



GUÍA DE LA **CRUZ ROJA Y LA MEDIA LUNA ROJA** PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD



ICRC

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2021, y el Comité Internacional de la Cruz Roja, Ginebra, 2021.

Cualquier parte de esta publicación puede ser citada, copiada, traducida a otros idiomas o adaptada a las necesidades locales sin permiso previo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que se indique claramente la fuente.

Fotos de la portada: © IFRC

Contacto:

Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la Secretaría de IFRC:

Dirección: IFRC, Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

Dirección postal: C.P. 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

Comité Internacional de la Cruz Roja: 19 Avenue de la Paix 1202 Ginebra, Suiza

T + 41 22 734 60 01

AGRADECIMIENTOS

El mayor agradecimiento es para todo el personal y los voluntarios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que han trabajado con tanto compromiso y pasión para mejorar la forma en que nos relacionamos con las comunidades y les rendimos cuentas a lo largo de todo el mundo. La revisión de esta guía solo ha sido posible gracias al valioso aprendizaje, las mejores prácticas y las innovaciones que han implementado en sus programas, operaciones y Sociedades Nacionales. Gracias a su arduo trabajo, hemos avanzado en el desafío de mejorar los sistemas en los que trabajamos y hemos creado un nuevo impulso que se refleja en esta guía. Enhorabuena a todos los que convencieron a su equipo de que era necesario un mecanismo de retroalimentación, que abogaron por un presupuesto para formar al personal en materia de participación comunitaria o que insistieron en que debe haber tiempo para que las comunidades formen parte del proceso de planificación. Aunque todavía queda trabajo por hacer, el Movimiento necesita más que nunca a sus embajadores de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

Más concretamente, gracias a todos los que han sacado tiempo de días increíblemente ocupados, en medio de una pandemia mundial, para revisar los distintos borradores de esta guía. Sus valiosas contribuciones han sido fundamentales para dar forma y mejorar el contenido de esta guía.

Autora: Sharon Reader. Principales colaboradoras: Alexandra Sicotte-Levesque, Caroline Austin, David Loquercio, Indu Nepal, Eva Erlach, Chely Esguerra, Ombretta Baggio y Louise Taylor.

ÍNDICE

Agradecimientos	1
Prólogo	4
Cómo utilizar esta guía	7
Abreviaturas y acrónimos	8
MÓDULO 1	
Introducción	11
¿Qué es la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad?	11
¿Por qué es necesario involucrar a las comunidades?	13
¿En qué medida las organizaciones humanitarias están involucrando a las comunidades?	14
¿Cómo puedo ayudar a fortalecer la participación comunitaria y la rendición de cuentas desde mi posición?	16
Fuentes de apoyo a la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	19
MÓDULO 2	
Compromisos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	21
Acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	22
Acciones mínimas para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	24
MÓDULO 3	
Institucionalización de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	25
¿Qué es la institucionalización?	25
¿Por qué institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas?	25
Acciones y orientaciones mínimas para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	27
Creación de un entorno propicio para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	37
Acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los programas	38
MÓDULO 4	
Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en los programas	39
Evaluaciones y análisis del contexto	40
Planificación y diseño	50
Implementación y seguimiento	61
Evaluación y aprendizaje	69
Diez acciones para involucrar a las comunidades durante las operaciones de respuesta a emergencias	74

MÓDULO 5	
Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en la respuesta a emergencias	77
¿Qué ayuda a la participación comunitaria en la respuesta a emergencias y qué la obstaculiza?	77
Preparación de la participación comunitaria	78
¿Cómo involucrar a las comunidades durante las operaciones de respuesta a emergencias?	79
En todas las etapas de la respuesta	80
Durante la evaluación de la emergencia	82
Durante la planificación	86
Durante la implementación	93
Durante la evaluación y el aprendizaje	100
MÓDULO 6	
Mecanismos de retroalimentación comunitaria	103
¿Por qué son importantes los mecanismos de retroalimentación?	104
Tipos de mecanismos de retroalimentación	105
Pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación	107
MÓDULO 7	
Trabajar con áreas transversales	115
Protección, género e inclusión	115
Cambio de comportamiento y comunicación de riesgos y participación comunitaria	118
Anexo 1	126
Kit de herramientas CEA	126
Anexo 2	128
Cursos de formación sobre participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad	128
Anexo 3	131
De los Compromisos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad	131
Notas finales	132

PRÓLOGO

“Para crear confianza en las comunidades, tenemos que entender y actuar según el conocimiento local y las opiniones y comentarios de la comunidad. No puede ser algo opcional: tenemos que hacerlo de forma sistemática y eficaz. Como Federación de Sociedades Nacionales de respuesta local, tenemos el deber único de garantizar que la participación comunitaria esté en el centro de todo lo que hacemos”.

—Jagan Chapagain, secretario general de IFRC.

“Las comunidades afectadas no sólo son expertas en su propia situación, sino que también son las primeras en responder y las agentes de cambio. Permitir la participación inclusiva de las comunidades a todos los niveles no es algo bonito que nos gusta hacer, sino que es un imperativo. Esto significa poner en marcha prácticas sostenibles y sistemáticas para buscar, escuchar, actuar y responder a las voces y necesidades de las comunidades. El CICR se compromete a hacerlo realidad”.

— Robert Mardini, director general del CICR.

Bienvenidos a la segunda edición de la Guía para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Mucho ha cambiado para bien desde que se publicó la primera guía en el año 2016. Desde que se aprobaron los compromisos del Movimiento sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en el Consejo de Delegados de 2019, ha prosperado una vibrante red de profesionales en este ámbito, y tenemos más pruebas que nunca de que una mayor participación con las comunidades mejora la calidad y el impacto de nuestro trabajo¹. Sobre todo, en nuestras respuestas a COVID-19 y al ébola, donde la confianza de la comunidad ha sido fundamental para el éxito de todas las demás intervenciones².

A pesar de ello, siguen existiendo diversos obstáculos y desafíos para institucionalizar un abordaje coherente que realmente garantice que “ponemos a las personas en el centro” al proporcionar un apoyo que satisfaga las necesidades de las personas, y no socave las capacidades existentes o la dignidad, y que ayude a fortalecer la resiliencia a largo plazo.

El objetivo de esta guía revisada es ayudar al Movimiento a hacer frente a estos obstáculos y desafíos y garantizar que siempre hagamos partícipes a las comunidades, con un alto nivel de calidad, en todas nuestras actividades. Los cambios que nos ayudarán a lograrlo incluyen:

- Un mayor énfasis en la institucionalización de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad a nivel organizativo, como elemento clave para una sólida rendición de cuentas en los programas y las operaciones.
- Un mayor énfasis en la participación y en cómo incorporarla de forma práctica a los programas y operaciones, de modo que podamos pasar de “hacer para” a “hacer con” las comunidades.
- Simplificar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad mediante la combinación de los cuatro componentes anteriores en un objetivo claro: que las comunidades desempeñen un papel activo en el diseño y la gestión de los programas y las operaciones.
- Reducir el número de acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad de 31 a 18, a fin de proporcionar un abordaje más directo y racionalizado para integrar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en nuestras actividades.

Los datos, la experiencia y el sentido común nos dicen que cuando las comunidades son realmente partícipes y 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. No te limites a escucharnos a nosotros. Esto es lo que nuestro personal, voluntarios, líderes y miembros de la comunidad tienen que decir sobre el valor de una buena participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad:

Comunidades



“Nos alegramos de que el personal de la Cruz Roja de Zambia haya regresado para darnos retroalimentación sobre la ejecución de los proyectos; la mayoría de las veces, nadie nos hace comentarios después de una evaluación o diagnóstico de cualquier tipo. Las decisiones se toman desde sus oficinas sin hacernos partícipes a los miembros de la comunidad de lo que realmente queremos. Nosotros somos los que podemos contar nuestra historia y lo que realmente queremos porque somos los que vivimos en esta comunidad”.

— Induna, Lyoto Village, Zambia.



“Aquí, todos vivimos con gran incertidumbre. Es muy importante que organizaciones como la Cruz Roja proporcionen información clara y precisa, que escuchen lo que la comunidad necesita y hagan algo con esa información”.

— Saleh, residente y voluntario de la Cruz Roja en el campamento de inmigrantes de Nea Kavala, Grecia.

Nuestro personal y nuestros voluntarios



“Hemos comprobado que las comunidades son muy receptivas a las personas que se toman el tiempo de estar en la comunidad, compartir información y no solo difundirla, sino darles tiempo para que hagan preguntas y asegurarse de que lo entienden claramente”.

— Andrea Philips, directora de proyectos, Cruz Roja de Guyana.



“Es una responsabilidad ética que cualquiera debería asumir: involucrar a las personas de interés en el proceso y asegurarse de que el proceso se adapte a ellos y no al revés”.

— Director del Programa de Asistencia Básica, Cruz Roja del Líbano.

Liderazgo



“La participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante las operaciones de emergencia ayuda a garantizar que entreguemos asistencia en función de las necesidades más urgentes de las comunidades afectadas”.

— Ritola Tasmaya, secretaria general de la Cruz Roja Indonesia.

Indonesia 2019 Cada vez que la Cruz Roja de Indonesia proporciona asistencia con dinero en efectivo y con vales, se asegura de que las comunidades tengan información sobre los criterios de selección y el proceso de distribución. Esta información se comparte de diversas maneras, de modo que incluso las personas con un nivel de alfabetización limitado puedan entenderla.
© Fajar.dok/IFRC



CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

Esta guía está dirigida a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como a IFRC, el CICR y las Sociedades Nacionales asociadas que trabajan con ellas. Resulta relevante para cualquier persona que quiera fortalecer la forma en que involucra a las comunidades en su trabajo y puede ser utilizada por cualquier sector. Ofrece orientaciones y herramientas para adoptar un abordaje más sistemático y fiable a la hora de comprometerse con las comunidades y rendirles cuentas. No sustituye a las buenas prácticas existentes, sino que ayuda a subsanar las lagunas o puntos débiles que existan. Se incluyen estudios de caso en los que se destacan ejemplos de buenas prácticas (e historias con aprendizaje) de todo el Movimiento. La guía se apoya en herramientas prácticas y paquetes de formación, a los que se hace referencia en todo momento.

Esta guía está organizada en siete módulos, que pueden utilizarse individualmente según sea necesario:

Módulo 1: Introducción ofrece una visión general de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad y de cómo esto apoya la labor de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, incluidas las diferentes funciones y responsabilidades y las tendencias más amplias en el sector humanitario.

Módulo 2: Compromisos de todo el Movimiento presenta los compromisos de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad aprobados en el Consejo de Delegados de 2019.

Módulo 3: Institucionalización explica por qué es importante integrar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en las políticas, los procedimientos y las formas de trabajo, con orientaciones y herramientas sobre cómo hacerlo.

Módulo 4: Integración en los programas expone las acciones mínimas para lograr una buena participación comunitaria a lo largo del ciclo del programa, con orientaciones y herramientas sobre cómo aplicar cada acción.

Módulo 5: Participación comunitaria en situaciones de emergencia explica cómo lograr un buen nivel de participación comunitaria en momentos de emergencia, menos tiempo y a menudo más complejidad.

Módulo 6: Mecanismos de retroalimentación de la comunidad ofrece una guía paso a paso sobre cómo establecer mecanismos para recibir opiniones y comentarios de la comunidad dentro de un programa, operación o como parte de la institucionalización.

Módulo 7: Trabajar con sectores estrechamente relacionados se centra en los vínculos entre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad y la protección, el género y la inclusión, el cambio de comportamiento y la comunicación de riesgos, y explica la mejor manera de que estas áreas trabajen juntas.

Comentarios y opiniones sobre esta guía

Esta es la segunda edición de la Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Ha sido revisada y actualizada sobre la base de la experiencia y las lecciones aprendidas desde que se lanzó la versión piloto en 2016. Esta versión se probará sobre el terreno a lo largo de 2021 y se perfeccionará y finalizará en 2022, por lo que le pedimos que nos haga llegar sus comentarios y opiniones sobre esta guía y sobre cómo podemos hacerla más útil, práctica y fácil de usar. Envía tus comentarios a CEA.Geneva@ifrc.org.



Todas las herramientas que aparecen en esta guía están disponibles en <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

AAP	Rendición de cuentas a las personas o poblaciones afectadas (Accountability to Affected People or Populations)
ABC	Asistencia al cambio de comportamiento (Assisting behaviour change)
ACAPS	Especialistas independientes en análisis y evaluación de necesidades humanitarias (Independent specialists in humanitarian needs analysis and assessment)
ALNAP	Red de aprendizaje activo para la rendición de cuentas y resultados en la acción humanitaria (Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action)
ATM	Cajero automático (Automatic-teller machine [bank cash machine])
AVCm	Análisis de vulnerabilidad y capacidad mejorado (Enhanced vulnerability and capacity assessment, eVCA)
BOCA	Evaluación de la capacidad organizativa de las filiales (Branch Organizational Capacity Assessment)
C4D	Comunicación para el desarrollo (Communication for development)
CAP	Conocimientos, actitudes y prácticas (Knowledge, attitudes and practices, KAP)
CBAT	Equipos de acción comunitaria (Community-based action teams)
CBS	Vigilancia basada en la comunidad (Community-based surveillance)
CDAC	Red de comunicación con las comunidades afectadas por desastres (Communicating with Disaster Affected Communities Network)
CEA	Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (Community engagement and accountability)
CHS	Norma humanitaria esencial (Core humanitarian standard)
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
CP3	Programa comunitario de preparación ante epidemias y pandemias (Community Epidemic and Pandemic Preparedness programme)
CRC	Comités de resiliencia comunitaria (Community resilience committees)
CVA	Asistencia en efectivo y con vales (Cash and voucher assistance)
CWC	Comunicación con las comunidades (Communication with communities)
CWG	Grupos de trabajo comunitarios (Community working groups)
DAPS	Dignidad, Acceso, Participación y Seguridad (Dignity, Access, Participation and Safety)
DRR	Reducción del riesgo de desastre (Disaster Risk Reduction)
EAS	Explotación y abuso sexual (Sexual exploitation and abuse, SEA)
eCBHFA	Salud y primeros auxilios comunitarios basados en la evidencia (Evidence-based community-based health and first aid)
EcoSec	Seguridad económica (CICR) (Economic Security [ICRC])
ECV	Control de epidemias para voluntarios (Epidemic control for volunteers)
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (ONUAA) (Food and Agriculture Organization)
FAQ	Preguntas frecuentes (Frequently-asked questions)

FGD	Discusiones de grupos focales (Focus Group Discussions)
GI	Gestión de la información
HQ	Sede central (Headquarters)
IASC	Comité Permanente entre Organismos (Inter-Agency Standing Committee)
IEC	Información, Educación y Comunicación (Information, education and communication)
IFRC	Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
KII	Entrevista a informantes clave (Key informant interview)
KPI	Indicador clave de rendimiento (Key performance indicator)
M&E	Monitoreo y evaluación (Monitoring and evaluation)
MHM	Gestión de la higiene menstrual (Menstrual hygiene management)
Movimiento	Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
NSD	Desarrollo de la Sociedad Nacional (National Society Development)
OCAC	Evaluación y certificación de la capacidad organizativa (Organizational Capacity Assessment and Certification)
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Naciones Unidas
P&R	Preguntas y Respuestas (Q&A Question and answer)
PASSA	Enfoque participativo para la sensibilización sobre refugios seguros (Participatory approach to safe shelter awareness)
PDM	Seguimiento postdistribución (Post-distribution monitoring)
PGI	Protección, Género e Inclusión (IFRC) (Protection, Gender and Inclusion [IFRC])
PHAST	Enfoque participativo del cambio de comportamiento en la higiene y el saneamiento (Participatory approach to hygiene and sanitation behavioural change)
PMER	Planificación, monitoreo, evaluación y reporte (Planning, monitoring, evaluation and reporting)
POE	Procedimiento Operativo Estándar (SOPs Standard Operating Procedures)
PRP	Programa de Rehabilitación Física (Physical Rehabilitation Programme)
PSEA	Prevención de la explotación y el abuso sexual (Prevention of sexual exploitation and abuse)
RCCE	Comunicación de riesgos y participación comunitaria (Risk communication and community engagement, RCCE)
RFL	Restablecimiento del contacto entre familiares (Restoring Family Links)
RRHH	Recursos Humanos
SDB	Entierros seguros y dignos (Safe and dignified burial)
SGBV	Violencia sexual y de género (Sexual and gender-based violence)
SN	Sociedad Nacional
TI	Tecnologías de la información
TiP	Trata de personas (Trafficking in persons)
UNOCHA	Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios
WASH	Agua, saneamiento y promoción de la higiene (Water, sanitation and hygiene promotion)

Kenia 2019 La Cruz Roja de Kenia, en colaboración con las autoridades aprovecha el poder de los jóvenes para ayudar a hacer frente a los brotes de enfermedades. Se han creado clubes escolares para capacitar a las personas jóvenes para que se conviertan en "campeones" en su comunidad para prevenir, detectar y responder a los brotes de enfermedades.
© Corrie Butler/IFRC



MÓDULO 1

INTRODUCCIÓN

¿Qué es la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad?

La participación comunitaria y la rendición de cuentas a 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 al integrar en nuestros programas y operaciones la participación significativa de la comunidad, la comunicación abierta y honesta y los mecanismos para escuchar los comentarios y opiniones y actuar en consecuencia. Los datos, la experiencia y el sentido común nos dicen que cuando las comunidades son realmente partícipes y 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.

¿Qué no es la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad?

- **Algo nuevo** – La Cruz Roja y la Media Luna Roja siempre han trabajado con las comunidades, pero no siempre lo hacemos tan bien como deberíamos, y adoptar un abordaje más sistemático podría mejorar la calidad y evitar lagunas en la forma de involucrar a las comunidades.
- **Un programa o actividad independiente** – La participación comunitaria es una mentalidad o una forma de trabajar que debería formar parte de todo lo que hacemos, integrada en todo nuestro trabajo.
- **El trabajo de una sola persona** – la rendición de cuentas no puede ser subcontratada a una persona o departamento; la rendición de cuentas no puede recaer en una persona o en un departamento; todos tenemos la responsabilidad de garantizar una buena participación de las comunidades en nuestro trabajo.
- **Una carga adicional o una casilla que hay que marcar** – Forma parte de nuestros compromisos básicos y es fundamental para la calidad de nuestro trabajo y el impacto que podemos tener.



¿QUIÉN ES LA COMUNIDAD?

El término “comunidad” se utiliza a lo largo de esta guía y se refiere al grupo de personas afectadas por las actividades, los programas o las operaciones de la organización, incluidas las que reciben apoyo y las que no. La comunidad puede definirse geográficamente o por características personales, como la edad, el sexo o la situación (por ejemplo, las mujeres embarazadas).

No todos los miembros de la comunidad son iguales, y dentro de las comunidades y entre ellas habrá una amplia gama de necesidades, capacidades y riesgos. Por lo tanto, cuando veas la palabra “comunidad” en esta guía, nos referimos a todos los diversos grupos que componen una comunidad, incluyendo a las mujeres, los hombres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con discapacidad, los diferentes grupos étnicos, las minorías sexuales y de género y los grupos marginados o de riesgo. También incluye a los representantes de la comunidad, como los líderes locales, las organizaciones y las autoridades.



Colombia 2014 El CICR y la Cruz Roja Colombiana han implementado “brigadas educativas” en varias escuelas de la ciudad, donde el alumnado aprende a convivir sin violencia en este entorno tan incierto. © Didier Revol/CICR

¿Por qué es necesario involucrar a las comunidades?

1. Para comprender el contexto y las necesidades de la comunidad

Tenemos que comprometernos con todos los grupos y personas de la comunidad para comprender sus necesidades, preferencias y contexto específicos. Si damos por sentado que sabemos lo que las personas necesitan o cómo funcionan los procesos dentro de su comunidad, corremos el riesgo de equivocarnos y proporcionar un apoyo que no ayude, o incluso peor, que haga daño. Por ejemplo, avivando las tensiones existentes o excluyendo a grupos ya marginados.

2. Para conseguir programas y operaciones mejores y más eficaces

Nadie conoce mejor la comunidad que las personas que viven en ella. Cuando aprovechamos ese conocimiento y experiencia local para planificar y gestionar los programas y las operaciones, es mucho más probable que acertemos y proporcionemos un apoyo útil, oportuno, relevante y de alta calidad. Escuchar los comentarios y las opiniones de la comunidad nos da una señal temprana cuando las cosas no funcionan y nos proporciona valiosas ideas sobre cómo podemos mejorar.

3. Para crear confianza, acceso y aceptación con las comunidades

La comunicación abierta y honesta, así como escuchar y actuar en función de lo que nos dicen las personas, es una muestra de respeto que genera confianza. Sin confianza, las personas pueden no querer hablar con nosotros, utilizar nuestros servicios, creer en la información que compartimos o acoger a nuestros voluntarios y personal de manera segura en su comunidad. Cuando las personas no confían en nosotros, nuestra capacidad de ayudarles se hace más difícil e incluso imposible.

4. Para reforzar la apropiación y la resiliencia de la comunidad

Las personas afectadas por una crisis no están indefensas. Suelen ser los primeros en responder a una crisis y tienen conocimientos, habilidades y capacidades que pueden contribuir a garantizar que la ayuda sea relevante y sostenible. Cuando diseñamos y gestionamos programas y operaciones en colaboración con las comunidades, se facilita la apropiación local y la autosuficiencia. Cuando no les hacemos partícipes, les estamos tratando como receptores pasivos de la ayuda, lo que socava nuestros esfuerzos por reforzar la resiliencia de la comunidad.

5. Para mantener nuestros propios compromisos

Trabajar en asociación con las comunidades es la esencia de lo que somos. Nos comprometemos a involucrar a las personas en la gestión de la ayuda, a rendir cuentas ante quienes pretendemos ayudar y a aprovechar la capacidad local en el [Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en materia de socorro en casos de desastre](#)³. [Los Principios y Normas para la Asistencia Humanitaria de la Cruz Roja y la Media Luna Roja](#)⁴ se comprometen a incluir mecanismos transparentes de comunicación y retroalimentación en las respuestas de emergencia. En diciembre de 2019, el Consejo de Delegados aprobó el primer conjunto de ["Compromisos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad"](#)⁵ (véase la página 21).

¿POR QUÉ TANTOS NOMBRES?

Hay muchos nombres diferentes para describir el proceso de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad: por ejemplo, rendición de cuentas a las personas o poblaciones afectadas (AAP), comunicaciones con los beneficiarios, rendición de cuentas a las comunidades (AtC), comunicación con las comunidades (CwC) o, más recientemente y en el ámbito de la salud y la respuesta a las epidemias, comunicación de riesgos y participación comunitaria (RCCE). Aunque no debería importar el nombre mientras se lleve a cabo; la gama de terminologías diferentes que se utilizan en los distintos organismos puede resultar confusa. Solo hay que tener en cuenta que todos estos términos describen esencialmente lo mismo: el proceso de trabajar de forma transparente y participativa con las comunidades que mejora la calidad de los programas y las operaciones.

¿En qué medida las organizaciones humanitarias están involucrando a las comunidades?

Los datos globales demuestran que aún existen importantes lagunas en la forma en que las organizaciones de ayuda se comprometen con las comunidades, a pesar de la mayor concientización y los compromisos de rendición de cuentas. Los siguientes datos, recogidos por Ground Truth Solutions⁶, representan las opiniones de casi 10.000 personas de 10 países afectados por desastres y crisis⁷.

Los compromisos de rendición de cuentas no se están poniendo en práctica

“Cualquier cambio transformador para dar a las **poblaciones afectadas una influencia estratégica** sobre la forma en que se diseñan e implementan las respuestas de ayuda sigue estando muy lejos”.

