability Boosts Legislative Oversight: The Multiply-Ed Experience in the Philippines." Accountability Research Center. *Accountability Note 15*.
- Freeman, Scott, Lani Inverarity, y Megan Pearson. 2024. "Después del acuerdo: Implementando remediación por el desplazamiento en el norte de Haití." Accountability Research Center. *Accountability Note 14*.
- Parra Bayona, Mauricio, Elizabeth Barco Moreno, y Jonathan Fox. 2024. "Collective Protection for Communities and Rights Defenders at Risk: Lessons from Grassroots Advocacy in Colombia." Accountability Research Center. *Accountability Note 13*.

Learning Exchange Reports

- Cepeda, Mariana. 2025. "Encuentros entre organizaciones étnicas territoriales: compartiendo saberes sobre protección colectiva en Colombia." Accountability Research Center, *Learning Exchange Report 7*.
- Fatai A. Aremu, Oluwayomi Owoseye, y Maymunah O. Adeyemo. 2025. "National Dialogue on Independent Monitoring of Nigeria's National Social Investment Program." Accountability Research Center, *Learning Exchange Report 6*.
- Mendiburu, Marcos. 2021. "La participación ciudadana en la fiscalización: La agenda a futuro." Accountability Research Center, *Learning Exchange Report 5*.

Ver todas las publicaciones en: <http://accountabilityresearch.org/publications/>



American University
School of International Service
4400 Massachusetts Ave NW
Washington, DC 20016
www.accountabilityresearch.org