

## GUÍA DE BOLSILLO

### PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

El enfoque de Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA por sus siglas en inglés) atraviesa todas las actividades que realizamos y nos permite cumplir mejor nuestra misión.

Esta Guía de bolsillo recoge los elementos esenciales para la aplicación del enfoque. Para mayor profundidad, existe la Guía práctica para la Participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

## ACCIONES MÍNIMAS PARA INTEGRAR EL ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN PROGRAMAS Y ACTIVIDADES



### 1 ANÁLISIS

1. Buscar la información existente sobre el panorama de los medios de comunicación locales y las telecomunicaciones.
2. Organizar una reunión de orientación inicial con las comunidades para discutir los planes para el análisis y explicarles quiénes somos, nuestros Principios Fundamentales, el Código de Conducta y los datos de contacto.
3. Capacitar al voluntariado para que se comuniquen clara y honestamente con las comunidades.
4. Preguntar sobre las necesidades de información y los canales de comunicación preferidos.
5. Entender cómo funciona la comunidad y quién toma las decisiones, tomando en cuenta la cultura, las dinámicas sociales y las relaciones de poder entre los distintos grupos.
6. Disponer del tiempo suficiente para escuchar abiertamente las necesidades y prioridades antes de formular los objetivos.
7. Verificar con la comunidad los resultados del análisis y consultar sobre medidas que puedan ser exitosas.
8. Considerar en todo momento aspectos de Acceso Más Seguro y riesgo reputacional.
9. Utilizar y socializar herramientas transversales a todo proceso, como el kit de comunicación, listas de verificación, cuestionarios, manuales y demás.

### 2 DISEÑO Y PLANIFICACIÓN

1. Diseñar programas basados en los datos de los análisis y el aprendizaje previo.
2. Brindar las mismas oportunidades a todas las personas que participan en el proceso de planificación.
3. Elegir a los representantes de las personas afectadas conjuntamente con la comunidad, para conformar un grupo transversal que incluya diversidad de género, grupo etario y otros grupos vulnerables. Acordar responsabilidades y roles claros con representantes, líderes comunitarios y comités.
4. Acordar con la comunidad los criterios de selección y comunicarlos con claridad.
5. Integrar las actividades y los indicadores de participación comunitaria y rendición de cuentas dentro de los planes y presupuestos generales, estableciendo lo que necesitamos comunicar, a quiénes, cómo y cuándo.
6. Establecer un sistema para escuchar, recolectar, analizar, responder y actuar ante la retroalimentación y los reclamos. Este debe estar diseñado con aportes de la comunidad, el personal y el voluntariado entrenados apropiadamente para gestionarlo.
7. Verificar los planes con la comunidad, para asegurarnos de que sean apropiados, y con otras organizaciones, para evitar los duplicados.

### 3 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

1. Recolectar datos de línea de base para medir el desarrollo del programa.
2. Compartir y discutir con frecuencia la información oportuna, precisa y relevante con las comunidades —incluidos el desarrollo y las actividades del programa—, utilizando los mejores abordajes comunicacionales para involucrar a diferentes grupos.

### Se trata de:

#### Participación comunitaria y retroalimentación

- Compartir con las comunidades información honesta, oportuna y accesible sobre quiénes somos y qué estamos haciendo.
- Encontrar maneras de involucrar a las comunidades en el diseño e implementación de los programas.
- Establecer sistemas para responder a, y actuar sobre, la retroalimentación, las preguntas y los reclamos.

#### Proporcionar información como ayuda

- Compartir información oportuna con las comunidades de forma rápida, eficiente y a gran escala tiene el potencial de generar acciones y salvar vidas. Durante un desastre o conflicto, la información es tan necesaria para las personas como el acceso a agua, alimentos, medicinas o alojamiento.

#### Comunicación para el cambio social y de comportamiento

- Contribuir a profundizar en las percepciones y los comportamientos de los diferentes grupos para desarrollar mensajes a medida que capten la atención.
- Proporcionar abordajes de comunicación innovadores y participativos que incentiven a las comunidades a adoptar prácticas más seguras y saludables.

#### Abogacía basada en datos empíricos

- Ayudar a crear espacios para que las comunidades opinen sobre los asuntos que las afectan y hagan escuchar sus voces para que los encargados de tomar decisiones pasen a la acción. Los miembros de las comunidades son expertos en los problemas que los afectan y en encontrar soluciones.

### ¿Qué es?

La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad se basa en poner a las comunidades en el centro de lo que hacemos, integrando la comunicación y la participación en todo el ciclo de los programas y acciones que realizamos. Busca poner a las personas primero, para luego planificar nuestras acciones en función de sus necesidades y sus condiciones particulares.