—Informe anual independiente Report, 2020⁸

“La participación y la incorporación de **las opiniones de las personas afectadas** por la crisis en el diseño de los programas era una carencia en 2012, 2015 y sigue siendo una carencia en 2018”.

—El Estado del Sistema Humanitario (*The State of the Humanitarian System*), 2018⁹

“Se recogen las opiniones y comentarios, pero con **poco impacto** en el diseño de los programas”.

—Humanitarian Accountability Informe, 2020¹⁰

¿La ayuda recibida cubre sus necesidades prioritarias?

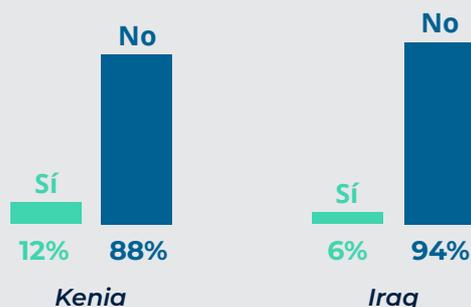


¿Las organizaciones de ayuda comunican bien sus planes y actividades?

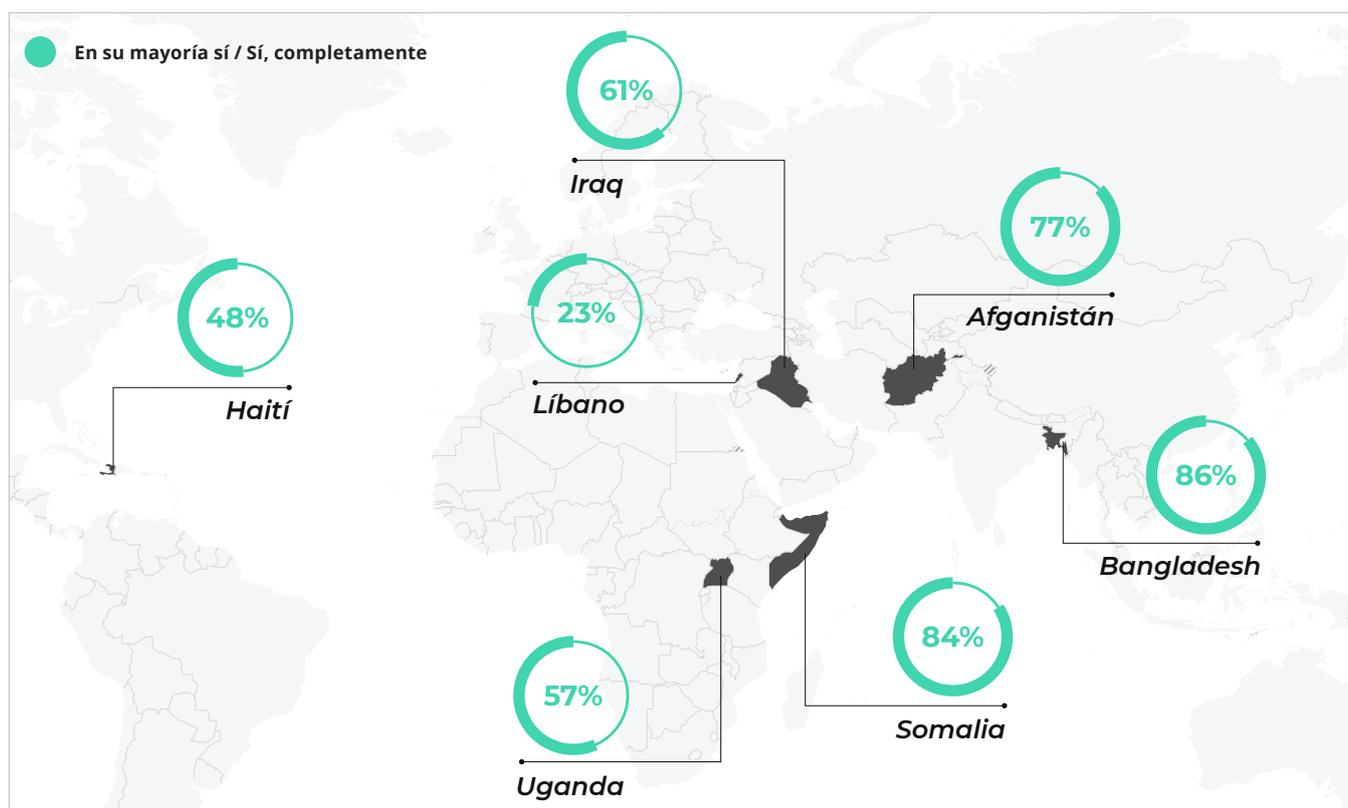


Fuente: Encuesta a 5000 personas para el Estado del Sistema Humanitario (*State of the Humanitarian System*) 2018

¿Sabe cómo deciden las agencias de ayuda quién recibe ayuda y quién no?



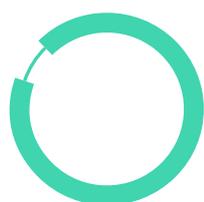
¿Cree que los proveedores de ayuda toman en cuenta su opinión a la hora de prestar ayuda?



Los mecanismos de retroalimentación no son tan eficaces como creemos

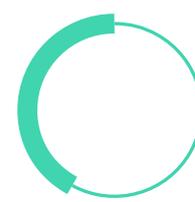
¿Cree que si las personas afectadas presentan una queja en su organización, recibirán una respuesta?

¿Ha recibido una respuesta a una sugerencia o queja?



Trabajadores humanitarios
93%
SÍ

Personas afectadas
42%
SÍ



Pero hay pruebas fehacientes de que la participación se correlaciona con mejores programas y relaciones más fuertes con las comunidades.

El informe sobre el Estado del Sistema Humanitario¹¹ de 2018 encontró una correlación estadísticamente significativa entre:

- **La participación y una mejor programación:** Las personas que declararon haber sido consultadas y haber podido dar su opinión tenían entre dos y tres veces más probabilidades de ser positivas sobre la relevancia y la calidad de la ayuda recibida, que las que no lo fueron.
- **Ser consultado y sentirse respetado:** Las personas que fueron consultadas y pudieron dar su opinión tenían más de tres veces más probabilidades de decir que fueron tratadas con dignidad y respeto que las que no lo fueron.

¿Cómo puedo ayudar a fortalecer la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad desde mi posición?

LIDERAZGO

módulo 3



Institucionaliza los enfoques de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad dentro de tu organización:

- Contrata personal para gestionar este trabajo y asigna fondos para ello.
- Encarga a un grupo de trabajo que dirija la institucionalización, incluyendo el desarrollo de una política de CEA y su integración en estrategias, planes, presupuestos y propuestas.
- Haz que la rendición de cuentas sea uno de los indicadores clave de rendimiento de la organización y debate en las reuniones los progresos realizados en este sentido.

PROGRAMAS Y OPERACIONES

módulos 4 5 6



Asegúrate de que tu programa u operación involucra bien a las comunidades:

- Incluye las actividades de participación comunitaria en los planes, presupuestos y propuestas, así como los mecanismos para compartir información, facilitar la participación y escuchar las opiniones y comentarios y actuar en consecuencia.
- Sé lo suficientemente flexible para responder a los cambios en las necesidades y el contexto.
- Integra las sesiones de participación comunitaria en las formaciones.
- Supervisa si tu programa u operación satisface las necesidades de las personas y si estas se sienten informadas y comprometidas.

PERSONAL DE CEA

todos los módulos



Dirige y apoya los esfuerzos para reforzar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en tu organización:

- Proporciona formación y apoyo técnico al personal y a los voluntarios a todos los niveles.
- Establece y gestiona un mecanismo de retroalimentación para la comunidad.
- Desarrolla políticas y planes de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad, incluyendo la integración en las políticas, herramientas y formaciones de otros sectores.

PERSONAL PARA PGI

módulo 7



Trabajar con CEA para apoyar los programas y las operaciones:

- Incluye preguntas sobre cómo involucrar a las comunidades en el análisis de género y diversidad.
- Garantiza que los enfoques de participación comunitaria formen parte del trabajo de PGI.
- Integra PGI en los enfoques de participación comunitaria.

VOLUNTARIOS

módulos 4 5 6



Sé el enlace entre la comunidad y la Sociedad Nacional:

- Involucra a las comunidades durante tu trabajo compartiendo información, respondiendo a las preguntas e informando de los comentarios y opiniones de la comunidad a la filial.
- Involucra a los miembros de la comunidad en la planificación y realización de actividades.



Garantiza una buena participación comunitaria y de los voluntarios:

- 1 Buena participación en las actividades de la filial.
- 1 Reúnete periódicamente (por ejemplo, mensualmente) con los voluntarios y escucha sus comentarios y opiniones sobre lo que ocurre en la comunidad y actúa en consecuencia.
- 1 Trata a los voluntarios como esperamos que se trate a la comunidad, manteniéndolos informados e involucrados en los planes y actividades.

PLANIFICACIÓN, MONITOREO, EVALUACIÓN Y REPORTE



Integra la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en PMER:

- 1 Señala cuando falta la participación comunitaria en los planes.
- 1 Incluye indicadores para medir la calidad de la participación comunitaria en los planes de monitoreo y en las evaluaciones.
- 1 Incluye las opiniones y comentarios de la comunidad en el monitoreo y los informes.
- 1 Apoya la formación previa para que sirva de base a los nuevos programas.

SERVICIOS DE APOYO



Garantiza que nuestros procesos y procedimientos apoyen la participación comunitaria:

- 1 La logística debe contribuir a los planes para que no hagamos promesas poco realistas a las comunidades sobre lo que podemos proporcionar y cuándo.
- 1 Los procedimientos financieros, logísticos y administrativos deben ser lo suficientemente flexibles como para permitir cambios a medida que evolucionan las necesidades de la comunidad.
- 1 La gestión de la información y las TI pueden apoyar con equipos, software y gestión de datos para los mecanismos de retroalimentación.

RECURSOS HUMANOS



Integra las responsabilidades de participación comunitaria en los procesos de RRHH:

- 1 Incluye la participación comunitaria en las incorporaciones de personal y voluntarios.
- 1 Integra las responsabilidades y competencias de la participación comunitaria en las descripciones de funciones y los procesos de contratación.
- 1 Respalda las investigaciones sobre quejas sensibles.

DESARROLLO DE LA SOCIEDAD NACIONAL



Apoya la institucionalización de la participación comunitaria:

- 1 Incluye la rendición de cuentas a las comunidades en los procesos de desarrollo organizativo y en las evaluaciones.¹²
- 1 Incluye en las estrategias organizativas, las declaraciones de misión y los valores.

IFRC, CICR Y SOCIEDADES NACIONALES ASOCIADAS



Apoya a las Sociedades Nacionales para que refuercen la rendición de cuentas en su trabajo:

- 1 Proporciona apoyo técnico y presupuesto para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- 1 Incluye indicadores en los planes de programas y operaciones para supervisar la rendición de cuentas.
- 1 Defiende ante los dirigentes de las Sociedades Nacionales la importancia de la rendición de cuentas.
- 1 Institucionaliza la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en tu propia organización.
- 1 Coordina con los socios del Movimiento para que el apoyo a las Sociedades Nacionales sea también coordinado y complementario.

Turquía 2020

Houda Al-Fadil es una refugiada siria a la que le gusta cocinar. Su nueva aventura culinaria comenzó cuando se inscribió en un curso de cocina tradicional turca ofrecido en un centro comunitario dirigido por la Media Luna Roja Turca.

© Elif Irmak Erkek/Media Luna Roja Turca



La rendición de cuentas en el sector humanitario

El Movimiento no está solo en sus esfuerzos por reforzar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Hay varias iniciativas mundiales que también trabajan para apoyar este objetivo. Estos compromisos compartidos apoyan la acción colectiva para mejorar la participación comunitaria en todos los organismos. Entre ellas se encuentran:

La Norma Humanitaria Esencial¹³

La Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de cuentas (CHS) establece nueve compromisos que las organizaciones y los individuos que participan en la respuesta humanitaria pueden utilizar para mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia que prestan. Abarcan la calidad y la relevancia de la ayuda humanitaria, la rendición de cuentas ante las personas afectadas, la coordinación, la formación, la gestión de las personas y la prevención de la explotación y los abusos sexuales y del fraude y la corrupción. Los compromisos y acciones mínimas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad están alineados con la CHS.

Compromisos del Comité Permanente entre Organismos sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas¹⁴

El Comité Permanente entre Organismos (IASC) es el principal mecanismo de coordinación del trabajo de los organismos que participan en la asistencia humanitaria. Sus compromisos sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas obligan a los encargados de la respuesta a informar, así como a solicitar, escuchar y actuar en función de las voces, prioridades y opiniones y comentarios de las personas afectadas (incluso en relación con las quejas y denuncias de EAS), y a garantizar que los diferentes grupos de la población afectada puedan desempeñar un papel activo en la toma de decisiones.

Compromisos del Grand Bargain¹⁵

El Grand Bargain, lanzado durante la Cumbre Humanitaria Mundial celebrada en Estambul en mayo de 2016, es un acuerdo único entre algunos de los mayores donantes y organizaciones humanitarias que se han comprometido a mejorar los resultados humanitarios para las poblaciones afectadas mediante la mejora de la eficiencia, la eficacia y la mayor responsabilidad, en el espíritu del *Quid pro Quo* como algo relevante para todos. Originalmente, el Grand Bargain tenía ocho líneas de trabajo, dos de ellas centradas en la localización y la participación. En 2021, se aprobó el marco del Grand Bargain 2.0, que considera la localización y la participación de las comunidades afectadas como una de las dos prioridades habilitadoras, y la rendición de cuentas y la inclusión como uno de los cuatro pilares de resultados.

Fuentes de apoyo a la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

El Centro de Participación Comunitaria (Community Engagement Hub)¹⁶

El Centro de Participación Comunitaria es una plataforma *online* gratuita, alojada por la Cruz Roja Británica, que ofrece una “ventanilla única” para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. El centro contiene más de 300 recursos e incluye paquetes de formación, un juego de aprendizaje electrónico, un mapa interactivo, un foro de chat, así como herramientas, guías y estudios de caso sobre varios temas, desde mecanismos de retroalimentación hasta programas de radio. Financiado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Desarrollo del Reino Unido, el centro está disponible en inglés, francés, español y árabe. Si tienes alguna pregunta o sugerencia sobre el centro, ponte en contacto con Laurel Selby LSelby@redcross.org.uk

La caja de herramientas de CEA¹⁷

La caja de herramientas CEA acompaña a esta guía y está alojada en el Centro de Participación Comunitaria. La caja de herramientas incluye plantillas, listas de comprobación y orientaciones detalladas. A lo largo de la guía indicamos qué herramientas pueden ayudarte a poner en práctica las acciones mínimas de CEA.

República Popular Democrática de Corea del Norte 2016 Jo Kum Ju desempeña un papel fundamental en la gestión de los invernaderos apoyados por la Cruz Roja de la República Popular Democrática de Corea en el marco de su programa de desarrollo comunitario integrado. Imparte formación sobre técnicas de cultivo a los miembros de las comunidades vecinas que quieren iniciar su propio proyecto de invernadero.
© Benjamin Suomela/Cruz Roja Finlandesa



MÓDULO 2

COMPROMISOS DE TODO EL MOVIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

Los Compromisos Mínimos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad (CR/19/R1) fueron aprobados por el Consejo de Delegados el 8 de diciembre de 2019. Estos compromisos generales y estratégicos tienen por objetivo garantizar un abordaje coherente de la forma en que nos involucramos con las personas y las comunidades y les rendimos cuentas en todo el Movimiento. Todos los miembros del Movimiento, incluidas todas las Sociedades Nacionales, las delegaciones del CICR y las oficinas de IFRC, son responsables de cumplir y defender estos compromisos, que son relevantes y aplicables a todo el personal y los voluntarios del Movimiento, independientemente de su función.

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

Compromiso 2: Todos los componentes del Movimiento se **comprometen a realizar periódicamente un análisis de los contextos** en los que trabajan para comprender y abordar mejor la diversidad de necesidades, vulnerabilidades y capacidades de las personas y comunidades a las que tratan de servir y ayudar.

Compromiso 3: Todos los componentes del Movimiento se **comprometen a facilitar una mayor participación** de la población y las comunidades locales, incluidos los voluntarios de las Sociedades Nacionales, y a ayudarles a aplicar sus conocimientos, habilidades y capacidades para encontrar soluciones adecuadas y eficaces a sus problemas.

Compromiso 4: Todos los componentes del Movimiento **se comprometen a escuchar, responder y actuar sistemáticamente en función de las opiniones y comentarios** de las personas y las comunidades a las que pretendemos servir.

Compromiso 5: Todos los componentes del Movimiento se **comprometen a aumentar la transparencia en las comunicaciones** y relaciones con las personas y las comunidades a las que queremos servir.

Compromiso 6: Todos los componentes del Movimiento se **comprometen a reforzar los conocimientos, las habilidades y las competencias en materia de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad a todos los niveles**, y a incorporar sistemáticamente este aprendizaje a nuestro trabajo.

Compromiso 7: Todos los componentes del Movimiento se **comprometen a coordinar sus enfoques de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad cuando trabajen en el mismo contexto**, incluso con los socios externos pertinentes, a fin de aumentar la coherencia y la consistencia, evitar la duplicación y mejorar la eficacia y la eficiencia.

Acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

INSTITUCIONALIZACIÓN



Evaluación de las necesidades y análisis del contexto

1 Buscar la información existente sobre la comunidad.

2 Incluir a la comunidad en la planificación de la evaluación.

3 Informar o capacitar a los voluntarios sobre el objetivo de la evaluación y cómo comunicarse de forma clara y honesta.

4 Tomarse el tiempo necesario para comprender el contexto, las necesidades y las capacidades de las personas.

5 Incluir preguntas sobre la mejor manera de involucrar a las comunidades en las evaluaciones de necesidades.

Las 18 acciones mínimas que figuran a continuación explican cómo poner en práctica los Compromisos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

PROGRAMAS

Planificación y diseño

6 Los miembros de la comunidad y las principales partes interesadas deben participar en la planificación del programa, incluidos los hombres, las mujeres, los niños y las niñas y los grupos marginados o de riesgo.

7 Verificar los planes con la comunidad y otras partes interesadas antes de ponerlos en práctica, para asegurarse de que se ajustan a las necesidades y expectativas.

8 Incluir actividades e indicadores de participación comunitaria y de rendición de cuentas en los planes y el presupuesto del programa, describiendo cómo se compartirá la información, se apoyará la participación comunitaria y se gestionará la retroalimentación.

Implementación y seguimiento

9 Compartir periódicamente la información sobre el programa con los miembros de la comunidad, utilizando los mejores abordajes para llegar a los diferentes grupos.

10 Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación del programa, incluidos los grupos marginados y de riesgo.

11 Recoger, analizar y responder a las opiniones y comentarios de la comunidad, asegurándose de que las personas sepan cómo pueden hacer preguntas, sugerencias o plantear preocupaciones sobre el programa.

12 Revisar y ajustar periódicamente las actividades y los enfoques del programa basándose en las opiniones de la comunidad y en los datos de seguimiento.

Evaluación y aprendizaje

13 Hacer que las comunidades participen en la planificación de la evaluación y en el debate de los resultados.

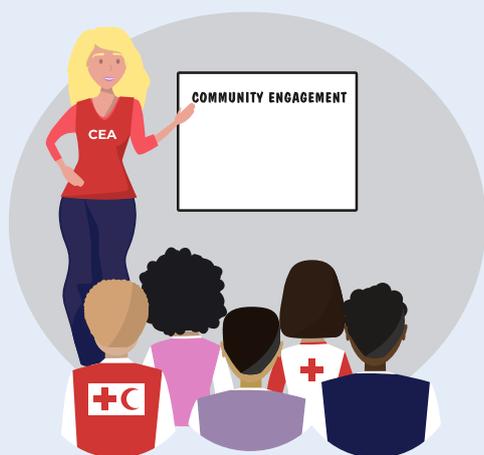
14 Preguntar a los miembros de la comunidad si están satisfechos con el programa, cómo se ha llevado a cabo y qué podría mejorarse.

EMERGENCIAS

Estas son las acciones mínimas más importantes en las que hay que centrarse en las operaciones de emergencia:

1. Integración de la participación comunitaria en la respuesta
2. Comprender las necesidades, las capacidades y el contexto
3. Desarrollar la evaluación con transparencia y respeto a la comunidad
4. Debatir los planes de respuesta con las comunidades y las principales partes interesadas
5. Debatir y acordar los criterios de selección y los procesos de distribución con las comunidades
6. Incluir las actividades e indicadores de participación comunitaria en los planes de respuesta y los presupuestos
7. Compartir periódicamente la información sobre la respuesta con la comunidad
8. Apoyar la participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre la respuesta
9. Escuchar las opiniones y comentarios de la comunidad y utilizarlos para orientar la respuesta
10. Incluir a la comunidad en la evaluación

Acciones mínimas para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad



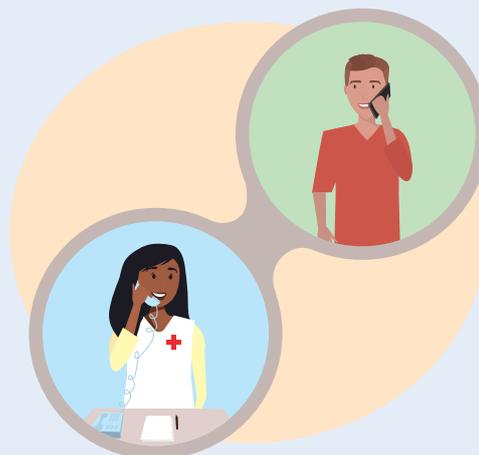
- 1 **Reforzar la comprensión y la capacidad de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en todos los niveles de la Sociedad Nacional.**



- 2 **Asignar recursos, incluidos fondos y personal, para reforzar e institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.**



- 3 **Integrar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en todas las estrategias, valores, planes, políticas y herramientas de la Sociedad Nacional para que se convierta en una forma de trabajo estándar para todo el personal y los voluntarios.**



- 4 **Establecer un mecanismo de retroalimentación de la comunidad para la Sociedad Nacional, con procesos para la gestión de quejas sensibles.**

Herramientas para ayudarte a institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

- 1 **Herramienta 1** Reunión informativa sobre CEA para los líderes
- 2 **Herramienta 2** Plantilla de políticas de CEA
- 3 **Herramienta 3** Taller de autoevaluación y planificación de CEA
- 4 **Herramienta 4** Plantilla de la estrategia de CEA
- 5 **Herramienta 5** Plantilla del plan de trabajo de CEA
- 6 **Herramienta 6** Herramienta de creación de presupuestos de CEA
- 7 **Herramienta 7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
- 8 **Herramienta 8** Descripciones de puestos de trabajo de CEA
- 9 **Herramienta 9** Sesión informativa de CEA para el nuevo personal y voluntariado
- 10 **Herramienta 10** Sesión informativa sobre el Código de Conducta
- 11 **Herramienta 11** Lista de comprobación para planes de CEA
- 12 **Herramienta 12** Plantilla de estudio de casos de CEA
- 15 **Herramienta 15** Kit de retroalimentación

MÓDULO 3

INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

¿Qué es la institucionalización?

Institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad significa convertirla en parte del ADN de la organización, o en algo habitual. Significa integrar la participación comunitaria en las estrategias, las políticas, los planes y métodos de trabajo hasta que se convierta en una parte predecible y sistemática de todas las actividades, en cada fase del programa o del ciclo de respuesta a los desastres. Para lograrlo, la Sociedad Nacional debe hacer del fortalecimiento de la rendición de cuentas a las comunidades una prioridad organizativa, con la financiación adecuada, el tiempo del personal y el apoyo de los líderes. Las acciones que se exponen a continuación no son responsabilidad de una persona concreta (es decir, el responsable de la participación comunitaria y la rendición de cuentas), sino que toda la Sociedad Nacional debe trabajar conjuntamente en ellas.

¿Por qué institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad?

Para que la participación comunitaria...

- Se produzca en todos los programas y operaciones, con la misma calidad
- Se entienda como esencial para una programación eficaz
- No dependa de la personalidad del director del programa o de la operación
- Deje de ser una opción, un complemento o algo que “sería agradable tener”
- No pueda abandonarse cuando no hay suficiente financiación o tiempo
- No se acabe cuando el programa o la operación termine
- No se acabe cuando los que la impulsan dejen la organización
- Sea entendida por todo el personal y los voluntarios, incluyendo lo que se espera de ellos.

Yemen 2017 El voluntario Abdulhakim y una mujer hacen la señal de OK después de que él la instruyera sobre cómo evitar la enfermedad del cólera.
© EPA



Acciones y orientaciones mínimas para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

1 Reforzar la comprensión y la capacidad de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en todos los niveles de la Sociedad Nacional.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Consigue que los líderes se involucren

- Si los líderes no consideran la rendición de cuentas a la comunidad como una prioridad, tampoco lo hará su personal, y no se integrará en las estrategias, políticas y presupuestos.
- Informa a los líderes de los beneficios que puede tener una mayor participación comunitaria en cuestiones importantes para ellos. Por ejemplo, puede mejorar la reputación de la Sociedad Nacional, crear confianza con los socios, atraer nuevos fondos, mejorar la eficiencia y contribuir a la sostenibilidad financiera.

Herramientas 1 Reunión informativa sobre CEA para los líderes

» Desarrolla una política de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad

- Celebra un taller con personas clave de la organización para elaborar una política de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad que establezca los compromisos de la Sociedad Nacional y proporcione orientación al personal y los voluntarios.
- Utiliza los Compromisos Mínimos del Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad como base de la política (página 21).
- En aras de una buena participación comunitaria, la política debe elaborarse mediante la consulta a una serie de miembros del personal y voluntarios. Esto impulsará la identificación con la política y mejorará su aplicación.

Herramientas 2 Plantilla de políticas de CEA

» Desarrolla una estrategia o plan de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad

- Incluyendo actividades, plazos, responsabilidades, indicadores y presupuesto.
- Desarrolla esto con las personas clave de la organización, incluido el personal de la filial y los voluntarios. La rendición de cuentas a las comunidades es una responsabilidad compartida, por lo que es importante que el plan para conseguirlo también sea compartido.
- Añade un cuarto día a la [formación sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas¹⁸](#) para llevar a cabo una autoevaluación con el fin de identificar los puntos fuertes y débiles de la forma en que la Sociedad Nacional participa en las comunidades y orientar las áreas en las que debe centrarse la estrategia y el plan de trabajo.
- Revisa y actualiza el plan o la estrategia periódicamente.

Herramientas: 3 Taller de autoevaluación y planificación de CEA 4 Plantilla de la estrategia de CEA 5 Plantilla del plan de trabajo de CEA 6 Herramienta de creación de presupuestos de CEA

» Adopta indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el modo en que la Sociedad Nacional rinde cuentas a las comunidades

- Los indicadores clave de rendimiento permiten que los líderes se identifiquen con la rendición de cuentas, la impulsen y la supervisen, y que se tomen medidas cuando no se cumplan los objetivos.
- Discute con los líderes, las personas encargadas de PMER, de Desarrollo Organizacional y el personal de programas y operaciones, qué KPI tiene más sentido para la Sociedad Nacional.
- Incluye el KPI en la política, el plan de participación comunitaria, la rendición de cuentas a la comunidad, en la estrategia, y el plan anual de la organización.

Herramientas: 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

» Forma al personal y a los voluntarios sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

- Todo el personal, desde el voluntario hasta el jefe de departamento, necesita la comprensión, el conocimiento y la capacidad para involucrar a las comunidades de forma efectiva en su trabajo.
- Ofrece la capacitación de participación comunitaria y rendición de cuentas de tres días a la gerencia y al personal para apoyar la integración en programas y operaciones, y la institucionalización.
- Implementa la formación de dos días para el personal de las filiales y los voluntarios, para apoyarles en la puesta en práctica de la participación de las comunidades.
- Añade sesiones de participación comunitaria a otras formaciones relevantes.
- ¡No se trata solo de hacer formaciones! Asegúrate de que el personal recibe apoyo y orientación para mejorar la participación comunitaria, desde la creación de un mecanismo de retroalimentación hasta el uso de enfoques de planificación participativa.

Todos los paquetes de formación están en el Centro de Participación Comunitaria [community engagement hub](#).¹⁹



Reino Unido, 2021 En el aeropuerto de Heathrow, los voluntarios de la Cruz Roja Británica han dado la bienvenida a las familias afganas que se trasladan al Reino Unido. Gloria es una de las personas que han repartido alimentos, ropa y juguetes a las familias que llegan, al tiempo que les proporciona apoyo emocional. © Alicia Melville-Smith/Cruz Roja Británica

La Cruz Roja de Kenia descubre que el momento es crítico para la institucionalización y la aceptación del liderazgo

La Cruz Roja de Kenia (KRCS) comenzó a institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad probando primero los nuevos enfoques de la rendición de cuentas en un programa, y luego utilizando este aprendizaje para desarrollar una estrategia e integrar la rendición de cuentas en toda la organización. Las actividades incluyeron la formación de todo el personal y los voluntarios; la creación de un sistema nacional de opiniones, comentarios y quejas; la incorporación de medidas de rendición de cuentas a la comunidad como norma en todos los nuevos programas y operaciones; la integración de la rendición de cuentas a la comunidad en el nuevo plan estratégico de la KRCS; y la incorporación de las responsabilidades de rendición de cuentas en las descripciones y evaluaciones de los puestos de trabajo del personal. Un estudio de caso operativo descubrió que la KCRS había aumentado su confianza con las comunidades, mejorado el impacto de los programas, y creado una mayor identificación por parte de la comunidad y sostenibilidad de los proyectos. Para saber cómo la KRCS institucionalizó la participación comunitaria, incluidos los retos y las lecciones aprendidas, puedes [leer el informe²⁰](#) o [ver el vídeo²¹](#).

La Cruz Roja de Burundi aprende la importancia de formar a los voluntarios de las filiales

La Cruz Roja de Burundi decidió impartir formación sobre participación comunitaria al personal de las filiales y a los voluntarios, al ser conscientes de que son las filiales las que trabajan más estrechamente con las comunidades. El secretario de una filial explicó el cambio que observó tras estas formaciones: “El modo en que trabajábamos antes era quedarnos en nuestra oficina y pensar sobre el problema de la comunidad para luego tratar de resolverlo. Pero cuando íbamos a la comunidad, descubríamos que las necesidades más apremiantes de la zona no eran las que pensábamos. Antes veíamos a la comunidad como la beneficiaria. Pero ahora sabemos que son socios y participantes”.



Burundi, 2009 Trabajadores voluntarios locales de la Cruz Roja comprueban en una aldea si los mosquiteros se siguen utilizando correctamente después de algunas semanas o meses. © Bob van Mol/IFRC

Asignar recursos, incluidos fondos y personal, para reforzar e institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Asigna fondos básicos para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

- Asigna un porcentaje de los fondos básicos anuales de la Sociedad Nacional a los costos de participación comunitaria no relacionados con los proyectos, como los puestos de trabajo, los mecanismos de retroalimentación de toda la Sociedad Nacional o la formación para las filiales que no cuentan con fondos de los donantes; por ejemplo, el 5 %.
- Incluye un porcentaje para la participación comunitaria en todos los presupuestos de programas y operaciones y asegúrate de que se puede utilizar de forma flexible.
- Incluye la participación comunitaria en las propuestas de los donantes. Si los donantes se niegan, explica que se trata de un compromiso de la organización y no de un extra opcional, y comparte la estrategia de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- Pregunta a los socios si ayudarían a la Sociedad Nacional a institucionalizar la rendición de cuentas a la comunidad. Dado que los donantes se centran cada vez más en este aspecto, es probable que muchos socios respondan positivamente a esta pregunta.

Herramientas 6 Herramienta de creación de presupuestos de CEA

» Identifica al personal que dirigirá la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

- Quién puede defender el enfoque, impartir formación y dirigir el trabajo para integrarlo en toda la Sociedad Nacional.
- Los responsables de la participación comunitaria deben tener las habilidades, la pasión y el tiempo necesarios para impulsarla, en lugar de ser uno de los muchos “sombrosos”.
- Sitúa el puesto en el nivel y la ubicación adecuados dentro de la organización para poder influir en los colegas y en la dirección.
- Identifica los puntos focales de participación comunitaria en cada filial.

Herramientas: 8 Descripciones de puestos de trabajo de CEA

El personal de participación comunitaria y los puntos focales la impulsan en la Cruz Roja Helénica

Tras la respuesta a la migración, la Cruz Roja Helénica (HRC de Grecia) creó un puesto de coordinador de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad dentro de la División de Bienestar Social. El coordinador de CEA es un puesto transversal que trabaja en estrecha colaboración con todas las divisiones y programas de la HRC, proporcionando apoyo técnico y asesoramiento para integrar e incorporar la participación comunitaria. El puesto ha sido clave para el desarrollo de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) oficiales para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, que establecen las normas mínimas para todos los programas de la HRC. Los POE requirieron seis meses de reuniones, debates, comentarios y opiniones y revisiones de todos los puntos focales relevantes de la Sociedad Nacional, creando un documento exhaustivo pero sencillo, respaldado por la mayoría de los programas de la CRH. [Un estudio de caso](#)²² constató que la actitud positiva, la pasión y el compromiso del personal de CEA y de los puntos focales de la HRC contribuyeron a integrar una rendición de cuentas más sólida en los objetivos y estrategias de la Sociedad Nacional.

Importancia del apoyo de un socio a la Cruz Roja de Nepal

Una [revisión del aprendizaje](#)²³ en la Cruz Roja de Nepal (CRN) descubrió que un fuerte compromiso para dotar de recursos a la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad por parte de la Sociedad Nacional y su socio, la Cruz Roja Británica, fue fundamental para el éxito. Este apoyo permitió la contratación de personal específico para CEA, la formación y orientación de más de 650 personas sobre la participación comunitaria, y el financiamiento de una serie de actividades de participación comunitaria. Esto ayudó a impulsar la institucionalización de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad dentro de la Sociedad Nacional, incluyendo su integración en las solicitudes de subvención, el desarrollo de herramientas y formación y la elaboración de marcos de responsabilidad.



Grecia, 2016 Con el apoyo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las Sociedades Nacionales de todo el mundo, la Cruz Roja Helénica sigue prestando ayuda, asistencia sanitaria y apoyo psicosocial a los migrantes que llegan a Grecia. © Mirva Helenius/Cruz Roja Finlandesa

México 2018

Sandra Patricia Estrada Fuentes camina con Florina Flores Carmona cerca de su casa, que fue parcialmente arrasada por un incendio forestal tras un terremoto. Los voluntarios de la Cruz Roja Mexicana proporcionaron alimentos, agua, refugio, asistencia médica, alojamiento temporal, apoyo psicosocial, artículos de higiene personal, kits de limpieza para el hogar, mantas, colchones, estufas y mucho más. © Daniel Cima/Cruz Roja Americana



Integrar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en todas las estrategias, valores, planes, políticas y herramientas de la Sociedad Nacional para que se convierta en una forma de trabajo estándar para todo el personal y los voluntarios.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Incluye los compromisos con la rendición de cuentas a la comunidad en las declaraciones de la misión, los estatutos, los valores fundamentales, la estrategia organizativa y las políticas de la Sociedad Nacional.

- Esto ayuda a integrarlo en la cultura organizativa y envía un mensaje al personal y a los socios de que se trata de una prioridad para la organización.
- Añade la transparencia, la participación y la capacidad de respuesta a los valores, la declaración de misión o los estatutos de la Sociedad Nacional. Utiliza los Compromisos de todo el Movimiento para CEA de la página 21 como ayuda.
- Incluye la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad cuando se revise la estrategia organizativa de la Sociedad Nacional.
- Añade compromisos de rendición de cuentas a la comunidad cuando se elaboren nuevas políticas o se revisen las existentes.

» Integra la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los planes anuales de la Sociedad Nacional, los presupuestos y los planes, herramientas y directrices de los sectores técnicos

- Esto significa que el personal no tiene que buscar en otra parte asesoramiento sobre lo que se espera de ellos, y destaca que se trata de un enfoque transversal.
- Incluye las actividades de participación comunitaria, los plazos, los indicadores y el presupuesto en el plan anual de la Sociedad Nacional.
- Comprueba si la participación comunitaria podría incluirse más claramente en los planes, herramientas y orientaciones de otros sectores, e inclúyela en cualquier herramienta o directriz nueva.

Herramientas: **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **5** Plantilla del plan de trabajo de CEA

» Incluye las expectativas de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en las descripciones de los puestos de trabajo del personal y los voluntarios, en las presentaciones y en los procesos de evaluación.

- Esto ayuda a que la participación comunitaria se considere parte de la función de todos y deja claro al personal y a los voluntarios lo que se espera de ellos.
- Asegúrate de que todo el personal y los voluntarios están informados, comprenden y firman el Código de Conducta de la Cruz Roja/Media Luna Roja y/o de la Sociedad Nacional.
- Incluye las responsabilidades y competencias de participación comunitaria en todas las descripciones de puestos relevantes, y evalúa el rendimiento durante las evaluaciones.
- Incluye una sesión informativa sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante la incorporación del nuevo personal, los voluntarios y los miembros ejecutivos.

Herramientas: **8** Descripciones de puestos de trabajo de CEA **9** Sesión informativa de CEA para el nuevo personal y los voluntarios **10** Sesión informativa sobre el Código de Conducta

» Incluye la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los procesos de PMER

- Todos los planes se comprueban antes de su aprobación para garantizar que incluyen actividades y presupuesto para la participación de las comunidades.
- Todos los planes incluyen indicadores para medir los niveles de rendición de cuentas a la comunidad.
- Se incluyen los comentarios y opiniones de la comunidad y se revisan con los datos de seguimiento.
- Los informes incluyen una sección sobre las opiniones y comentarios de la comunidad y sobre cómo la Sociedad Nacional está cumpliendo los compromisos de rendición de cuentas a la comunidad.
- Los datos deben estar desglosados por sexo, edad y discapacidad (como mínimo) para comprender mejor las diferentes necesidades y carencias de los distintos grupos. Ver normas mínimas de [PGI en situaciones de emergencia](#)²⁴ y la [caja de herramientas](#).²⁵
- Recolecta ejemplos en los que los enfoques de participación comunitaria hayan mejorado la calidad y el impacto de los programas y las operaciones.

Herramientas: 11 Lista de comprobación para planes de CEA 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA 15 Kit de retroalimentación 12 Plantilla de estudio de casos de CEA

4

Establecer un mecanismo de retroalimentación de la comunidad para la Sociedad Nacional, con procesos para la gestión de quejas sensibles.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Ver módulo 6: Mecanismos de retroalimentación de la comunidad (página 103) para obtener una guía paso a paso para establecer un mecanismo de retroalimentación.

Un mecanismo de retroalimentación permanente, que abarque a toda la Sociedad Nacional, significa que esta no tiene que establecer un nuevo mecanismo de retroalimentación para cada programa y que puede recoger y responder continuamente a la retroalimentación de la comunidad.

Herramientas: 15 Kit de retroalimentación

La integración de la participación comunitaria en el plan estratégico de la Cruz Roja de Malawi envía un mensaje al personal

La Cruz Roja de Malawi (MRC) aprovechó un período de transformación para establecer la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad como forma de trabajo de toda la organización. La participación comunitaria se vinculó a la calidad de los programas y se integró en el nuevo departamento de Planificación, Calidad y Aprendizaje (PQL). La dirección incluyó en su Plan Estratégico 2019-2021 un mayor compromiso de rendir cuentas a las comunidades. Esto aumentó el perfil del enfoque entre el personal, que ahora está más dispuesto a integrarlo en su trabajo. Un director de programa explicó: “Los programas no pueden avanzar sin el plan estratégico, y en él incluimos la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Así que ahora se hace hincapié en esto, y podemos reflejarlo en nuestros programas”. Los altos cargos explicaron que se vieron impulsados a aumentar el compromiso con la responsabilidad comunitaria porque contribuía a la integridad de la Sociedad Nacional.

La Cruz Roja de Myanmar integra las normas mínimas de responsabilidad en toda la organización

La Cruz Roja de Myanmar (MRCS) incluyó en su plan estratégico el objetivo de que “todos los programas incluyan un componente de participación comunitaria basado en un conjunto de normas mínimas para la rendición de cuentas”. Para conseguir que toda la organización se comprometiera a ponerlo en práctica, la MRCS organizó un taller que reunió a personas de todos los departamentos y filiales, incluidas las que no participaban en la ejecución de programas u operaciones. Además del plan estratégico, la participación comunitaria se ha integrado en todos los marcos, herramientas y directrices de la MRCS, incluidos el Marco de Asociación de la Sociedad Nacional, el marco y las herramientas de PMER, la política de comunicaciones, los POE de gestión de desastres y las herramientas de respuesta, los paquetes de formación, la orientación de los programas basados en la comunidad y los planes y plantillas de informes de las filiales. Leer el [informe completo](#)²⁶.

Integración de la participación comunitaria en las directrices de IFRC y el CICR

La [guía de implementación de Entierros Seguros y Dignos \(SDB\) de IFRC para los gestores sobre el terreno](#)²⁷ y la [estrategia para el Restablecimiento del contacto entre familiares \(RFL\) del CICR](#)²⁸ son buenos ejemplos de que la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad están bien integradas en las directrices y recursos de otro sector técnico. El personal de CEA contribuyó a la elaboración de las directrices de los SDB basándose en las lecciones aprendidas de las respuestas al ébola en África Occidental y la República Democrática del Congo. La importancia de la participación comunitaria está integrada en todo el proceso, y hay secciones específicas sobre la participación de la comunidad y la inclusión de una persona encargada de la participación comunitaria en el equipo de los SDB. La estrategia del CICR en materia de RFL incluye la participación de la comunidad como uno de sus elementos clave y especifica que los servicios deben desarrollarse y prestarse de forma flexible junto con las personas afectadas.

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD PARA MEDIR LA INSTITUCIONALIZACIÓN

(Para más opciones, véase la [Herramienta 7: Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA](#))

Este es un menú de indicadores para medir la institucionalización, que incluye una selección de indicadores clave de rendimiento. No es necesario utilizarlos todos, pero intenta incluir algunos que supervisen el rendimiento a través de los ojos de los miembros de la comunidad. Los datos recopilados de los miembros de la comunidad deben estar desglosados por sexo, edad y discapacidad (como mínimo) para poder identificar cualquier vacío.

Indicadores clave de rendimiento

- El % de miembros de la comunidad que consideran que el apoyo prestado por la Sociedad Nacional cubre actualmente sus necesidades más importantes.
- El % de miembros de la comunidad que consideran que la Sociedad Nacional tiene en cuenta su opinión a la hora de prestar apoyo.
- El % de programas y operaciones de la Sociedad Nacional que incluyen actividades de participación comunitaria y presupuesto (por ejemplo, actividades de intercambio de información, participación y retroalimentación).
- El % de políticas, estrategias y procedimientos de la Sociedad Nacional que han integrado los compromisos de todo el Movimiento o las acciones mínimas para CEA (por ejemplo, respuesta a desastres, asistencia sanitaria, género, protección, comunicaciones y gestión de personal y voluntarios).

Indicadores de institucionalización

- El % de personal, voluntarios y líderes formados en la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- El % de los fondos anuales de la Sociedad Nacional destinados a institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- El número de meses con un coordinador que está a cargo de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- La estrategia y/o el plan anual de la Sociedad Nacional incluye objetivos, indicadores y presupuesto para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- El % de opiniones y comentarios recibidos y respondidos por la SN.
- El % de personas que han recibido una respuesta a su opinión o queja.

Creación de un entorno propicio para la participación comunitaria y la rendición de cuentas

Rendir cuentas ante las comunidades de manera responsable requiere una cultura organizativa que valore y apoye la comunicación bidireccional, la participación, la transparencia y el poder compartido²⁹.

Predicar con el ejemplo: Una buena rendición de cuentas interna apoya la rendición de cuentas externa

Una comunicación interna deficiente puede suponer un obstáculo para una mayor rendición de cuentas comunitaria, al limitar el intercambio de información. Los voluntarios han manifestado sentirse frustrados porque los planes y la información no se comparten con ellos, y los directores no escuchan sus aportaciones. El miedo interno o la reticencia a dar y recibir opiniones y comentarios entre el personal y los directores debilita la importancia de las opiniones y los comentarios de la comunidad. Sin embargo, cuando el personal y los voluntarios experimentan personalmente los beneficios de una mayor participación en su vida laboral, resulta más fácil reflejar este enfoque en su forma de trabajar con las comunidades. Esencialmente, necesitamos “predicar con el ejemplo” internamente para rendir cuentas externamente.

¿Cómo?

- Refuerza la comunicación interna entre la dirección, el personal y los voluntarios, en todos los departamentos y entre la sede y las filiales. Por ejemplo, mediante reuniones periódicas entre el personal y los voluntarios (con tiempo para el debate bidireccional) o un boletín interno.
- Proporciona formación basada en competencias, por ejemplo, habilidades de comunicación y facilitación, e incluir estas habilidades en las descripciones de los puestos de trabajo y valorar estas competencias al contratar.
- Establece un mecanismo interno de retroalimentación para el personal y los voluntarios, en el que la dirección acoja los comentarios y opiniones, actúe sobre los problemas planteados y los utilice como herramienta para mejorar. Por ejemplo, se compartió una [encuesta online](#)³⁰ con los voluntarios de la Sociedad Nacional de toda África para preguntarles sobre sus experiencias como voluntarios durante la pandemia de COVID-19²⁶.
- Los procesos de planificación de las Sociedades Nacionales deben dar tiempo y espacio al personal y a los voluntarios para que participen activamente, incluso para las estrategias, los planes anuales y los nuevos programas.
- La composición de los miembros y voluntarios de la Sociedad Nacional debe reflejar la diversidad en las comunidades y un esfuerzo creíble realizado para garantizar que los grupos marginados, en riesgo o subrepresentados estén incluidos en la base de voluntarios.

Una cultura de aprendizaje

Una buena rendición de cuentas significa no repetir los errores anteriores. Sin embargo, esto depende de una cultura de aprendizaje y de compartir, en la que los éxitos y los fracasos del pasado estén documentados, sean fácilmente accesibles para todos y se compartan de forma generalizada con toda la organización y con los socios.

¿Cómo?

- Desarrolla un sistema de gestión de la información que garantice que las mejores prácticas, las lecciones aprendidas, las evaluaciones, los datos de seguimiento, las evaluaciones y las opiniones de la comunidad de intervenciones anteriores estén fácilmente disponibles para informar el diseño de futuros programas y operaciones.
- Cuando las cosas no funcionen, investiga por qué, y comparte el aprendizaje de forma generalizada dentro de la organización para que otros puedan aprender de la experiencia y evitar los mismos errores.

Acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los programas



1 Evaluación de las necesidades y análisis del contexto

1. Buscar la información existente sobre la comunidad.
2. Involucrar a la comunidad en la planificación de la evaluación.
3. Informar o capacitar a los voluntarios sobre el objetivo de la evaluación y cómo comunicarse de forma clara y honesta.
4. Tomarse el tiempo necesario para comprender el contexto, las necesidades y las capacidades de las personas.
5. Incluir preguntas sobre la mejor manera de involucrar a las comunidades en las evaluaciones de necesidades.