**Personas y comunidades** Hace referencia a todo grupo de personas en situación de vulnerabilidad a las que nos proponemos ayudar. Esto implica reconocer y comprender el papel que el género, la edad, la diversidad y las dinámicas sociales, económicas y de poder cumplen en acentuar los riesgos, las vulnerabilidades y la marginación de algunos grupos de personas dentro de una comunidad, e implica una **responsabilidad de adoptar medidas** para ofrecer un acceso seguro, inclusivo y equitativo al apoyo y la asistencia.

**Participación comunitaria** Son los procesos para interactuar y comunicarse sistemáticamente con las personas y las comunidades a fin de comprender mejor sus diversas necesidades, vulnerabilidades y capacidades; recoger sus opiniones en cuanto a sus prioridades y preferencias, responder a ellas y actuar en base a ellas; ofrecerles acceso seguro y equitativo y oportunidades de participar activamente en las decisiones que las afectan.

**Rendición de cuentas** Es la responsabilidad de utilizar nuestro poder y recursos de forma ética y transparente para que los intereses de las personas y las comunidades sean el elemento central de la adopción de decisiones y para que la acción humanitaria conduzca a los mejores resultados posibles para ellas, sin dejar de proteger y preservar sus derechos y su dignidad, y de aumentar su resiliencia.



### Este enfoque conduce a:

#### Cumplir nuestra misión

Las comunidades deben ser socias iguales en todo lo que hacemos y liderar un cambio positivo y sostenible. Los programas impulsados por la comunidad facilitan la inserción de Cruz Roja a nivel local y global.

#### Ubicar a las comunidades en el centro de lo que hacemos

Las personas que integran la comunidad son las verdaderas expertas, quienes más conocen su situación y tienen derecho a ser socias activas en el desarrollo, auxilio y recuperación de sus comunidades.

#### Programas mejores y más efectivos

Conocer las necesidades y las opiniones de las personas, e involucrarlas en todas las etapas de los programas, nos ayuda a entender correctamente sus prioridades y establecer programas más receptivos, relevantes y sostenibles.

#### No hacer daño

Debemos escuchar mejor a las comunidades para evitar pasar por alto involuntariamente sus capacidades. Una buena participación comunitaria nos ayuda a comprender el contexto local y a prevenir cualquier efecto no planeado.

#### Generar aceptación y confianza

La comunicación honesta y abierta sobre quiénes somos y qué estamos haciendo es una señal de respeto, y ayuda a generar confianza y aceptación por parte de las comunidades.

#### Mayor seguridad en terreno

Comunicar mejor lo que hacemos a las personas nos permite establecer un marco de confianza mutua, previniendo situaciones que puedan poner en riesgo nuestra integridad en terreno.

#### Reducir el riesgo reputacional

Las opiniones y puntos de vista de las comunidades nos permiten detectar rumores, información incorrecta o problemas de desinformación, así como fallas en nuestro trabajo. Abordarlos antes de que se intensifiquen reduce el riesgo reputacional.

#### Dar valor a la retroalimentación

La retroalimentación, reclamos, opiniones y puntos de vista nos proporcionan información valiosa para mejorar nuestros programas y operaciones, así como a ajustar iniciativas y materiales de comunicación.

#### Brindar información con potencial de salvar vidas

La información relevante y a tiempo puede salvar vidas, medios de vida y recursos.

#### Promover el empoderamiento y la resiliencia comunitaria

Con la información adecuada, las comunidades afectadas por crisis o en situación de vulnerabilidad pueden tomar decisiones informadas, encontrar soluciones a sus problemas y organizar su propia respuesta, generando resiliencia.

#### Contribuir al cambio social y de comportamiento

El sólo hecho de brindar información no siempre resulta suficiente para cambiar comportamientos afianzados. Entender mejor a las comunidades e involucrarnos con ellas conduce más eficazmente a que adopten prácticas más seguras y saludables.

#### Desempeñar nuestro rol auxiliar

Como auxiliares de los poderes públicos podemos apoyar a las comunidades para que se hagan escuchar, participen en la toma de decisiones y se conecten con otras comunidades, instituciones y autoridades.

#### Gestionar expectativas

El diálogo con las comunidades es fundamental para anticipar sus necesidades, entender sus circunstancias y prioridades, y manejar sus expectativas en relación a lo que esperan de nosotros.

### ¿Cuándo se aplica?

Siempre. Aplicamos el enfoque en todo momento en que trabajamos con las comunidades, antes, durante y después de cualquier actividad o programa que realicemos.