2 Planificación y diseño

6. Los miembros de la comunidad y las principales partes interesadas deben participar en la planificación del programa, incluidos los hombres, las mujeres, los niños y las niñas y los grupos marginados o de riesgo.
7. Verificar los planes con la comunidad y otras partes interesadas antes de ponerlos en práctica, para asegurarse de que se ajustan a las necesidades y expectativas.
8. Incluir actividades e indicadores de participación comunitaria y de rendición de cuentas en los planes y el presupuesto del programa, describiendo cómo se compartirá la información, se apoyará la participación comunitaria y se gestionará la retroalimentación.



3 Implementación y seguimiento

9. Compartir periódicamente la información sobre el programa con los miembros de la comunidad, utilizando los mejores abordajes para llegar a los diferentes grupos.
10. Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación del programa, incluidos los grupos marginados y de riesgo.
11. Recoger, analizar y responder a las opiniones y comentarios de la comunidad, asegurándose de que las personas sepan cómo pueden hacer preguntas, sugerencias o plantear preocupaciones sobre el programa.
12. Revisar y ajustar periódicamente las actividades y los enfoques del programa basándose en las opiniones de la comunidad y en los datos de seguimiento.



4 Evaluación y aprendizaje

13. Hacer que las comunidades participen en la planificación de la evaluación y en el debate de los resultados.
14. Preguntar a los miembros de la comunidad si están satisfechos con el programa, cómo se ha llevado a cabo y qué podría mejorarse.

Herramientas de ayuda

- 5 **Herramienta 5:** Plantilla del plan de trabajo de CEA
- 6 **Herramienta 6:** Herramienta de creación de presupuestos de CEA
- 7 **Herramienta 7:** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
- 10 **Herramienta 10:** Sesión informativa sobre el Código de Conducta

- 13 **Herramienta 13:** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
- 14 **Herramienta 14:** Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios
- 15 **Herramienta 15:** Kit de retroalimentación
- 16 **Herramienta 16:** Guía de FGD

- 17 **Herramienta 17:** Herramienta de reuniones comunitarias
- 18 **Herramienta 18:** Enfoques participativos de los criterios de selección
- 19 **Herramienta 19:** Matriz de métodos de comunicación
- 20 **Herramienta 20:** Guía para la estrategia de salida

MÓDULO 4

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD EN LOS PROGRAMAS

Este módulo abarca las 14 acciones mínimas para integrar la participación comunitaria en todo el ciclo del programa, desde la evaluación de necesidades hasta la evaluación final. Se ofrece una orientación práctica sobre cómo cumplir cada acción, con enlaces a herramientas de apoyo. Estas acciones pueden integrarse en cualquier tipo de programa dentro de cualquier sector técnico y pueden utilizarse como lista de control para garantizar que un programa tenga un buen nivel de participación comunitaria.

A tener en cuenta:

- No todas las 14 acciones serán nuevas: la mayoría de las Sociedades Nacionales ya están aplicando muchas de estas acciones en sus programas. Utiliza esta guía para comparar lo que ya se está haciendo e identificar dónde se podría mejorar la participación comunitaria.
- Si no es posible llevar a cabo las 14 acciones, no te preocupes: empieza poco a poco, aprovecha las buenas prácticas existentes y haz lo que sea posible, y ve aumentando poco a poco.
- Es mejor incluir la participación comunitaria desde el principio de un programa, porque así se planifica y se presupuesta. Sin embargo, si el programa ya ha comenzado, utiliza esta guía para valorar qué acciones pueden reforzarse o añadirse ahora para mejorar la participación comunitaria.
- Las acciones y orientaciones que aquí se exponen son aplicables a las operaciones de emergencia, pero reconociendo que 14 acciones pueden resultar abrumadoras en las primeras fases de una respuesta, el siguiente módulo de esta guía expone las acciones clave en las que hay que centrarse cuando el tiempo es limitado.
- Evalúa periódicamente si puede haber consecuencias negativas no deseadas. Por ejemplo, desestabilizar los mercados mediante distribuciones de alimentos a gran escala o poner en riesgo a las comunidades al compartir sus comentarios y opiniones con los gobiernos, o debatir temas delicados en las redes sociales.

RECOPIRAR Y UTILIZAR LOS DATOS DE LA COMUNIDAD DE FORMA ÉTICA

Todos los datos de la comunidad deben recopilarse, almacenarse y utilizarse de forma ética, incluidos los datos de las evaluaciones de necesidades, los mecanismos de retroalimentación, el seguimiento y las evaluaciones. Esto incluye:

Protección de datos: Almacenar los datos personales de las personas de forma segura y sin poner en riesgo la seguridad, la dignidad o la privacidad de las personas. Seguir la política de protección de datos de la Sociedad Nacional o consultar el [manual de protección de datos del CICR³¹](#) o la [política de protección de datos de IFRC³²](#).

Consentimiento informado: Las personas consultadas deben dar su consentimiento informado antes de las entrevistas. El consentimiento informado significa que entienden por qué se recoge su información y cómo se utilizará, cuánto tiempo les llevará participar, su derecho a la confidencialidad y a retirarse.

Para ver **una lista de normas y prácticas** clave para la recopilación ética de datos, consulta la [Guía de Seguimiento y Evaluación de Proyectos/Programas de IFRC³³](#) (página 20) y el [Marco de Evaluaciones de IFRC³⁴](#).

Evaluaciones y análisis del contexto

Las acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante la fase de evaluación apoyan que ésta sea abierta, participativa y transparente y garantizan que capte una comprensión completa del contexto, las necesidades, prioridades y capacidades de la comunidad.

1 Buscar la información existente sobre la comunidad

Las evaluaciones consumen mucho tiempo, por lo que merece la pena comprobar qué datos existen ya. Esto ahorra tiempo y recursos, ayuda a eliminar preguntas innecesarias, permite comprender el contexto de la comunidad y evita la fatiga de la evaluación en las comunidades.³⁵

¿Cómo puedo hacer esto?

» Busca internamente

- Busca internamente evaluaciones de necesidades, análisis de contexto, datos de seguimiento, opiniones de la comunidad o evaluaciones de programas y operaciones anteriores en lugares similares.
- Habla con el personal y los voluntarios de la filial para conocer su visión sobre el funcionamiento de la comunidad y los problemas que hay que tener en cuenta.
- Consulta las bibliotecas de documentos del Movimiento y los recursos:
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - Tablero de aprendizaje operativo en Go <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - Biblioteca de documentos de IFRC <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - Community engagement hub <https://www.communityengagementhub.org/>

» Busca externamente

- Pide a otros organismos o al Gobierno que compartan cualquier informe o dato.
- Busca externamente cualquier evaluación de necesidades conjunta, evaluaciones, datos de las partes interesadas o investigaciones disponibles públicamente. Comprueba:
 - Las guías del panorama de los medios de comunicación y las telecomunicaciones de la CDAC <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - Portal de rendición de cuentas e inclusión del IASC <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - ReliefWeb <https://reliefweb.int>
 - Estudios de salud demográfica www.dhsprogram.com
 - Los sitios web de la ONU tienen perfiles de países para áreas específicas, por ejemplo, la FAO para la seguridad alimentaria, la OCHA para la respuesta de emergencia, la OMS para la salud, etc.

Herramientas: 13 Herramienta de evaluación de CEA

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y UN ANÁLISIS DE CONTEXTO?

Un análisis de contexto trata de comprender el entorno más amplio en el que vive la comunidad. Incluye las estructuras sociales, políticas, medioambientales y económicas, el papel de los distintos grupos y la dinámica de poder entre ellos, los valores culturales y sociales, quiénes están marginados o en riesgo y qué capacidades existen. El análisis del contexto debe ser un proceso continuo y no un hecho puntual.

Una evaluación de las necesidades trata de comprender las necesidades y prioridades actuales de la comunidad e incluye preguntas que ayudan a planificar el programa.

Ambos procesos son necesarios para garantizar que los programas sean aceptados por la comunidad y tengan un impacto positivo y duradero. Sin embargo, no son procesos separados y es probable que se solapen.

● Ejemplos del Movimiento

Los datos secundarios desglosados y el análisis del contexto son fundamentales para comprender las barreras a las que se enfrentan las mujeres con discapacidad para acceder a los servicios de rehabilitación física.

Cuando un estudio global descubrió que menos mujeres utilizan los centros del Programa de Rehabilitación Física (PRP) que los hombres, el equipo del CICR en Níger decidió investigar si esto era un problema en Níger y, en caso afirmativo, por qué. El equipo analizó los datos de los usuarios del servicio recopilados por el departamento de ortopedia del Hospital Nacional, que revelaron que en 2018 se registraron más pacientes hombres que mujeres en los centros de PRP. Para entender el motivo, el equipo realizó entrevistas semiestructuradas y debates en grupos focales con mujeres y niñas con discapacidad. Revelaron que la falta de empoderamiento de las mujeres en Níger y las actitudes sobre la limitada capacidad de las mujeres con discapacidad, hicieron que las mujeres desarrollaran barreras internas y no se sintieran capaces, ni tuvieran los recursos, para tomar decisiones independientes sobre sus necesidades médicas. El equipo organizó un taller con mujeres con discapacidad para compartir y validar las conclusiones del informe y establecer planes de acción para abordar las barreras. Al analizar los datos existentes desglosados por sexo y edad, el equipo del PRP pudo identificar un problema y, a continuación, utilizar la recogida de datos primarios para averiguar el motivo.



Níger 2006 IFRC empezó a distribuir 2.030.000 de mosquiteras tratadas con insecticida de larga duración en Níger, en un esfuerzo por proteger a 3,5 millones de niños de la malaria. © John Haskew/IFRC

Implicar a la comunidad en la planificación de la evaluación

Los miembros de la comunidad pueden aconsejar sobre la mejor manera de llevar a cabo una evaluación, señalar cualquier problema o dinámica de poder dinámica de poder a tener en cuenta”, incluida la mejor manera de llegar a los grupos marginados. Esto contribuye a que la evaluación se lleve a cabo sin problemas y a que la comunidad se identifique con ella desde el primer día.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Habla primero con la comunidad

- Reúnete con los líderes y representantes de la comunidad, así como con los voluntarios de la misma, para debatir cómo debe llevarse a cabo la evaluación, incluidos los plazos, los métodos y la forma de llegar a los distintos grupos.
- Habla con diversos representantes de la comunidad para asegurarte de que la evaluación no excluye a ningún grupo ni pone a nadie en peligro.
- Empieza a recopilar información sobre el contexto de la comunidad, incluyendo los diferentes grupos presentes, la dinámica de poder y si se confía en los líderes.
- Pregunta si otras organizaciones han realizado alguna evaluación en la comunidad.
- Explora las opciones para que los miembros de la comunidad ayuden a llevar a cabo la evaluación (si no va a sesgar los resultados), por ejemplo, como recopiladores de datos.
- Debate los planes y los resultados de la evaluación con otras partes interesadas, como las autoridades locales o las ONG.

Lista de comprobación de la información que debe compartirse con las comunidades antes de una evaluación:

- Presenta a la Sociedad Nacional y su cometido: no des por sentado que todo el mundo conoce a la Cruz Roja y la Media Luna Roja.
- Explica el objetivo de la evaluación y lo que ocurre a continuación.
- Gestiona las expectativas siendo sincero sobre las limitaciones. Por ejemplo, si un programa no está garantizado o se limita a un sector, o si puede haber un gran retraso entre la evaluación y el inicio de un programa.
- Explica el comportamiento que las personas pueden esperar del personal y los voluntarios.
- Explicar cómo se pueden hacer preguntas o plantear preocupaciones y proporcionar detalles para que las personas se pongan en contacto con la Sociedad Nacional si es necesario.
- Deja claro que la participación en la evaluación es voluntaria y no afecta a que la persona reciba o no apoyo.

Herramientas: **13** Herramienta de evaluación de CEA **14** Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios

La Cruz Roja de Sierra Leona consigue que la comunidad se identifique con el programa desde el principio

Cuando la Cruz Roja de Sierra Leona (SLRCS) empieza a trabajar con una comunidad, el primer paso es siempre presentarse. Los voluntarios llaman a las autoridades locales, a los líderes de la comunidad, a las líderes de las mujeres, a los representantes de los jóvenes, al imán y al pastor, para compartir información sobre ellos mismos y sobre la Sociedad Nacional, el programa y lo que les gustaría hacer, y piden a los representantes de la comunidad que compartan cómo ven la situación y cuáles son sus preferencias y expectativas. Esto ha conducido a una mayor sostenibilidad y a una mayor apropiación e identificación por parte de la comunidad. Por ejemplo, aunque un programa de salud comunitario sobre el ébola haya terminado, los voluntarios siguen activos en sus comunidades fomentando comportamientos seguros y saludables. El Director de Programas de la SLRCS explicó: "Hablamos mucho de la sostenibilidad, para mí la sostenibilidad no viene al final, viene desde el principio. Una vez que involucras a una persona, esta es consciente, se crea un espacio para que pueda influir en las decisiones, hacer aportaciones, aportar ideas, y aumenta la participación de la comunidad."



Sierra Leona 2017 Sierra Leona, 2017. Los voluntarios de PSS de la Cruz Roja de Sierra Leona llevan a cabo una sesión de APS en grupo para los afectados por las inundaciones. Como parte de su respuesta, la Sociedad de la Cruz Roja de Sierra Leona ha formado y reciclado a los voluntarios ya desplegados durante el brote de ébola, y los ha desplegado para prestar apoyo en varias áreas, incluida la prestación de apoyo psicosocial. © Katherine Mueller/IFRC

Informar o capacitar al personal y a los voluntarios sobre el objetivo de la evaluación y cómo comunicarse de forma clara y honesta

El personal y los voluntarios deben ser capaces de responder a las preguntas de la comunidad con claridad y honestidad y evitar crear expectativas o hacer falsas promesas sobre el apoyo que recibirán. Una buena capacidad de comunicación también hace que la relación con la comunidad tenga un buen comienzo.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Prepara al equipo de evaluación

- Informa a todo el personal y a los voluntarios sobre el objetivo de la evaluación, el proceso, cómo se utilizarán los datos y lo que ocurrirá a continuación, para que puedan responder a las preguntas de la comunidad y evitar crear expectativas. Esto debe incluir una (re)información sobre el Código de Conducta, la prevención de la explotación y el abuso sexual y la lucha contra el fraude y la corrupción. Utiliza el [manual PSEA](#).³⁶
- Forma o actualiza al personal y a los voluntarios sobre las buenas habilidades de comunicación y cómo responder a los comentarios y opiniones. Utiliza el curso de formación de [un día sobre buenas habilidades de comunicación y gestión de quejas](#).³⁷
- Considera la posibilidad de formar a los equipos sobre cómo comunicarse con grupos específicos de forma imparcial, por ejemplo, personas con discapacidad, niños y niñas, grupos marginados, o cómo trabajar con intérpretes.
- El personal o los voluntarios que vayan a hablar con las personas sobre temas delicados relacionados con el conflicto, la protección, el género y la diversidad deben recibir la formación adecuada para hacerlo de forma segura y sensible.³⁸
- El equipo de evaluación debe estar equilibrado en cuanto a género, hablar cualquier lengua local y ser aceptado y confiar en la comunidad.

Herramientas: 10 Sesión informativa sobre el Código de Conducta 14 Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios

La Cruz Roja de Trinidad y Tobago adopta un abordaje cuidadoso de las evaluaciones

Cuando la Cruz Roja de Trinidad y Tobago llevó a cabo un análisis de la situación y el contexto para comprender mejor las necesidades, las habilidades y las capacidades de los migrantes, aprendió dos valiosas lecciones. En primer lugar, mientras se realizaban las encuestas, la Sociedad Nacional recibió muchas solicitudes de apoyo, que superaban su capacidad de respuesta. Sin embargo, el equipo de evaluación se tomó el tiempo de explicar a los miembros de la comunidad, uno a uno, mientras realizaban la evaluación, que estas conversaciones no eran promesas de apoyo, sino una oportunidad para que la Sociedad Nacional aprendiera y se dirigiera a los más vulnerables. Como resultado, se mantuvo la confianza en la Sociedad Nacional y las personas estuvieron dispuestas a participar en los programas que siguieron. En segundo lugar, al acercarse y crear relaciones con migrantes venezolanos de larga duración, la Cruz Roja pudo tender puentes con comunidades que pueden encontrar difícil confiar en los demás. Leer el estudio de [caso completo](#)³⁹.

Voluntarios y comunidades frustrados por la falta de información

En Uganda, se enviaron voluntarios para llevar a cabo un registro de hogares de refugiados sursudaneses. Los voluntarios no fueron informados sobre el objetivo del registro y, por tanto, no pudieron explicar a las comunidades por qué se estaban recopilando sus datos. Esto creó expectativas entre la comunidad y, cuando la Sociedad Nacional regresó para distribuir los artículos, hubo mucho enfado y frustración entre los que no recibieron nada. Durante un debate de grupo focal, un hombre dijo: "Todo el mundo estaba registrado, pero solo algunas personas recibieron ayuda: ¿por qué recopilar nuestros datos si no van a ayudarnos?". Debido a esto, la Sociedad Nacional impartió formación sobre participación comunitaria a los voluntarios de todas sus operaciones.

Trinidad y Tobago El equipo de la Cruz Roja de Trinidad y Tobago prepara semilleros para un programa de seguridad alimentaria de COVID-19 en el país. © TTTC / IFRC



Tomarse el tiempo necesario para comprender el contexto, incluidos los riesgos y las capacidades de las personas

Los programas que no comprenden el “panorama general” suelen fracasar o, lo que es peor, tienen consecuencias negativas no deseadas⁴⁰. El análisis del contexto debe ser un proceso continuo para controlar la evolución de la situación y el impacto que podría tener en el programa.

¿Cómo puedo hacer esto?

» ¿Qué contiene un análisis de contexto?

- Demografía y perfil de la comunidad.
- El mapeo de todos los líderes, grupos y asociaciones de la comunidad.
- La dinámica de poder entre los distintos grupos, incluyendo quién toma las decisiones y quién está excluido o marginado.
- Los niveles de cohesión social y confianza entre las personas.
- El papel que desempeñan el género y la diversidad en la vida de las personas.
- La cartografía de cualquier conflicto o tensión en la comunidad.
- La cultura y las creencias de la comunidad, sobre todo en los temas relacionados con el programa.
- Capacidades y puntos fuertes existentes en la comunidad.
- Análisis de las partes interesadas de otros organismos que prestan servicios.

» Cómo llevar a cabo un análisis de contexto

- La información anterior puede recopilarse mediante datos secundarios, debates de grupos focales, entrevistas a informantes clave, mapeo de la comunidad, observación directa, etc. Algunos kits de herramientas útiles son:
 - El [kit de herramientas de PGI en emergencias de IFRC](#) tiene herramientas para llevar a cabo el análisis de PGI.⁴¹
 - El [Marco de Acceso Seguro](#) y la [Caja de Herramientas Prácticas del CICR](#) tienen herramientas sobre el mapeo de las partes interesadas y el análisis del conflicto y la violencia.⁴²
 - El [Análisis de vulnerabilidad y capacidad mejorado de IFRC](#) tiene herramientas de mapeo y calendario estacional.⁴³
 - El libro [Conflict Sensitivity & Public Health Emergencies \(Sensibilidad al conflicto y emergencias de salud pública\)](#) de [CDA Collaborative Learning](#)⁴⁴ incluye hojas de trabajo de mapeo y evaluación.
- La comprensión del contexto requiere tiempo y sensibilidad. Considera qué preguntas se hacen, cómo, a quién y quién más está escuchando u observando. No pongas a nadie en riesgo de daño o estigmatización. Los voluntarios locales pueden ser una valiosa fuente de orientación e información.

Herramientas: 13 Herramienta de evaluación de CEA 16 Guía de FGD

Comprender el contexto cultural y práctico de la menstruación resulta fundamental

Para mejorar el apoyo a la gestión de la higiene menstrual (MHM) en los desastres, la Cruz Roja de Vanuatu (VRCS) participó en un estudio para comprender mejor el contexto de la menstruación en las comunidades. Los debates de los grupos focales y las entrevistas en profundidad con mujeres y niñas dieron lugar a muchas conclusiones clave, que se habrían pasado por alto en una simple evaluación de necesidades. Por ejemplo, las mujeres y las niñas afirmaron sentirse avergonzadas si los hombres saben que tienen el período, por lo que es importante que tengan zonas privadas para lavarse. También es necesario que los kits de higiene menstrual se distribuyan por separado de otros artículos no alimentarios, y que no los entreguen los hombres, para que las mujeres y las niñas se sientan capaces de hacer preguntas. Las prácticas restrictivas durante la menstruación, como no poder cocinar, viajar o cuidar el huerto, pueden limitar la capacidad de la mujer para participar en actividades como asistir a las distribuciones, cocinar en común en los centros de evacuación o replantar los huertos. Esta comprensión cultural está ayudando a la VRCS a mejorar sus planes de preparación y respuesta ante los desastres. Leer el [caso completo](#)⁴⁵.



Vanuatu 2018 La Cruz Roja de Vanuatu llevó a cabo una investigación para identificar las oportunidades de reforzar la programación y las intervenciones de apoyo a la gestión de la salud menstrual entre las mujeres y las niñas en contextos de desastre. El estudio tenía como objetivo identificar los artículos preferidos a nivel local para su inclusión en un kit de MHM y explorar los aspectos socioculturales de la menstruación que pueden afectar a la MHM en contextos de desastre en Vanuatu. © Sociedad de la Cruz Roja de Vanuatu

5 Incluir preguntas sobre la mejor manera de involucrar a las comunidades en las evaluaciones de necesidades

Esto garantiza que se incorporen a los planes y presupuestos de los programas abordajes eficaces para compartir información, facilitar la participación de la comunidad y gestionar las reacciones.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Información sobre la participación comunitaria que debe recopilarse como parte de la evaluación de las necesidades⁴⁶

- Necesidades, opiniones y prioridades de las personas.
- Tasas de alfabetización.
- Fuentes de información de confianza: personas y canales.
- Necesidades de información en la comunidad.
- Acceso a equipos de comunicación.
- Barreras para participar en eventos o acceder a la información.
- Frecuencia y tipo de reuniones y actos comunitarios quién asiste, quién habla y quién queda excluido).
- Procesos de toma de decisiones en el hogar y la comunidad.
- Formas preferidas de compartir opiniones y comentarios y presentar quejas.
- Conocimientos, capacidades y creencias.
- Percepción y confianza en la Sociedad Nacional.

» Cómo recopilar datos

- Incluye métodos de recopilación de datos que permitan a las personas hablar abiertamente de sus necesidades y prioridades, como los debates de grupos focales o las entrevistas a informadores clave. Las encuestas solo permiten a las personas elegir entre opciones preestablecidas, por lo que existe el riesgo de que se pierda información importante.
- Algunos grupos pueden no sentirse cómodos hablando delante de otros, así que habla con ellos por separado; por ejemplo, las mujeres jóvenes pueden no sentirse cómodas hablando delante de sus mayores.
- Todos los datos deben estar desglosados por sexo, edad y discapacidad, para permitir una mejor comprensión de las diferentes necesidades y preferencias de los distintos grupos. El [kit de herramientas PGI⁴⁷](#) contiene orientaciones al respecto.
- No recopiles más datos de los necesarios. Las grandes evaluaciones llevan mucho tiempo, son estresantes para la comunidad y crean expectativas sobre el tamaño del programa que se va a realizar.

» Cómo analizar los datos

- Analiza conjuntamente los datos de la evaluación de necesidades y del análisis de contexto. Los modelos más utilizados para analizar los datos son el análisis de las partes interesadas, el DAFO o el árbol de problemas. El [Marco de Análisis de IFRC⁴⁸](#) ayuda a guiar a los equipos en el proceso de recopilación y análisis de la información. Aunque se ha desarrollado para operaciones de emergencia, también puede utilizarse para los programas y proporciona una forma útil de organizar y almacenar los datos e identificar las lagunas o tendencias en la información recopilada.

- Al analizar los datos de la evaluación, ten en cuenta:
 - Las posibles inconsistencias en los datos: ¿ofrece la evaluación una buena comprensión del contexto, las necesidades y las capacidades de la comunidad y la mejor manera de comprometerse con los distintos grupos? Si no es así, pueden ser necesarias visitas de seguimiento a la comunidad para recopilar los datos que faltan.
 - Grupos omitidos: ¿hay algún grupo que esté presente en la comunidad pero que no esté representado en los datos? Si es así, puede ser necesario un esfuerzo adicional para hablar con estos grupos.
 - Inconsistencias: ¿hay diferencias en las necesidades, preferencias o capacidades de los distintos grupos? Por ejemplo, ¿los líderes masculinos de la comunidad enumeran prioridades diferentes a las de otros grupos? Habrá que abordarlas durante la planificación participativa.

Herramientas 13 Herramienta de evaluación de CEA 16 Guía de FGD

● Ejemplos del Movimiento

La Media Luna Roja Turca evalúa las necesidades y los conocimientos de la comunidad sobre la COVID-19

Para comprender los conocimientos, las actitudes y las prácticas (CAP) de los refugiados y las comunidades locales, junto con sus necesidades de información y los canales de comunicación de confianza y preferidos sobre la COVID-19, la Sociedad de la Media Luna Roja Turca (TRCS), con el apoyo de IFRC, llevó a cabo una evaluación CAP de marzo a abril de 2021. La evaluación ayudó a la TRCS a comprender lo que las personas saben, lo que creen y lo que hacen en relación con la COVID-19 y se está utilizando para ayudar a la Sociedad Nacional a mejorar su trabajo. Saber qué información ha escuchado ya la gente, cómo ha reaccionado a ella y por qué podría resistirse al cambio, ayudará a la TRCS a desarrollar una información eficaz y específica, a entablar un diálogo con las comunidades y a promover un comportamiento positivo. La evaluación también permite conocer la percepción y la actitud de la gente hacia la vacuna para la COVID-19 y su disposición a vacunarse. También se incluyeron preguntas para garantizar que las actividades de comunicación de riesgos y participación comunitaria lleguen a todos los grupos, y no creen o exacerben involuntariamente las tensiones y desigualdades existentes. Leer el [informe completo](#)⁴⁹.



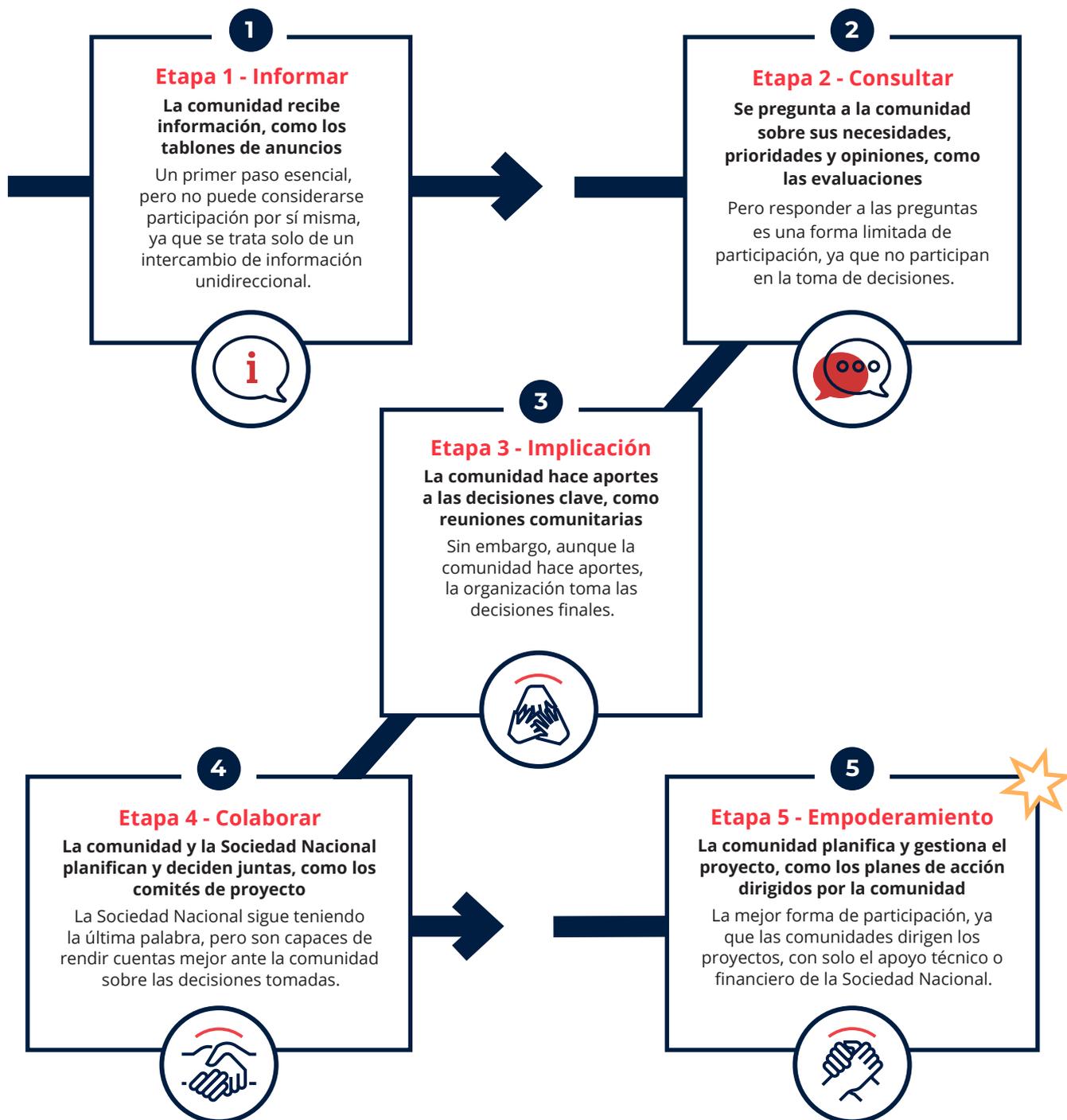
Turquía 2021 Nezila es una refugiada siria de 64 años que vive en Gaziantep, Turquía. Le preguntan por sus necesidades y su satisfacción con la asistencia con dinero en efectivo que le proporciona la Media Luna Roja Turca a través del programa Red de Seguridad Social de Emergencia (ESSN) financiado por la UE. © Irem Karakaya/IFRC

Planificación y diseño

Las acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante la planificación y el diseño apoyan a las comunidades para que desempeñen un papel significativo en la planificación de los programas y garantizan que las actividades de participación comunitaria se integren en los planes y presupuestos de los programas.

Niveles de participación comunitaria: ¿dónde está tu Sociedad Nacional?

El nivel de participación comunitaria posible dependerá del contexto. Sin embargo, sé honesto y pregúntate siempre: “¿Hay algo más que pueda hacer para dar un papel y una voz más fuertes a las comunidades en el diseño y la gestión de este programa?”



Basado en el Espectro de la Participación Pública de IAP2, 2014

6 Los miembros de la comunidad y las principales partes interesadas deben participar en la planificación del programa, incluidos los hombres, las mujeres, los niños y las niñas y los grupos marginados o de riesgo

Es más probable que los programas diseñados con las comunidades satisfagan sus necesidades y funcionen sin problemas. Esto también genera confianza y apropiación, lo que favorece la sostenibilidad. Por el contrario, los programas diseñados en las oficinas sin el aporte de la comunidad, corren el riesgo de no ser necesarios o aceptados, lo que supone una pérdida de tiempo, fondos y esfuerzo.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Dedicar tiempo a la participación de la comunidad en el proceso de planificación

- A menudo, el tiempo asignado a la planificación es tan corto que no hay tiempo para la participación (véase el recuadro sobre los retos de la participación para encontrar soluciones a esto, en la página 56).
- Debate primero los planes con los líderes formales e informales y pide su ayuda para establecer contactos con la comunidad en general. No reunirse con los reconocidos como líderes puede dar lugar a hostilidad y desconfianza, lo que puede atrasar la ejecución y debilitan la relación con la comunidad.
- Sin embargo, no hables solo con los líderes, ya que no se puede garantizar que representen realmente las necesidades de todos los miembros de la comunidad. Hablar solo con los líderes no es una forma de participación comunitaria y hace que la Sociedad Nacional corra el riesgo de favorecer a determinados grupos, agravando las desigualdades existentes y dando más poder a voces ya poderosas.
- Utiliza la comprensión desarrollada a través del análisis del contexto para planificar la mejor manera de involucrar a los diferentes grupos. Por ejemplo, si las personas con discapacidades físicas tienen dificultades para asistir a las reuniones de la comunidad, piensa en otras formas de involucrarlas, como entrevistas en sus casas.
- Aprovecha los conocimientos locales de los voluntarios de la comunidad para planificar los programas.
- Coordina con otras partes interesadas y socios durante el proceso de planificación, como el gobierno, las ONG y las organizaciones locales.

» Metodologías participativas

- Diferentes sectores técnicos cuentan con metodologías participativas, entre ellas:
 - [Enfoque participativo para la concienciación sobre la seguridad de los refugiados](#).⁵⁰
 - [Mejora de la salud y los primeros auxilios comunitarios](#).⁵¹
 - [Análisis de vulnerabilidad y capacidad mejorado](#).⁵²
 - [Manual de técnicas participativas del CICR](#).⁵³
 - [Transformación participativa de la higiene y el saneamiento](#).⁵⁴
 - [Formación en higiene y saneamiento infantil](#).⁵⁵
 - [Saneamiento total dirigido por la comunidad](#).⁵⁶
 - [Avanzar hacia los niños y niñas como socios en la protección de la infancia en la guía COVID-19](#).⁵⁶
 - El Manual de participación para trabajadores humanitarios sobre el terreno⁵⁷ de ALNAP y Groupe URD⁵⁸ ofrece muchas orientaciones útiles y detalladas y ejemplos de enfoques participativos.
- Utiliza la metodología con la que estés más familiarizado en tu sector o sigue los pasos generales para la planificación participativa que se indican a continuación. Se incluyen enlaces a algunas de las herramientas de las metodologías anteriores, que se adaptan más fácilmente a cualquier ámbito técnico.

Herramientas: **16** Guía de FGD **17** Herramienta de reuniones comunitarias **18** Enfoques participativos de los criterios de selección

PASOS PARA INVOLUCRAR A LAS COMUNIDADES EN LA PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y FOMENTAR LA APROPIACIÓN E IDENTIFICACIÓN CON EL PROGRAMA

1 Identificar y priorizar juntos las soluciones

- Presenta los resultados de la evaluación y verifica que la Sociedad Nacional entienda bien las principales necesidades y prioridades.
- Haz una lluvia de ideas sobre posibles soluciones a las principales necesidades. Una herramienta útil es el [árbol de problemas/soluciones del kit de herramientas del AVC](#).⁵⁹
- Deja que los miembros de la comunidad sugieran soluciones en primer lugar, para que no se vean influidos por las sugerencias de la organización, a la que pueden considerar “experta”.
- Evalúen juntos cada solución en función de:
 - El nivel de impacto que tendría.
 - Si existen los recursos para ponerla en práctica, por ejemplo, financiación, conocimientos técnicos, tiempo, materiales. Sé sincero sobre las limitaciones del programa en estos ámbitos.
 - Si complementa y aprovecha las prácticas y capacidades existentes en la comunidad.
 - Puede mantenerse una vez finalizado el programa, es decir, no necesitará fondos ni conocimientos técnicos para mantenerlo.
 - No tendrá un impacto medioambiental negativo.
- Acuerda una lista final de soluciones prioritarias en las que centrarte, utilizando el debate o un proceso de votación si los distintos grupos tienen prioridades diferentes.



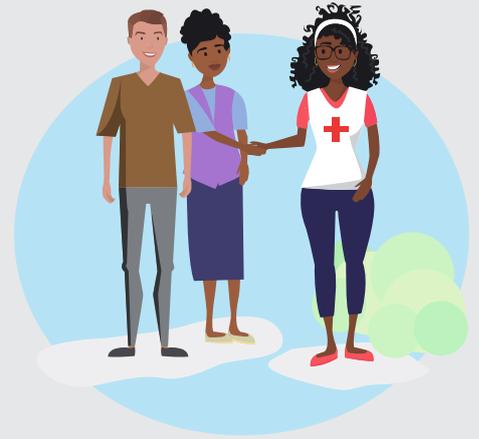
2 Acordar los resultados, actividades, funciones y responsabilidades del programa

- Pregunta a las comunidades qué resultados les gustaría ver al final del programa.
- Planifica las actividades que habrá que llevar a cabo para lograr esos resultados, y debate sobre:
 - ¿Quién dirigirá qué actividades?
 - Los recursos necesarios y quién puede proporcionarlos.
 - El calendario y el orden de ejecución. ¿Hay limitaciones estacionales o eventos como las elecciones que se avecinan?
 - Los criterios de selección y los enfoques de aproximación que se utilizarán para llegar a grupos específicos (véase la página 89 del módulo de emergencias para obtener más orientación al respecto).
 - ¿Qué papel desempeñarán las partes interesadas externas? ¿Cómo pueden las actividades aprovechar los esfuerzos existentes?
- La [actividad 6 “Planificación del cambio” de PASSA](#)⁶⁰ o PHAST es una buena herramienta para planificar las actividades y acordar las funciones y responsabilidades con los miembros de la comunidad.
- Habla sobre cómo se medirá el progreso y acuerda algunos indicadores basados en las expectativas de la comunidad. La [actividad 8 “Plan de seguimiento” de PASSA](#)⁶¹ proporciona una herramienta para desarrollar un plan de seguimiento con la comunidad.
- Discute si los miembros de la comunidad pueden llevar a cabo parte del monitoreo, pero no si serán vistos como “policías” o “espías” por la comunidad en general.
- Discute sobre qué ocurrirá cuando el programa termine y qué apoyo necesitaría la comunidad para hacerse cargo de las actividades.



3 Acordar cómo trabajarán juntos la Sociedad Nacional y la comunidad durante el programa

- Planifica cómo participará la comunidad en la gestión del programa. Las preguntas que hay que debatir son:
 - ¿Se participará a través de los comités y representantes existentes, o habrá que crear otros nuevos para el programa?
 - Si se crean nuevos, ¿cómo se seleccionarán los miembros para que todos estén representados? En la página 64, encontrarás orientaciones sobre cómo trabajar con los comités comunitarios.
 - ¿Cómo se mantendrá la participación de la comunidad en general? ¿A través de qué enfoques y con qué frecuencia?
 - ¿Cómo deberían participar otras partes interesadas?
- Debate sobre qué información del programa debe compartirse, con qué frecuencia y a través de qué canales.
- Acuerda cómo se recopilarán las opiniones y comentarios de la comunidad, se responderá a ellas y se actuará en consecuencia. Consulta la página 103 para saber más sobre los mecanismos de retroalimentación.



Jordania, 2014 Jordania tiene una historia de apertura de brazos a los refugiados; de una población de aproximadamente 12 millones de habitantes se estima que alrededor de 5 millones de ellos son originalmente refugiados y trabajadores migrantes. Los palestinos, los iraquíes y, más recientemente, los sirios viven en el país en gran número. 1,2 millones de sirios han cruzado a Jordania desde Siria desde que comenzó el conflicto hace 3 años; el 80 % de ellos viven fuera de los campos de refugiados dentro de la comunidad jordana, y muchos de ellos viven una existencia difícil. © IFRC

Evaluación participativa comunitaria para comprender las necesidades y capacidades de los migrantes

La Cruz Roja de Ecuador (ERC) utiliza un enfoque denominado evaluación participativa comunitaria para comprender los problemas a los que se enfrentan los distintos grupos de migrantes y trabajar con ellos para planificar programas relevantes, contextualizados y holísticos. La evaluación participativa permite a la comunidad compartir sus conocimientos y encontrar soluciones para abordar los problemas identificados. ERC organizó talleres de evaluación participativa con personas adultas, niños y niñas e incluyó a las Juntas Provinciales para garantizar que las intervenciones fueran diseñadas conjuntamente por el equipo del programa, las comunidades y las filiales. Las consideraciones de género se integraron en todo momento, por ejemplo, con una participación equilibrada de hombres y mujeres y con la recopilación de datos desglosados. Los talleres para adultos utilizaron una serie de actividades, incluida una sesión denominada “Familia-Comunidad”, que permitió a los participantes identificar problemas y retos, sus causas y relaciones, así como acciones para superarlos. Los talleres para niños y niñas utilizaron el juego para explorar sus percepciones y emociones sobre ellos mismos, sus familias y su relación con la comunidad de acogida. Antes de cada taller, los participantes recibían información sobre el objetivo de la sesión, cómo se utilizaría la información, qué ocurriría a continuación y que la participación era voluntaria. También se celebraron reuniones con los participantes para compartir los resultados. Leer el [informe completo](#)⁶².

Utilizar la coproducción para mejorar los servicios para refugiados y solicitantes de asilo

El [proyecto AVAIL](#)⁶³, dirigido por la Cruz Roja Británica, Italiana, Irlandesa y Letona y IFRC, utilizó la coproducción para implicar a los refugiados y solicitantes de asilo en el diseño de los servicios y en la defensa de los cambios de políticas y actitudes. Por ejemplo, en Glasgow (Escocia), la Cruz Roja Británica (BRC) hizo participar a personas que habían pasado por el proceso de asilo para que ayudaran a diseñar talleres para los recién llegados. El [taller codiseñado](#)⁶⁴ utilizó personajes ficticios para explorar cómo las distintas identidades experimentan el proceso de asilo de forma diferente. Cada participante creó un mapa para visualizar el viaje de su personaje, incluyendo experiencias y emociones positivas y negativas. A continuación, los participantes compartieron sus mapas y debatieron las etapas clave en las que el personaje se beneficiaría de más información y apoyo de la Cruz Roja. Se utilizó un enfoque similar para codiseñar e impartir un [curso de habilidades para la vida](#)⁶⁵ para refugiados y solicitantes de asilo recién llegados a Gales.

Las comunidades participan en el seguimiento de los servicios sanitarios comunitarios en Tanzania

La Cruz Roja de Tanzania utiliza el enfoque de la tarjeta de puntuación comunitaria para reunir a los responsables de las políticas, los líderes de la comunidad, los líderes de opinión, los proveedores de servicios y diversos grupos de la comunidad para supervisar y mejorar los servicios sanitarios. Cada participante evalúa su papel en la prestación de servicios sanitarios comunitarios y clasifica su rendimiento. A continuación, se debaten y acuerdan conjuntamente las puntuaciones y se identifican las medidas de mejora. Se desarrolla un plan de acción, con funciones y responsabilidades claras, que se revisa trimestralmente. Leer el [informe completo](#)⁶⁶.

7 Verificar los planes con la comunidad y otras partes interesadas antes de ponerlos en práctica, para asegurarse de que se ajustan a las necesidades y expectativas

Esto puede ayudar a identificar cualquier problema potencial, a crear una amplia apropiación e identificación y comprensión por parte de la comunidad y a evitar la duplicación con otros organismos.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Comparte y debate sobre los planes

- Presenta los planes en reuniones comunitarias y pide opiniones y comentarios.
- Coloca los planes en los tableros de anuncios, con la opción de se pueda aportar retroalimentación a través de una línea telefónica o de voluntarios.
- Pide a los comités o representantes de la comunidad que debatan los planes con las personas y que den su opinión y comentarios a la Sociedad Nacional.
- Comparte los planes en las reuniones de coordinación con el gobierno y otras entidades, para comprobar que no hay duplicidades e identificar oportunidades de colaboración.

Herramientas 17 Herramienta de reuniones comunitarias

● Ejemplos del Movimiento

Comprobación del contenido de los kits de gestión de la higiene menstrual antes de su distribución en Iraq

La Sociedad de la Media Luna Roja Iraquí (IRCS) había adaptado previamente los kits globales de gestión de la higiene menstrual (MHM) al contexto iraquí a nivel nacional, pero decidió ir más allá y comprobar si era necesario realizar alguna variación regional antes de distribuirlos en una provincia. Junto con la Cruz Roja Francesa (FRC), la IRCS llevó a cabo debates en grupos focales con mujeres y niñas para cotejar la lista de artículos incluidos en los kits de MHM. Los resultados mostraron importantes diferencias en las necesidades en función de la edad y de si las mujeres vivían en zonas urbanas o rurales. Por ejemplo, las escolares preferían las compresas desechables de un solo uso para no tener que cargar con sus compresas usadas hasta que llegaran a casa para lavarlas, mientras que las mujeres y niñas de los pueblos rurales preferían las compresas reutilizables debido a su limitado acceso a los mercados. Leer el estudio de [caso completo](#)⁶⁷.

RETO	SOLUCIONES
No hay tiempo para consultar a la comunidad: la propuesta está programada para la semana que viene.	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de consultas rápidas a la comunidad de un día de duración, mediante grupos focales y entrevistas a informadores clave en unos cuantos lugares.• Si las filiales tienen las habilidades y la experiencia, podrían dirigir las consultas y repartir la carga de trabajo.• Consultar a los voluntarios de la comunidad sobre sus puntos de vista.• Hablar con los principales representantes de la comunidad por teléfono.• Utilizar métodos online para obtener opiniones y comentarios, como WhatsApp o las redes sociales.• Organizar debates virtuales de grupos focales en contextos en los que las personas tengan acceso a Internet y teléfonos móviles, utilizando aplicaciones como Jitsi.⁶⁸• Utilizar cualquier dato secundario disponible de los mismos lugares.• Incorporar flexibilidad en la propuesta del donante, bien diciendo que los planes se actualizarán tras unas consultas comunitarias más amplias, o bien incluyendo líneas presupuestarias flexibles, como “proyecto comunitario”, que puedan utilizarse para responder a las necesidades de la comunidad.
No tenemos fondos para consultar a la comunidad durante el desarrollo de la propuesta.	<ul style="list-style-type: none">• Crear un pequeño fondo que pueda utilizarse para las consultas a la comunidad, que pueda reponerse una vez concedida la financiación.• Si las filiales tienen las habilidades y la experiencia, podrían llevar a cabo las consultas cerca de la filial, lo que reduce los costes.• Utilizar métodos online para obtener opiniones y comentarios, como WhatsApp o las redes sociales.⁶⁹• Hablar con los principales representantes de la comunidad por teléfono.• Celebrar debates virtuales de grupos focales en contextos en los que las personas tengan acceso a Internet y teléfonos móviles, utilizando aplicaciones como Jitsi.
No hay acceso físico a la comunidad, por ejemplo, por conflictos o restricciones por COVID.	<ul style="list-style-type: none">• Hablar con los principales representantes de la comunidad por teléfono.• Utilizar métodos online para obtener opiniones y comentarios, como WhatsApp o las redes sociales.• Celebrar debates virtuales de grupos focales en contextos en los que las personas tengan acceso a Internet y teléfonos móviles, utilizando aplicaciones como Jitsi.• Utilizar cualquier dato secundario disponible de los mismos lugares.• Trabajar con voluntarios que estén en la comunidad, que podrían llevar a cabo consultas para el programa.
Los resultados del programa ya están fijados por el donante, así que no hay flexibilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Ser sincero sobre las limitaciones, si el donante dice que los fondos solo pueden utilizarse para actividades relacionadas con la salud, explicárselo a la comunidad.• Documentar las opiniones de la comunidad y compártelas con el donante para ayudar a persuadirle de que sea flexible ante las peticiones de la comunidad.• El análisis de las partes interesadas puede identificar si otros organismos o el gobierno podrían satisfacer necesidades que quedan fuera del programa.

RETO

SOLUCIONES

El líder no quiere que hablemos con otras personas de la comunidad.

- Explicar a los líderes de la comunidad que la Sociedad Nacional tiene unos principios fundamentales que debe respetar.
- Trabajar con los líderes de la comunidad, pero también utilizar enfoques para comunicarse con toda la comunidad. En Haití se crearon comités de proyecto con los líderes, pero también se celebraron reuniones comunitarias para compartir las decisiones y recopilar las opiniones de forma más amplia.
- Pedir consejo a los voluntarios de esa comunidad sobre cómo convencer al líder para que permita una participación más amplia.
- Pedir consejo a otras partes interesadas, como las organizaciones comunitarias o las ONG que ya trabajan en el lugar.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación.
- Explicar que es un requisito de los donantes que se consulte a todas las personas.

Cómo garantizar la participación significativa de las mujeres.

- Establecer espacios de participación separados para las mujeres.
- Tener en cuenta los roles y la dinámica de género. Por ejemplo, evitar las reuniones en los momentos en que las mujeres puedan estar preparando las comidas o realizando las tareas domésticas. Preguntar a las mujeres sobre los obstáculos que pueden encontrar para participar y cómo superarlos, por ejemplo, ofreciendo servicio de cuidado de los niños y niñas durante las reuniones.
- Animar a los hombres de la comunidad a apoyar la participación de las mujeres.
- Garantizar que las mujeres puedan participar de forma significativa, por ejemplo, que se sientan cómodas hablando en las reuniones y que sus contribuciones se tomen en serio.

Cómo garantizar que los grupos marginados o en riesgo puedan participar.

- Crear subgrupos más pequeños para dar a los individuos la oportunidad de hablar sin la presencia de miembros más elocuentes o poderosos.
- Defender ante los responsables de la toma de decisiones que las opiniones de estos grupos son importantes y deben ser tenidas en cuenta.
- Asociarse con organizaciones que trabajan con adultos mayores o personas con discapacidad o de personas mayores si se requiere una comunicación especializada, por ejemplo, el lenguaje de signos.
- Elegir lugares de reunión que sean físicamente accesibles y seguros para las personas con limitaciones de movilidad o problemas visuales.
- Apoyar la asistencia de los cuidadores a las reuniones.

Lo que las personas quieren choca con nuestra opinión profesional, por ejemplo, piden métodos de suministro de agua que no son adecuados para su entorno o sostenibles.

- Estar preparado para escuchar las preocupaciones de la comunidad y llegar a un acuerdo.
- Mantener una conversación abierta sobre el tema y explicar por qué la Sociedad Nacional sería renuente a poner en práctica la solución solicitada, es decir, que no ayudará a las personas o no puede ser sostenible.
- Explicar qué alternativas existen y pregunte si la comunidad estaría dispuesta a probar algo nuevo. Proporcionar una muestra o demostrar los nuevos enfoques.
- Pedir a otras comunidades que hayan adoptado las soluciones propuestas que compartan sus experiencias.

Incluir actividades e indicadores de participación comunitaria y de rendición de cuentas en los planes y presupuestos del programa, describiendo cómo se compartirá la información, se apoyará la participación comunitaria y se gestionará la retroalimentación

Esto ayuda a garantizar que la participación comunitaria no se olvida ni se considera un programa aislado.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Incluye actividades de participación comunitaria en el plan del programa

- Como mínimo, incluye actividades que:
 - Mantengan a las comunidades informadas del progreso, las actividades, cambios o los retrasos del programa, incluyendo qué información se compartirá con quién, a través de qué métodos, por quién y cuándo.
 - Establezcan y mantengan procesos para facilitar la participación periódica y significativa de la comunidad en la toma de decisiones, incluyendo quién participará, cómo, cuándo y sobre qué cuestiones.
 - Recoge, analiza y responde a las opiniones y comentarios de la comunidad, asegurándote de que las personas sepan cómo pueden hacer preguntas, sugerencias o plantear preocupaciones sobre el programa.
- En algunos programas, pueden incluirse otras actividades relacionadas con la participación comunitaria, como por ejemplo:
 - Actividades que apoyan la comunicación social y el cambio de comportamiento, como mecanismos de retroalimentación para controlar las percepciones de una enfermedad o cines móviles y programas de radio para aumentar los conocimientos y fomentar prácticas más seguras.
 - Actividades que apoyan el intercambio rápido de información con las comunidades que pueden salvar vidas, reducir el riesgo y mitigar el impacto negativo de un desastre, crisis o brote de enfermedad.
 - Actividades que apoyan la promoción dirigida por la comunidad sobre cuestiones prioritarias que no pueden ser abordadas por la Sociedad Nacional.

Herramientas 5 Plantilla del plan de trabajo de CEA

» Incluye indicadores de participación comunitaria en el plan de seguimiento

- Supervisa si las actividades de participación comunitaria se desarrollan según lo previsto, son eficaces y ayudan al programa a rendir cuentas.
- A continuación, encontrarás algunos ejemplos de indicadores básicos que debes incluir.

Herramienta 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

» Incluye los costes de la participación comunitaria en los presupuestos de los programas

- La participación comunitaria no tiene por qué ser cara, y los enfoques pueden adaptarse a los fondos disponibles.
- El presupuesto necesario dependerá de los enfoques que se utilicen, pero normalmente el presupuesto de un programa debería incluir financiación para:
 - Formación o actualización de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
 - Viáticos de los voluntarios y gastos de combustible para las visitas a la comunidad.

- Talleres, debates de grupos focales y reuniones en la comunidad.
- Un mecanismo de retroalimentación comunitaria
- Cualquier herramienta de comunicación que se utilice, como tiempo de emisión en la radio o la televisión, cines móviles, impresión de carteles y folletos, tabloneros de anuncios, costes de SMS, medios sociales, etc.

Herramienta 6 Herramienta de creación de presupuestos de CEA

● Ejemplos del Movimiento

El CICR integra la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los programas de Seguridad Económica

El Programa de Seguridad Económica (EcoSec) del CICR ha elaborado unas directrices prácticas para integrar en sus programas los principios de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas. La participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad se incluyen en todas las formaciones organizadas por EcoSec y los indicadores clave de rendimiento se incluyen en las herramientas de supervisión, como el seguimiento posterior a la distribución. Si los equipos de EcoSec trabajan a través de socios, se aseguran de que el personal del socio también conozca y tenga la capacidad de aplicar las “prácticas mínimas” para garantizar la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas. Esto incluye la concientización del personal de los socios y la provisión de recursos materiales adicionales para que los socios puedan dedicar suficiente tiempo y realizar repetidas visitas a las personas afectadas, utilizar diferentes métodos de comunicación y establecer un mecanismo eficaz de retroalimentación y quejas.



Colombia, 2012 Un equipo del CICR organiza dos días de vacunación y talleres para explicar cómo cuidar adecuadamente a los animales como parte de un programa de seguridad económica. El CICR trae el equipo necesario desde la ciudad más cercana, a más de 3 horas de distancia. © CICR

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD DE LOS PROGRAMAS

(Para más opciones, véase la [Herramienta 7: Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA](#))

Este es un menú de posibles indicadores del programa. No es necesario utilizarlos todos, pero es importante incluir algunos que supervisen el progreso a través de los ojos de los miembros de la comunidad. Los datos recopilados de los miembros de la comunidad deben desglosarse por sexo, edad y discapacidad (como mínimo), de modo que puedan identificarse las deficiencias en la participación de grupos específicos.

Supervisar las actividades de participación comunitaria.

- El número y el % de personal y voluntarios del programa formados en la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- El programa se basa en un análisis del contexto.
- El número y tipo de métodos establecidos para compartir información con las comunidades sobre lo que ocurre en el programa.
- El % de opiniones y comentarios sobre el programa recibidas y respondidas por la Sociedad Nacional.
- El número de decisiones del programa tomadas a partir de las opiniones y comentarios de la comunidad.

Supervisar los niveles de rendición de cuentas del programa ante las comunidades.⁷⁰

- El % de miembros de la comunidad que considera que el apoyo prestado por el programa cubre actualmente sus necesidades más importantes.
- El % de miembros de la comunidad que sienten que el apoyo proporcionado por el programa les ayuda a ser más autosuficientes/a vivir sin apoyo en el futuro.
- El % de miembros de la comunidad que se sienten tratados con respeto por el personal y los voluntarios del programa.
- El % de miembros de la comunidad que creen que el programa ha comunicado bien los planes y las actividades.
- El % de miembros de la comunidad que sienten que su opinión se tiene en cuenta durante la planificación del programa y la toma de decisiones.
- El % de miembros de la comunidad que saben cómo el programa decide quién debe recibir ayuda y quién no.
- El % de miembros de la comunidad, incluidos los grupos marginados y de riesgo, que saben cómo dar su opinión y comentarios o presentar una queja sobre el programa.
- El % de personas que han recibido una respuesta a sus comentarios sobre el programa.

Implementación y seguimiento

Las acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante la implementación garantizan que las comunidades sigan desempeñando un papel significativo en la orientación y la gestión del programa, que reciban información periódica sobre los avances y las actividades, y que puedan proporcionar y recibir respuestas a sus opiniones y comentarios, y que el programa pueda controlar que esto ocurra, y sea lo suficientemente flexible como para adaptarse y mejorar en función de las opiniones recibidas.

9 **Compartir periódicamente la información sobre el programa con los miembros de la comunidad, utilizando los mejores abordajes para llegar a los diferentes grupos**

Una mala comunicación entre la Sociedad Nacional y la comunidad provoca frustración y limita la participación. Una buena comunicación significa que el programa puede beneficiarse de los valiosos conocimientos de la comunidad, ser advertido de los cambios en el contexto o de los problemas de seguridad, y crear una mayor apropiación e identificación por parte de la comunidad, todo lo cual aumenta la calidad y el impacto del programa.

¿Cómo puedo hacer esto?

» ¿Qué información debe compartirse?

- Información sobre la Sociedad Nacional, incluido el mandato, las formas de trabajo, el código de conducta del personal y los voluntarios.⁶⁶
- Objetivos y plazos del programa.
- Actividades del programa y cómo se gestionarán y ejecutarán.
- Procesos para cualquier distribución, incluyendo cuándo se producirá, cómo se gestionará y el proceso que deben seguir las personas.
- Detalles de los retrasos o retos.
- Cómo pueden participar las personas, incluyendo quiénes son los comités o representantes y cuáles son sus funciones y responsabilidades.
- Detalles del mecanismo de retroalimentación, incluyendo cómo acceder a él, qué ocurre con la retroalimentación y cuándo se puede esperar una respuesta.
- Las medidas adoptadas a raíz de las opiniones de la comunidad, y una explicación cuando no se puedan hacer cambios.
- Cuándo terminará el programa y qué se entregará.
- Procura que toda la información que se comparta sea honesta y precisa.

» ¿Cuándo debe compartirse la información?

- La información debe compartirse periódicamente con las comunidades a lo largo del programa. Una buena regla general es:
 - Mensualmente para los programas más largos de seis meses o más.
 - Semanalmente o cada dos semanas para los programas de ritmo rápido, que duran solo unos meses.

- Hay momentos clave en los que es importante comunicar:
 - Al inicio de la implementación. Recuérdale a las personas los objetivos, las actividades y los plazos del programa, especialmente si ha habido un desfase entre la planificación y la implementación o se han hecho cambios en los planes.
 - Antes del inicio de las actividades, incluidas las distribuciones, la construcción, la apertura de clínicas o las campañas de salud o higiene.
 - Cuando haya retrasos, problemas o cambios.
 - Cuando se interrumpen actividades específicas.
 - Cuando el programa se esté terminando.
- La información debe compartirse con tiempo suficiente para que las personas se preparen y actúen, es decir, no compartas información sobre una distribución el mismo día en que se va a realizar.

» ¿Cómo se debe compartir la información?

- Utiliza los canales y fuentes de comunicación sugeridos por la comunidad durante la fase de evaluación y planificación.
- Utiliza palabras claras y sencillas en las lenguas locales, evitando términos técnicos.
- Ten en cuenta quién puede quedar excluido. Por ejemplo, ¿pueden las personas con discapacidad asistir a las reuniones? ¿Todos tienen acceso a un teléfono? ¿Compartirán los líderes masculinos la información con las mujeres? ¿Hay que adaptar la información para que sea adecuada para la infancia?⁶⁷
- La información puede ser una fuente de poder, así que no confíes en una sola persona para compartir información importante. Encuentra formas de comunicarte abiertamente con toda la comunidad, como tableros de anuncios o reuniones.
- Considera el impacto que la elección del canal de comunicación puede tener en la confianza de las personas en la Sociedad Nacional y en la información que se comparte. Por ejemplo, utilizar una emisora de radio religiosa podría sugerir que la Sociedad Nacional es religiosa. Publicar información en la oficina de la administración local puede sugerir que la Sociedad Nacional está aliada con el Gobierno.
- Comprueba cada pocos meses que el programa sigue utilizando los canales, enfoques e idiomas más eficaces para llegar a los distintos grupos y que la información se recibe, se entiende y es útil.

Herramientas: 19 Matriz de métodos de comunicación 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

» La información también debe compartirse con los voluntarios y socios

- Hay que mantener informados a los voluntarios de la comunidad para que puedan responder con precisión a las preguntas cuando realicen actividades.
- Habla de la evolución del programa y las actividades con los socios y las partes interesadas para evitar la duplicación o el conflicto de actividades.

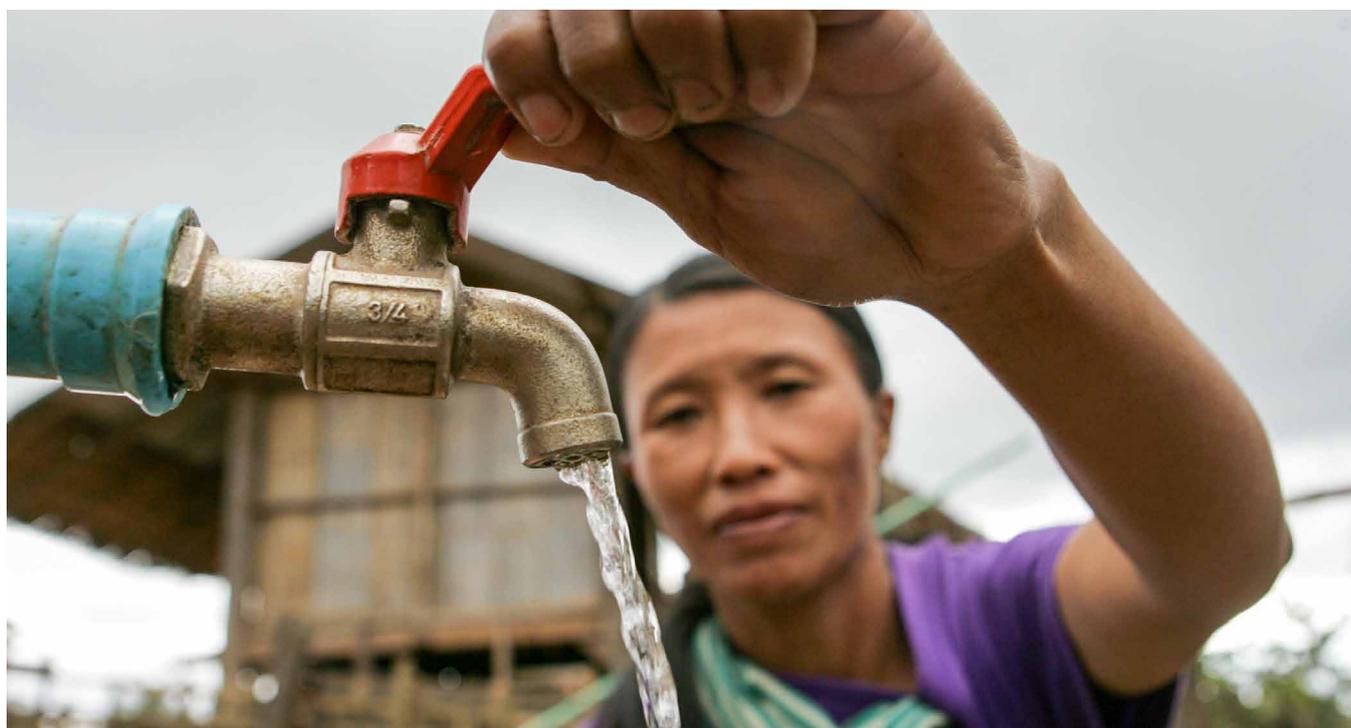
Herramientas: 14 Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios

Todo un programa se paraliza por falta de comunicación en Madagascar

Un programa WASH en Madagascar aprendió el daño que puede causar la falta de comunicación a la implementación del programa cuando los retrasos en la financiación hicieron que no se completara un pozo. Se había cavado el agujero para el pozo, pero los retrasos en la recepción de la financiación continua del donante de apoyo impidieron que se completara como estaba previsto. El programa WASH no se dirigió a la comunidad para explicar el motivo del retraso y la comunidad asumió que la Sociedad Nacional había roto su promesa, y perdió la confianza en la organización. El enfado de la comunidad hizo que los voluntarios de la comunidad se sintieran demasiado avergonzados para mantener las actividades de promoción de la higiene puerta a puerta. Los miembros de la comunidad que se habían comprometido a construir sus propias letrinas se desmotivaron. Como comentó un hombre: "Cuando ustedes terminen, nosotros terminaremos". Sin embargo, cuando el equipo WASH explicó por qué no se había terminado el pozo, la comunidad se mostró muy comprensiva y les agradeció la explicación. Si el equipo WASH hubiera visitado o telefoneado a los voluntarios de la comunidad para explicarles el retraso, el resto de las actividades del programa podrían haber continuado.

La buena comunicación es fundamental durante las renovaciones del suministro de agua en Myanmar

Cuando la Cruz Roja de Myanmar (MRCS) y el CICR planearon una amplia renovación de cinco estanques de agua superficial en una zona urbana, sabían que una buena comunicación bidireccional con la comunidad sería clave para conseguir la aceptación del proyecto. El equipo se reunió con una serie de líderes formales, informales y religiosos, y luego compartió información sobre el CICR y la Sociedad Nacional con la comunidad en general a través de reuniones y distribuyendo una hoja informativa, que incluía el número de teléfono de la línea directa del CICR. Se hizo especial hincapié en explicar por qué el proyecto era necesario y merecía la pena el trastorno a corto plazo que causaría, incluyendo detalles sobre las fuentes alternativas de agua durante el período de construcción, y los puntos de contacto clave en la comunidad. También se apoyó a la comunidad para que estableciera comités de renovación de estanques que supervisarán el proyecto y compartieran información entre la comunidad y la Sociedad Nacional y el CICR, incluyendo quejas, preguntas y sugerencias de mejora.



Myanmar © Joe Cropp / IFRC

10 Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación del programa, incluidos los grupos marginados y de riesgo

La participación de la comunidad ayuda a que el programa funcione mejor, ya que permite identificar rápidamente los problemas, resolverlos de forma colectiva y llevar a cabo y llevar a cabo las actividades con el pleno apoyo, los aportes e incluso los recursos de la comunidad.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Prepárate para una buena participación

- Establece y mantén los mecanismos de participación acordados durante la planificación, por ejemplo, comités o representantes de la comunidad, debates periódicos con diferentes grupos, reuniones en el ayuntamiento, etc.
- El éxito de la participación comunitaria requiere que todos los miembros del equipo tengan la actitud adecuada, así que forma al personal y a los voluntarios, y asegúrate de que comprenden el valor de la participación y tratan a las personas con respeto. Utiliza el [paquete de formación a nivel de filial de participación comunitaria](#).⁷¹
- La participación comunitaria se basa en la confianza, por lo que hay que dar prioridad a pasar tiempo en la comunidad y escuchar activamente a las personas y comprometerse con ellas.
- Los voluntarios de la comunidad también deben participar en las decisiones, pero su participación no puede sustituir a la de los miembros de la comunidad.

Herramientas 16 Guía de FGD 17 Herramienta de reuniones comunitarias 20 Guía para la estrategia de salida

» ¿Qué decisiones deben debatirse con las comunidades?

- Cómo deben llevarse a cabo las actividades, incluyendo quién debe hacer qué, dónde, cuándo, durante cuánto tiempo, etc.
- Ubicación y diseño de cualquier construcción o instalación.
- Criterios de selección, objetivos y procesos de distribución.
- Cualquier cambio en el programa, incluidas las actividades, el calendario, etc.
- Cómo superar los retos, incluidos los retrasos, las limitaciones de financiación o las actividades que no funcionan.
- Cuestiones planteadas a través de las opiniones y comentarios de la comunidad y cómo actuar al respecto.
- Cierre del programa y entrega a la comunidad.

» Consejos para trabajar con los comités comunitarios

- Comprueba que el comité goza de la confianza de la comunidad en general y tiene una composición equilibrada que representa a todos los grupos, es decir, no solo a los hombres mayores, y si no es así, busca formas de comprometerte más ampliamente con otros grupos.
- Si se crea un nuevo comité, los seleccionados deben representar a todos los grupos y tener un equilibrio de género. Lo ideal es que el comité sea elegido por la comunidad mediante procesos seguros y justos.
- Sé claro acerca de lo que se espera del comité. Unos términos de referencia pueden aportar claridad y ser un punto de referencia útil.
- Considera la posibilidad de ofrecer formación al comité, por ejemplo, sobre habilidades de comunicación y retroalimentación.
- Supervisa que el comité cumpla su función y que la información fluya entre el comité y la comunidad en general.
- Sigue comunicando y estando disponible para la comunidad en general, por ejemplo, a través de reuniones comunitarias abiertas o mecanismos de retroalimentación.

Los comités consultivos refuerzan los servicios y la cohesión social en Turquía

Para garantizar que los centros comunitarios de la Media Luna Roja Turca (TRCS) prestan servicios adecuados a las necesidades de la población, se han formado comités consultivos en cada centro comunitario, integrados por miembros de la comunidad local, migrantes y otros grupos vulnerables. Los comités se reúnen una vez al mes, y reúnen a la Sociedad Nacional, al gobierno local y a los miembros de la comunidad. Son una oportunidad para debatir cómo ajustar las actividades del centro comunitario y para defender cuestiones más amplias ante las partes interesadas. En la primera reunión, se debatió y acordó una hoja de cálculo para explicar los objetivos, las responsabilidades y las modalidades de trabajo del comité. Leer el [informe completo](#)⁷².

La importancia de apoyar, formar y supervisar a los comités comunitarios

En Madagascar, la Sociedad Nacional establece comités comunitarios llamados KOIF. Los KOIF identifican las necesidades de la aldea y, a continuación, toda la comunidad prioriza aquellas en las que debe centrarse. El KOIF elabora un plan de acción para la aldea que establece lo que la comunidad puede hacer por sí sola y dónde necesita apoyo. Los planes se debaten en las reuniones de la comunidad y son aprobados por toda ella. En una de las comunidades, esto funcionó muy bien. Los miembros del KOIF recibieron un buen apoyo de la Sociedad Nacional y se les proporcionó formación. Con el tiempo, asumieron la gestión de las actividades y empezaron a poner en práctica sus propias iniciativas. Por ejemplo, mejoraron la carretera entre el pueblo y la carretera principal, lo que aumentó el acceso de la población a los mercados locales, las escuelas y la asistencia sanitaria. Sin embargo, en otra comunidad, el KOIF no contaba con el mismo apoyo, y durante un grupo de debate con mujeres de la comunidad, muy pocas conocían el KOIF. Una mujer admitió estar en el KOIF, pero explicó que la convocaban a reuniones sin previo aviso y que no le explicaban cuál era su función.



Madagascar 2021 La Cruz Roja de Madagascar debate los criterios de selección y la selección de objetivos con las comunidades como parte de la respuesta a la sequía y a la COVID-19. © Cruz Roja Malgache

11 Recoger, analizar y responder a las opiniones y comentarios de la comunidad, asegurándose de que las personas sepan cómo pueden hacer preguntas, sugerencias o plantear preocupaciones sobre el programa

Los comentarios ayudan al programa a entender las percepciones de la comunidad, a identificar lo que no funciona y a mejorar el impacto. Un mecanismo de retroalimentación también puede ayudar a identificar y prevenir la explotación y el abuso sexual y la corrupción por parte del personal y los voluntarios.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Si la Sociedad Nacional ya dispone de un mecanismo de retroalimentación

- Utilízalo para el programa, en lugar de crear algo nuevo.
- Habla con el equipo que gestiona el mecanismo de retroalimentación sobre cómo podría utilizarse para apoyar el programa.
- Forma al personal del programa y a los voluntarios sobre el funcionamiento del mecanismo.
- Habla del mecanismo con las comunidades, incluyendo los posibles obstáculos para su uso y las adaptaciones que puedan ser necesarias.
- Da publicidad abierta del mecanismo de información en la comunidad.

El módulo 6 contiene orientaciones sobre la creación de un mecanismo de información en la página 103.

Herramienta: 15 Kit de retroalimentación



Libano 2006 La voluntaria de Juventud de la Cruz Roja Libanesa, Sarah Moukarcel, habla con un desplazado interno en el distrito de Monte Líbano (cerca de Beirut) para recopilar datos. Muchos desplazados internos se alojan en escuelas donde reciben asistencia. La Cruz Roja Libanesa está visitando las comunidades para encontrar a estos desplazados internos, determinar sus necesidades y ayudar a satisfacerlas. © CICR/Marko Kovic

Revisar y ajustar periódicamente las actividades y los enfoques del programa basándose en las opiniones de la comunidad y en los datos de seguimiento

Cuando se ignoran los problemas o sugerencias planteados a través de la retroalimentación y el monitoreo, se genera frustración y puede hacer que las personas dejen de involucrarse. Los programas deben revisarse y ajustarse continuamente para garantizar que siguen siendo relevantes, eficaces y que satisfacen las necesidades.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Supervisa el rendimiento formal e informalmente

- Supervisa si el programa satisface las necesidades de las personas, llega a las personas adecuadas y apoya la autosuficiencia, y haz cambios si es necesario.
- Supervisa que las personas estén satisfechas con la calidad de la información, la participación y la influencia que tienen sobre el programa, y considerar cambiar por "realiza" cambios si es necesario.
- Incluye preguntas en los procesos formales de seguimiento, pero también formule estas preguntas de manera informal durante las reuniones con la comunidad.
- Organizar debates de grupos focales cada seis meses con grupos clave de la comunidad es una buena forma de comprobar e identificar proactivamente cualquier problema o sugerencia de mejora.
- Debate las opiniones de la comunidad y los datos de seguimiento en las reuniones del equipo del programa como un punto permanente del orden del día, incluyendo cómo actuar en consecuencia.
- Si se plantean repetidamente los mismos problemas, hay que abordarlos haciendo un cambio en el programa o explicando más claramente a la comunidad por qué no se puede resolver el problema.
- Reúnete periódicamente (por ejemplo, mensualmente) con los voluntarios de la comunidad para captar las opiniones y comentarios informales que escuchan en las comunidades, debatir los retos que se plantean y escuchar sus sugerencias de mejora.
- Sigue coordinándote con otros socios y partes interesadas para identificar oportunidades de colaboración y evitar la duplicación.

Herramientas **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **16** Guía de FGD
17 Herramienta de reuniones comunitarias **15** Kit de retroalimentación

La Cruz Roja Italiana supervisa las percepciones de los migrantes para mejorar los servicios

La Cruz Roja Italiana y IFRC se asociaron con Ground Truth Solutions para supervisar las percepciones de los migrantes que llegan a Europa. Se elaboró una breve y sencilla encuesta, que se probó con los migrantes, y luego se perfeccionó para recoger datos sobre el acceso de los migrantes a la información; la comprensión del sistema de asilo, la capacidad de satisfacer las necesidades básicas, la sensación de seguridad, la confianza en el personal de la Cruz Roja, la capacidad de opinar sobre el apoyo recibido y la sensación de empoderamiento. Los voluntarios recopilaron los datos mediante entrevistas personales y, después de cada ronda de recopilación de datos, las conclusiones se debatieron internamente con todos los equipos y con los migrantes. Las encuestas y el debate posterior identificaron mejoras prácticas y concretas que la Cruz Roja Italiana podía introducir en sus servicios. Por ejemplo, los migrantes habían manifestado que no entendían el procedimiento de asilo, por lo que el personal del centro de recepción empezó a compartir la información sobre el proceso de asilo en dosis más pequeñas, repartidas en varios días, para que la información se asimilara y se entendiera mejor. Tras la ronda inicial de recopilación de datos, la Cruz Roja Italiana extendió las encuestas de percepción de forma independiente e incorporó la recopilación periódica de opiniones en las directrices de gestión de sus centros de recepción. Leer el [informe completo](#)⁷³.

Creación de ciclos de retroalimentación en Camerún

En Camerún, la Sociedad Nacional ha creado un exitoso ciclo de retroalimentación en el que los datos recopilados a través de múltiples canales se analizaron y utilizaron como herramienta para adaptar y mejorar continuamente su respuesta a la COVID-19. Con el apoyo de IFRC, la Sociedad Nacional estableció mecanismos para recopilar información a través de los medios de comunicación social, la línea de atención telefónica de la Sociedad Nacional, los voluntarios y los FGD y las KII en las comunidades. Todos los datos se analizaron utilizando las [herramientas de retroalimentación de la COVID-19 de IFRC](#)⁷⁴ para poner de relieve las tendencias y los retos clave, a los que el equipo debatió cómo responder. Por ejemplo, las opiniones y comentarios pusieron de manifiesto que algunas personas no creían que la COVID-19 fuera real, por lo que se informó a los voluntarios sobre cómo abordar esta cuestión en las comunidades durante la movilización social. Los comentarios y opiniones también alertaron a los equipos de WASH sobre los lugares en los que las personas tenían un acceso limitado al agua potable. Cuando quedó claro que los jóvenes creían que la COVID-19 solo afectaba a las personas mayores, la Sociedad Nacional contrató a jóvenes influyentes para que ayudaran a abordar esta cuestión y fomentaran el uso de mascarillas. Por último, las opiniones y comentarios se utilizan para dar forma a los temas y al contenido de los programas de radio de la Sociedad Nacional sobre la COVID-19, donde también se registran las llamadas y los SMS recibidos, y se analizan dentro del mecanismo de retroalimentación. Leer el [estudio de caso completo](#)⁷⁵.



Italia 2016 Los voluntarios de la Cruz Roja Italiana preguntan a los migrantes sobre sus experiencias y percepciones en el centro de acogida Teobaldo Fenoglio. © Emiliano Albensi/Cruz Roja Italiana

Evaluación y aprendizaje

Las acciones mínimas para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad durante la evaluación y el aprendizaje ayudan a garantizar que se consulte a las comunidades sobre cómo debe realizarse la evaluación, y que el programa se evalúe a través de los ojos de los miembros de la comunidad. Estas acciones son relevantes para las evaluaciones intermedias, en tiempo real o finales.

13 Hacer que las comunidades participen en la planificación de la evaluación y en el debate de los resultados

Esto mejorará la calidad de la evaluación y mantendrá una buena relación con la comunidad, lo que facilitará que volvamos a trabajar juntos en el futuro.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Planifica la evaluación

- Las evaluaciones deben entenderse como un proceso objetivo destinado a identificar áreas de mejora, y no a encontrar fallos.
- Utiliza los mecanismos de participación existentes para implicar a la comunidad en la planificación de la evaluación, por ejemplo, los comités comunitarios.
- Incluye métodos de recopilación de datos que permitan a la gente hablar de forma confidencial y segura.

» Los temas que deben debatirse con la comunidad incluyen:

- El objetivo de la evaluación.
- Las preguntas clave que deben formularse.
- Los mejores métodos de recopilación de datos.
- Quién debe recopilar los datos.
- Cuándo debe llevarse a cabo, teniendo en cuenta los días, las horas y la temporada, y lo que requerirá de los miembros de la comunidad.
- Cómo debatir y compartir los resultados con la comunidad.
- Cualquier limitación, como la financiación o las cuestiones que deben cubrirse debido a los requisitos de los donantes.

» A quién involucrar

- Habla con diversos grupos para asegurarte de que nadie será excluido. Por ejemplo, ¿hay momentos del día en que las mujeres no pueden participar?
- Considera quién recopila los datos de la evaluación y el impacto que podría tener en la forma de responder a las preguntas. Por ejemplo:
 - Si la evaluación la realiza el equipo del programa, ¿las personas seguirán compartiendo sus puntos débiles o sus experiencias negativas?
 - ¿Pueden las mujeres y las niñas hablar libremente con los evaluadores masculinos?
 - ¿Pueden los evaluadores hablar las lenguas locales?
 - ¿Podría la nacionalidad, la religión o el grupo étnico del equipo de evaluación hacer que se confíe menos en ellos, que se les considere parciales o que formen parte de una parte del conflicto?

» Si es posible, considera una evaluación dirigida por la comunidad

- Indaba es una herramienta de vídeo centrada en la comunidad para el seguimiento y la evaluación, en la que las comunidades pueden hacer sus propias historias en vídeo utilizando una aplicación sencilla y fácil de usar y un teléfono móvil. La unidad PMER de IFRC ha puesto a prueba el enfoque Indaba para las líneas base, el seguimiento y las evaluaciones, y dispone de un [manual, herramientas y ejemplos de vídeos comunitarios](#).⁷⁶
- El Cambio Más Significativo es un enfoque participativo de las evaluaciones en el que se pide a las comunidades que compartan historias sobre los principales cambios que han visto gracias al programa. Estas historias se debaten conjuntamente, y la comunidad evalúa los impactos más significativos que el programa ha tenido en sus vidas.⁷⁷
- Utiliza el Marco de Evaluación de IFRC⁷⁸ para obtener más orientación.

Herramientas **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

» Comunicación sobre la evaluación

- Asegúrate de que las comunidades entienden el propósito de la evaluación y lo que ocurre a continuación para gestionar las expectativas, ya que a veces las personas pueden pensar que una evaluación es una evaluación para un nuevo programa.
- Explica cómo se realizará la evaluación, cuándo, quién la llevará a cabo y asegura a las personas que la información que comparten es confidencial.
- Asegúrate de que el equipo de evaluación está formado para comunicarse de forma clara y respetuosa y puede responder a las preguntas sobre la evaluación.
- Cada vez que el equipo de evaluación se dirija a un nuevo grupo de personas, debe explicar quiénes son y el objetivo de la evaluación.
- Hablar sobre los planes de evaluación con las partes interesadas y los socios.

Herramientas **19** Matriz de métodos de comunicación

» Compartir los resultados

- Habla sobre los resultados de la evaluación y los próximos pasos con las comunidades, por ejemplo, mediante reuniones o talleres.
- Al presentar los resultados de una evaluación, ten cuidado de no poner a nadie en peligro exponiendo sus puntos de vista públicamente.
- Ten cuidado de que los resultados no se interpreten como promesas, dejando claro qué recomendaciones pueden llevarse a cabo y cuáles no.
- Compartir los resultados de la evaluación con colegas y socios para garantizar que otros puedan beneficiarse de las lecciones aprendidas y evitar que se repitan los errores. Por ejemplo, mediante un taller de lecciones aprendidas.

Herramientas: **17** Herramienta de reuniones comunitarias

Compartir los resultados de la evaluación con las comunidades conduce a soluciones para la Cruz Roja de Zambia

La Cruz Roja de Zambia (ZRCS) y su socio, la Cruz Roja Holandesa (NLRC), compartieron los resultados de una evaluación intermedia de un Proyecto de Reducción de la Neumonía mediante reuniones comunitarias, en las que participaron líderes comunitarios tradicionales, madres, padres y curanderos. Una de las principales conclusiones de la evaluación fue que las comunidades no estaban construyendo las cocinas mejoradas promovidas como parte del proyecto debido a la falta de suelo arcilloso, por lo que la ZRCS estaba considerando abandonar esta actividad. Sin embargo, al debatir los resultados, la comunidad pudo sugerir formas alternativas de construir las cocinas utilizando suelos y materiales disponibles de manera local. En segundo lugar, la comunidad valoró mucho este enfoque y contribuyó a aumentar la apropiación e identificación con el programa por parte de la comunidad: "Nos alegra que el personal de la ZRCS haya vuelto para darnos su opinión sobre la ejecución del proyecto, ya que la mayoría de las veces nadie vuelve a ponerse en contacto con nosotros después de una evaluación o diagnóstico de cualquier tipo. Las decisiones se toman desde sus oficinas sin hacernos partícipes a los miembros de la comunidad de lo que realmente queremos". Leer [el informe completo](#)⁷⁹.



Zambia 2013 Una madre y su hija se encuentran entre las 1.500 personas desplazadas por las inundaciones de aguas subterráneas en el centro de Zambia en enero; cocinan en el campamento de reubicación donde pasarán los próximos meses. © Stanley Ndhlovu/IFRC

Preguntar a los miembros de la comunidad si están satisfechos con el programa, cómo se ha llevado a cabo y qué podría mejorarse

Si el programa no ha funcionado para la comunidad, no ha funcionado en absoluto, no importa cuántas sesiones de concientización se hayan impartido o cuántos pozos se hayan construido. Las evaluaciones no deben ser un ejercicio de marcar casillas para el donante, sino una herramienta importante para ayudarnos a aprender y mejorar.

¿Cómo puedo hacer esto?

» Preguntas para incluir en la evaluación.

- Incluye preguntas en la evaluación para valorar si:
 - El programa satisfizo las necesidades de las personas y les ayudó a ser más autosuficientes.
 - El apoyo fue relevante, oportuno, eficaz y de alta calidad.
 - Las personas se sintieron tratadas con respeto y dignidad.
 - Las personas están satisfechas con la calidad de la información, la participación y la influencia que tuvieron sobre el programa.
 - Los enfoques de participación comunitaria elegidos, como el tipo de mecanismo de retroalimentación, fueron eficaces y adecuados.
 - Hay algo que los miembros de la comunidad cambiarían o mejorarían del programa si se volviera a impartir.
- Utiliza preguntas similares a las de la línea base y el seguimiento del programa para poder seguir los cambios a lo largo del tiempo.
- Incluye algunos métodos de recopilación de datos que permitan una conversación abierta para captar aspectos que pueden pasar desapercibidos en las encuestas.
- Recopila datos desglosados para comprender la experiencia de los diferentes grupos y si alguien fue desatendido o excluido.
- Intenta captar el impacto que los enfoques de participación comunitaria tuvieron en la calidad del programa y la relación con la comunidad. Por ejemplo, ¿el mecanismo de retroalimentación ayudó a identificar y resolver los problemas más rápidamente o los enfoques participativos ayudaron al programa a beneficiarse de una mayor aportación de la comunidad?

Herramienta **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **16** Guía de FGD

Evaluación de los enfoques de participación y de la retroalimentación en los programas de dinero en efectivo

En una evaluación de un programa de distribución de dinero en efectivo en el noreste de Nigeria, el equipo EcoSec del CICR incluyó unas preguntas para evaluar los resultados a corto plazo del proyecto y el nivel de satisfacción de la comunidad, incluida su participación en el diseño y la ejecución del programa y el conocimiento de los mecanismos de retroalimentación. Todas las personas encuestadas informaron de que el proceso de selección era justo, pero el 76 % recomendó que la comunidad participara más para apoyar una mayor transparencia y rendición de cuentas. Se recomendó un proceso de verificación aleatoria para reforzar los procesos de selección en el futuro. La encuesta también mostró que el 30 % de las personas encuestadas no conocía el mecanismo de retroalimentación, lo que sugiere que hay que hacer un mayor esfuerzo por garantizar que todos los miembros de la comunidad conozcan dichos mecanismos.



Nigeria 2018 Una mujer muestra con orgullo el negocio de condimentos que pudo instalar gracias al apoyo del CICR. Perdió el contacto con su familia y, sin apoyo, tuvo que mendigar comida. Ahora puede mantenerse por sí misma. © CICR

Diez acciones para involucrar a las comunidades durante las operaciones de respuesta a emergencias

Todas las etapas

1 La participación comunitaria se integra en toda la respuesta



Mínimo

Avanzado

-] Informar al personal y a los voluntarios sobre CEA.
-] Debatir CEA en las reuniones operativas.
-] Identificar un punto focal de CEA.

-] Formar al personal y a los voluntarios sobre CEA.

Planificar la respuesta

4 Debatir los planes de respuesta con las comunidades y las principales partes interesadas



Mínimo

Avanzado

-] Debatir los planes de respuesta con las comunidades y las principales partes interesadas.
-] Coordinarse interna y externamente para evitar causar confusión en las comunidades.

-] Utilizar enfoques de planificación participativa.
-] Verificar los planes con las comunidades antes de ponerlos en práctica.

5 Debatir y acordar los criterios de selección y los procesos de distribución con las comunidades



Mínimo

Avanzado

-] Explicar los criterios de selección y la selección de objetivos.
-] Responder a las preguntas y quejas.
-] Debatir los procesos de distribución.

-] Acordar juntos los criterios de selección.
-] Utilizar la selección de objetivos basada en la comunidad.
-] Planificar las distribuciones con la comunidad.

Evaluación de la emergencia

2 Comprender las necesidades, las capacidades y el contexto de la comunidad



Mínimo

Avanzado

-] Revisión de datos secundarios.
-] Análisis rápido de las necesidades y el contexto.

-] Análisis detallado de las necesidades y el contexto.
-] Evaluaciones conjuntas entre organismos.

3 Realizar la evaluación con transparencia y respeto a la comunidad



Mínimo

Avanzado

-] Debatir los planes de evaluación con los representantes de la comunidad.
-] Presentar a la Sociedad Nacional y explicar el objetivo de la evaluación.
-] Informar al personal y a los voluntarios sobre el objetivo y el proceso de la evaluación.

-] Formar al personal y a los voluntarios en materia de comunicación y retroalimentación.
-] Coordinación con los socios externos.
-] Verificar los resultados de la evaluación con las comunidades.

6 Incluir actividades e indicadores de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en los planes y presupuestos de respuesta



Mínimo

-] Planificar enfoques de participación comunitaria con todos los sectores.
-] Incluir actividades e indicadores en el plan de respuesta y el presupuesto.

Durante la respuesta

8 Apoyar la participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre la respuesta



Mínimo

Implicar a la comunidad en las decisiones clave.

Avanzado

Permitir la participación activa de la comunidad.
Planificar la salida con las comunidades.

7 Compartir periódicamente información de la respuesta con la comunidad



Mínimo

Seguir compartiendo información sobre la respuesta.
Comunicar claramente los planes de salida.

Avanzado

Comprobar que los enfoques de comunicación son eficaces.

9 Escuchar las opiniones y comentarios de la comunidad y utilizarlos para orientar la respuesta



Mínimo

Establecer un mecanismo sencillo de retroalimentación.
Comprobar que la operación satisface las necesidades de las personas.
Supervisar las consecuencias no deseadas.
Actuar sobre los datos de retroalimentación y seguimiento.

Avanzado

Mejorar el mecanismo de retroalimentación.
Debatir las opiniones con los socios.
Supervisar los enfoques de participación comunitaria.
Recopilar estudios de caso sobre el uso de la retroalimentación.

Evaluación y aprendizaje

10 Incluir a la comunidad en la evaluación



Mínimo

Evaluar la satisfacción de la comunidad.
Compartir los resultados de la evaluación internamente.

Avanzado

Las comunidades ayudan a planificar la evaluación.
Organizar una evaluación dirigida por la comunidad.
Debatir los resultados con las comunidades.
Debatir los resultados con los socios.

Herramientas de ayuda

- 7 Herramienta 7:** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
- 8 Herramienta 8:** Descripciones de puestos de trabajo de CEA
- 10 Herramienta 10:** Sesión informativa sobre el Código de Conducta
- 12 Herramienta 12:** Plantilla de estudio de caso de CEA
- 13 Herramienta 13:** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
- 14 Herramienta 14:** Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios
- 15 Herramienta 15:** Kit de retroalimentación
- 16 Herramienta 16:** Guía de FGD
- 17 Herramienta 17:** Herramienta de reuniones comunitarias
- 18 Herramienta 18:** Enfoques participativos de los criterios de selección
- 19 Herramienta 19:** Matriz de métodos de comunicación
- 20 Herramienta 20:** Guía para la estrategia de salida
- 22 Herramienta 22:** Desarrollar un plan CEA de emergencia
- 23 Herramienta 23:** POE para CEA en las operaciones de emergencia de IFRC.
- 24 Herramienta 24:** Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.
- 25 Herramienta 25:** Sesión informativa sobre CEA en las emergencias.

Perú 2020 La Cruz Roja Peruana ha estado distribuyendo víveres, cocinas y utensilios a diferentes Ollas Comunes (espacios autogestionados principalmente por mujeres, donde se organizan para cocinar para su comunidad, priorizando a los niños y ancianos) en diferentes puntos de Lima, capital de Perú. Esta distribución fue en Villa María del Triunfo.
© Cruz Roja Peruana



MÓDULO 5

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD EN LA RESPUESTA A EMERGENCIAS

A pesar de la mayor urgencia y complejidad, sigue siendo importante, necesario y posible involucrar a las comunidades en las operaciones de respuesta a emergencias. Desgraciadamente, hay muchos ejemplos de operaciones que han salido mal porque no han involucrado suficientemente a la población local, desde artículos de ayuda que se venden en los mercados, hasta voluntarios y personal que han sido atacados e incluso asesinados, por el miedo y la incomprensión de la comunidad.

Este módulo describe las acciones mínimas clave para la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en las operaciones de respuesta a emergencias, y cómo ir más allá si el tiempo, la capacidad y los recursos lo permiten. También destaca los obstáculos y retos comunes que hay que tener en cuenta, así como los factores que pueden contribuir a apoyar una respuesta responsable.

¿Qué ayuda a la participación comunitaria en la respuesta a emergencias y qué la obstaculiza?⁸⁰

¿QUÉ ESTÁ FUNCIONANDO BIEN?	¿QUÉ APOYA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA?
<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de retroalimentación están ayudando a identificar áreas de mejora. • Trabajar con voluntarios locales está mejorando la confianza de la comunidad. • Trabajar con estructuras y grupos locales está mejorando la velocidad y la calidad. • La formación en participación comunitaria está mejorando la comprensión y la capacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal y los voluntarios comprenden el valor de la participación comunitaria. • Personal específico para la participación comunitaria. • La implicación de los líderes, del director de operaciones y de la Sociedad Nacional. • Cuando se convierte en un requisito, es decir, por parte de los donantes o en los compromisos del Movimiento.
¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES RETOS?	¿QUÉ ESTÁ BLOQUEANDO LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA?
<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y analizar las opiniones de la comunidad de forma sistemática y sencilla. • Las evaluaciones deficientes limitan la comprensión de las necesidades y el contexto locales. • Escasa comunicación continua en ambos sentidos sobre la operación. • La participación comunitaria no está integrada. • Proporcionar un apoyo que las personas no necesitan debido a evaluaciones deficientes o modelos de respuesta estandarizados e inflexibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no entiende cómo involucrar a las comunidades en la práctica o cuál es su papel. • La presión del tiempo y la percepción de que la participación comunitaria lleva demasiado tiempo. • Dificultades de acceso físico. • Falta de personal capacitado y específico para la participación comunitaria en el nivel adecuado. • La mala coordinación interna provoca confusión y promesas poco realistas a las comunidades.

Preparación de la participación comunitaria

Institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en la Sociedad Nacional

La forma más eficaz de tener una buena participación comunitaria en una emergencia es institucionalizarla dentro de la Sociedad Nacional, siguiendo las acciones del módulo tres de esta guía. Esto significará que los mecanismos para compartir información, recopilar y responder a los comentarios y opiniones y facilitar la participación de la comunidad ya estarán en marcha, con el personal y los voluntarios formados y listos para actuar, en lugar de tener que empezar todo desde cero al principio de la respuesta, cuando el tiempo es limitado.

Integrar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en la preparación para desastres y reducción del riesgo

Los enfoques de la Cruz Roja y la Media Luna Roja sobre la preparación para desastres y reducción del riesgo pueden ayudar a apoyar una buena participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Por ejemplo:

- El proceso de evaluación de la preparación para una respuesta eficaz⁸¹ examina el sistema de respuesta de una Sociedad Nacional, incluyendo cualquier laguna en la rendición de cuentas.
- El análisis de vulnerabilidad y capacidad mejorado⁸² puede ayudar a las comunidades a analizar los riesgos a los que se enfrentan y a identificar acciones para reducirlos.
- La financiación basada en la Pronóstico⁸³ trabaja con las comunidades para acordar las medidas que deben tomarse ante las primeras señales de alerta de una emergencia, y quién debe recibir apoyo.

La información recopilada y documentada durante estos procesos puede ayudar a identificar lagunas en los mecanismos de rendición de cuentas, proporcionar valiosos datos secundarios al inicio de una respuesta y facilitar una mejor participación de la comunidad, ya que existe una relación establecida y de confianza.

República Democrática del Congo 2019 República Democrática del Congo, 2019. Los voluntarios de la Cruz Roja de la RDC se relacionan periódicamente con los estudiantes, proporcionándoles información fundamental sobre el ébola y sobre cómo prevenir otras enfermedades importantes. También ofrece oportunidades para que los estudiantes hagan preguntas y proporcionen comentarios y opiniones a los voluntarios, que las comparten en el sistema de retroalimentación de la comunidad establecido con IFRC y los CDC. © Corrie Butler/IFRC



Cómo involucrar a las comunidades durante las operaciones de respuesta a emergencias

Cómo utilizar este módulo

Las tablas que aparecen a continuación orientan sobre cómo cumplir las diez acciones que todas las operaciones de respuesta a emergencias deben aplicar para lograr un nivel aceptable de rendición de cuentas ante las comunidades.

Debajo de cada acción están las medidas mínimas que deben aplicarse para cumplir la acción, y las medidas avanzadas para cuando se disponga de más tiempo, capacidad y recursos.

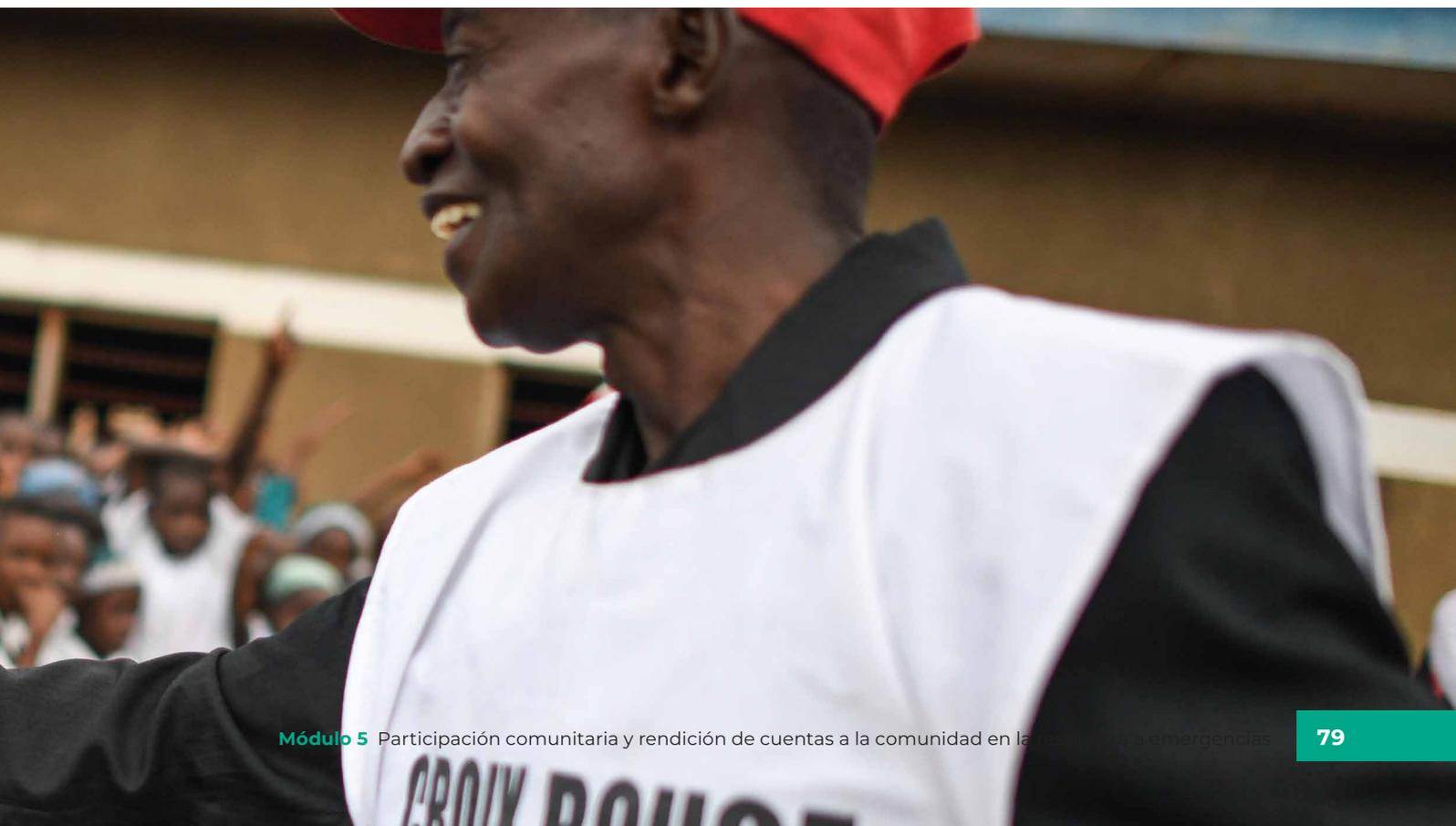
La explicación de cómo cumplir cada acción es breve para facilitar su consulta cuando el tiempo es limitado. Sin embargo, hay orientaciones más detalladas sobre el cumplimiento de cada acción en las herramientas que las acompañan o en los módulos de institucionalización y del programa.

En general, se aplicarán las medidas **mínimas**:

- En las primeras fases de una respuesta, es decir, durante los primeros meses.
- En las emergencias más pequeñas, con una escala temporal más corta, es decir, menos de seis meses.
- Cuando la experiencia y la capacidad de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad sean limitadas, ya sea dentro de la Sociedad Nacional, o como apoyo en caso de emergencia.
- Cuando haya fondos y recursos humanos limitados para la respuesta.

En general, se aplicarán las medidas **avanzadas**:

- En las últimas fases de la respuesta, es decir, a partir del tercer mes.
- Para emergencias más grandes o prolongadas, con un plazo más largo, es decir, más de seis meses.
- Cuando exista un buen nivel de experiencia y capacidad de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, dentro de la Sociedad Nacional o como apoyo a la emergencia.
- Cuando la respuesta tenga un buen nivel de financiación y recursos humanos.



En todas las etapas de la respuesta

1 La participación comunitaria se integra en toda la respuesta

Esto ayuda a garantizar que todo el personal y los voluntarios comprendan bien la participación comunitaria y la integren sistemáticamente en todos los sectores.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Informar a todo el personal y los voluntarios sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

Todo el personal que se incorpore a la respuesta debe recibir información sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, incluidas sus responsabilidades y los diferentes mecanismos que se utilizan en la operación. Esto favorece una integración coherente en todos los sectores. Todos deben firmar el Código de Conducta y ser informados sobre la prevención de la explotación y el abuso sexual, y la corrupción.

Herramientas 25 Sesión informativa sobre CEA en emergencias 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones 10 Sesión informativa sobre el Código de Conducta

» Debatar los temas de participación comunitaria en las reuniones operativas

La participación comunitaria debe ser un punto permanente del orden del día en todas las reuniones. Esto incluye debatir la calidad de la participación comunitaria, las brechas, las cuestiones clave que deben debatirse con la comunidad y cómo abordar las cuestiones planteadas a través de las opiniones y la participación de la comunidad.

Herramientas 23 POE para CEA en las operaciones de emergencia de IFRC.

» Identificar un punto focal de participación comunitaria

Aunque todo el mundo tiene la responsabilidad de involucrar a las comunidades, un punto focal puede ayudar a garantizar que no se olvide y se integre adecuadamente. Esta persona debe tener experiencia en participación comunitaria, estar en el nivel adecuado para influir en los líderes del sector, y tener suficiente tiempo para dedicarse a la función. Lo ideal sería que hubiera un miembro del personal que se dedique específicamente a ello.

Herramientas 8 Descripciones de puestos de trabajo de CEA

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Forma al personal y a los voluntarios sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

Impartir formación sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas utilizando la formación de dos días a nivel de filial⁸⁴ o los paquetes de formación de un día específicos para emergencias⁸⁵.

● Ejemplos del Movimiento

La formación de los voluntarios en Madagascar ayuda a fomentar la aceptación de la comunidad

Cuando la Cruz Roja de Madagascar (MRCS), con el apoyo de la Cruz Roja Danesa (DRC), proporcionó subvenciones con dinero en efectivo incondicionales como parte de la respuesta al ciclón, los voluntarios locales se encargaron de realizar visitas a domicilio, recopilar y compartir información y escuchar y debatir las preocupaciones, los temores y los rumores de las personas. Para prepararlos, el equipo proporcionó formación a los voluntarios sobre el propósito y los objetivos del proyecto, y los mensajes que debían difundirse a los miembros de la comunidad y cómo comunicarse y responder a las preguntas. El valioso conocimiento que los voluntarios comunitarios tenían del entorno local ayudó mucho a la formulación de estos mensajes. Esto garantizó que los voluntarios comunitarios pudieran hablar con confianza y precisión sobre el proyecto, incluso responder a preguntas difíciles sobre los criterios de selección. Esto resultó fundamental cuando empezaron a extenderse las sospechas sobre el hecho de que el dinero se proporcionaba gratuitamente. Los rumores incluían que el dinero era “sucio” y que aceptarlo conllevaría expectativas, obligaciones o peticiones de devolución. Los voluntarios pudieron escuchar abiertamente estas preocupaciones y abordarlas proporcionando información sobre la finalidad de las subvenciones en efectivo y por qué las personas las recibía. Esto ayudó a tranquilizar a la comunidad sobre una práctica nueva e inusual y garantizó el buen funcionamiento de la respuesta. Leer el [estudio de caso completo](#)⁸⁶.

Las posiciones de CEA añadieron valor a la respuesta al huracán Dorian en las Bahamas

La Sociedad de la Cruz Roja de Bahamas (BRCS) y IFRC planificaron proporcionar asistencia con dinero en efectivo y con vales, pero cuando el personal de CEA, PGI, GI y de gestión de casos dirigió las consultas con las comunidades durante la evaluación, descubrieron que el dinero en efectivo podría no ser la mejor opción para las personas. Con el inicio de la COVID-19, muchas personas, especialmente los adultos mayores, expresaron su preocupación por tener que utilizar cajeros automáticos y visitar mercados y tiendas muy concurridas para comprar alimentos. En su lugar, la operación pasó a proporcionar paquetes de alimentos y comidas calientes, lo que redujo el riesgo y se ajustó mejor a la forma que preferían las personas para recibir la ayuda. El delegado de CEA también se aseguró de que las comunidades se incluyeran como un punto de datos clave en la evaluación en tiempo real (que inicialmente no había previsto ninguna visita a la comunidad), y apoyó y defendió el seguimiento posterior a la distribución, incluida la formación de los voluntarios que realizaban los PDM para que respondieran a las preguntas y escucharan y registraran las opiniones y comentarios y quejas compartidas durante las entrevistas.



Bahamas 2020 La Cruz Roja apoya a las comunidades de Abaco (Bahamas) tras el huracán Dorian. © Robyn-Ryann Barnett/Cruz Roja de Bahamas/IFRC

Durante la evaluación de la emergencia

2 Comprender las necesidades, las capacidades y el contexto de la comunidad

De lo contrario, se corre el riesgo de que la operación no satisfaga las necesidades de la población, debilita la capacidad local o haga más mal que bien.⁸⁷ Esto daña la credibilidad de la Sociedad Nacional y conlleva una pérdida de tiempo y recursos mientras se corrigen los errores.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Revisión de datos secundarios internos y externos

Ahorrar tiempo y recursos y reducir la fatiga de la evaluación en las comunidades, comprobando la información que la Sociedad Nacional ya tiene sobre las zonas afectadas. Por ejemplo, programa u operación anterior.

» Análisis rápido de las necesidades y el contexto

Conseguir una comprensión básica de las necesidades, las prioridades y el contexto mediante enfoques sencillos y rápidos, como la observación directa, los datos secundarios, las entrevistas a informantes clave y la conversación con voluntarios locales. Hablar con diferentes representantes y grupos de la comunidad. Un análisis básico debe captar:

- Las principales necesidades y las mejores formas de prestar apoyo.
 - Quiénes son los líderes de la comunidad y si se confía en ellos.
 - Los principales grupos y asociaciones de la comunidad.
 - Otras partes interesadas, por ejemplo, otras ONG, autoridades locales.
 - La demografía y el perfil de la comunidad, incluidos los medios de vida, la religión, los niveles de pobreza, los roles de género, los grupos étnicos, los niveles de alfabetización, las lenguas habladas y cualquier grupo marginado o en riesgo.
 - Principales capacidades y puntos fuertes de la comunidad y cómo podrían apoyarse y utilizarse como parte de la respuesta.
 - Principales canales de comunicación en la comunidad, sobre lo que las personas necesitan información y cómo se sentirían cómodas haciendo preguntas o planteando preocupaciones a la Sociedad Nacional.
-

Herramienta 13 Herramienta de evaluación de CEA

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Análisis en profundidad del contexto y las necesidades

Ampliar el análisis rápido de las necesidades y el contexto, para obtener una comprensión más profunda de la situación. Consultar la página 46 para obtener más orientación sobre el análisis de contexto.

» Considerar la posibilidad de realizar una evaluación conjunta entre organismos

En las emergencias de mayor envergadura, puede ser posible llevar a cabo un análisis conjunto de necesidades y contexto con otros organismos. Esto puede ahorrar tiempo y recursos y reducir la fatiga de la evaluación en las comunidades.

Diferentes enfoques para obtener la información necesaria en Indonesia

Palang Merah Indonesia (PMI), la Cruz Roja indonesia, utiliza una variedad de enfoques diferentes para reunir los datos críticos que necesita para comprender a las comunidades y planificar enfoques eficaces de participación comunitaria. Para la pandemia por COVID-19 y la respuesta al terremoto de Sulawesi Occidental, se incluyeron preguntas en las evaluaciones para comprender quiénes son las fuentes de información de confianza en la comunidad, incluso entre las mujeres y las personas con discapacidad. La PMI también utilizó encuestas *online* para recopilar información sobre las percepciones de la gente sobre la COVID-19, compartidas a través de sus plataformas de medios sociales, WhatsApp, y a todos los equipos de acciones comunitarias. Como en las encuestas también se pedían datos demográficos a quienes respondían, la PMI pudo observar que solo el 1 % de las respuestas eran de personas mayores de 60 años. Para solucionar esto, organizaron debates en grupos focales con personas mayores para conocer mejor sus necesidades. A través de estos debates, la PMI identificó que la radio es la forma preferida de recibir información para las personas mayores, información que se habría perdido a través de las evaluaciones rápidas y las encuestas de percepción. Para la respuesta al terremoto, la PMI utilizó los datos recopilados por el Gobierno para complementar sus propias evaluaciones rápidas de necesidades, ya que incluían información de diversos grupos, como mujeres embarazadas y niños y niñas. Esta colaboración ayudó a superar las limitaciones geográficas y permitió comprender mejor las necesidades de los distintos grupos.

La comunicación en el idioma adecuado contribuye a una distribución fluida en Filipinas

Al responder al tifón Mangkhut, la Cruz Roja de Filipinas (PRC) incluyó preguntas en la evaluación para conocer las preferencias de comunicación de las personas. Cuando los resultados mostraron que las personas preferían que la información se compartiera en el dialecto local, se aseguraron de que todas las reuniones comunitarias, los carteles y las visitas casa por casa se realizaran en este dialecto. La evaluación constató que esto contribuyó a la aceptación por parte de la comunidad de los criterios de selección y a una distribución sin problemas.

IFRC y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja apoyan la evaluación conjunta entre organismos en América

Para comprender mejor las necesidades de información y comunicación de los refugiados y migrantes venezolanos, IFRC y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja participaron en una evaluación conjunta entre organismos en quince países. La evaluación utilizó una combinación de consultas con grupos específicos, entrevistas directas, observación, debates de grupos focales, encuestas autoadministradas *online* y datos secundarios. Los resultados están ayudando a los organismos a trabajar juntos para desarrollar herramientas de intercambio de información y evitar la duplicación de esfuerzos. [Lee el informe completo y accede a todas las herramientas de evaluación utilizadas.](#)⁸⁸

Realizar la evaluación con transparencia y respeto a la comunidad

Empezar bien la relación con la comunidad tratando a las personas con dignidad y respeto, escuchando abiertamente sus necesidades, respondiendo a las preguntas con honestidad y no haciendo falsas promesas ni creando expectativas sobre lo que viene después.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Debatir la evaluación con las principales partes interesadas de la comunidad

Debatir la evaluación por adelantado con las personas clave de la comunidad, incluidos los líderes, los jefes de grupos y asociaciones comunitarias, los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las autoridades locales. Pedir consejo sobre cómo realizar la evaluación y si otras organizaciones ya han realizado evaluaciones.

Herramientas 13 Herramienta de evaluación de CEA 17 Herramienta de reuniones comunitarias

» Presentar a la Sociedad Nacional y el objetivo de la evaluación

Organizar una reunión comunitaria y proporcionar información sobre la Sociedad Nacional, el objetivo y el proceso de la evaluación, lo que ocurre una vez completada, los códigos de conducta y comportamiento del personal y de los voluntarios, y cómo la gente puede hacer preguntas o comentar preocupaciones.

Herramienta 14 Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios

» Informar al personal y a los voluntarios sobre la evaluación

Informar al personal y a los voluntarios sobre el objetivo de la evaluación, el proceso y lo que ocurre a continuación, para que puedan responder a las preguntas con precisión y evitar que se creen expectativas poco realistas sobre la respuesta. (Re)informar a los equipos de evaluación (incluidos los conductores) sobre el código de conducta, la prevención de la explotación y el abuso sexual, la lucha contra el fraude y la corrupción, y cómo gestionar las opiniones y comentarios y las quejas.

Herramienta 10 Sesión informativa sobre el Código de Conducta

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Formar al personal y a los voluntarios en materia de comunicación y retroalimentación.

Formar a los equipos de evaluación sobre las buenas habilidades de comunicación y la respuesta a los comentarios y opiniones, incluyendo cómo gestionar las expectativas. Utilizar [el curso de formación de un día sobre buenas habilidades de comunicación y gestión de la retroalimentación](#).⁸⁹

» Coordinación con los socios externos y las autoridades locales

Asistir a las reuniones de coordinación externa para recabar información sobre lo que hacen los demás, y debatir los planes y los resultados de la evaluación, para identificar las áreas de colaboración y evitar la duplicación. Esto incluye asistir a los grupos de coordinación de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

» Verificar los resultados y el análisis de tu evaluación con la comunidad

Compartir los resultados de la evaluación con los representantes de la comunidad, comprobar que son correctos y debatir cualquier cosa que aún no esté clara.

Herramienta **17** Herramienta de reuniones comunitarias

● Ejemplos del Movimiento

Los grupos clave que no se incluyeron en la evaluación no vieron sus necesidades atendidas

Durante el terremoto de Bhuj, en India, se pidió al personal y a los voluntarios que se dirigieran al jefe de la aldea o de la comunidad urbana para valorar las necesidades. No se consultó a ningún otro grupo, y la comunidad no participó en la planificación de la evaluación. Como los jefes eran todos hombres, esto hizo que se pasaran por alto las necesidades de muchos grupos en la respuesta, incluidas las mujeres y los grupos marginados musulmanes y de castas inferiores. Una de las principales lecciones aprendidas fue la importancia de comprender el contexto antes de emprender una evaluación comunitaria, y de consultar a diversos grupos para que no se les excluya durante la evaluación.

Escuchar abiertamente a la comunidad ayudó a identificar los verdaderos problemas en Bangladesh

En Cox's Bazaar (Bangladesh), el CICR organizó reuniones comunitarias para comprender las prácticas y los retos relacionados con la gestión de los muertos a causa de la COVID-19. Las sesiones arrojaron luz sobre las dificultades para mantener los espacios funerarios comunales durante las inundaciones de la temporada de monzones. Esta información llevó al CICR a adaptar su plan original de distribuir materiales para una gestión más segura de las personas muertas a trabajar con las comunidades para solucionar los problemas de infraestructura relacionados con las inundaciones.



Bangladesh 2012 Voluntarios de la Media Luna Roja de Bangladesh en una operación de búsqueda y rescate en el deslizamiento de lodo de Chittagong. © Media Luna Roja de Bangladesh

Durante la planificación

4 **Debatir los planes de respuesta con las comunidades y las principales partes interesadas**

Esto puede ahorrar tiempo y recursos al confirmar que las actividades satisfacen las necesidades de las personas, ponen de relieve cualquier posible obstáculo e identifican dónde puede prestar apoyo la comunidad.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» **Debatir los planes de respuesta con las principales partes interesadas de la comunidad**

Debatir los planes de respuesta con una mezcla de representantes de la comunidad, como líderes, jefes de grupos y asociaciones, voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y autoridades locales. Comprobar que las actividades responden a las necesidades y prioridades de la comunidad y preguntar por la mejor manera de llevarlas a cabo. Si es posible, debatir lo que debería ocurrir al final de la operación y cómo la comunidad y/o otras partes interesadas podrían hacerse cargo de las actividades.

Herramientas 17 Herramienta de reuniones comunitarias 20 Guía para la estrategia de salida

» **Preguntar a las comunidades cómo quieren que la Sociedad Nacional trabaje con ellas**

Debatir con los representantes clave de la comunidad cómo debe trabajar la Sociedad Nacional con ellos durante la operación, incluyendo cómo, cuándo y qué información debe compartirse, cómo debe gestionarse la retroalimentación y los mejores enfoques para la participación de la comunidad. Involucrar a la comunidad en la planificación del mecanismo de retroalimentación y si se necesitan enfoques diferentes para las denuncias sobre explotación y abuso sexual, o fraude y corrupción. Consulta el módulo 6 en la página 103.

Herramientas 16 Guía de FGD 15 Kit de retroalimentación

» **Coordinarse interna y externamente para evitar causar frustración en las comunidades**

Las reuniones de planificación interna ayudan a asegurarse de que los planes del sector son complementarios y no darán lugar a duplicidades. Comprobar con finanzas y logística que cualquier plan para proporcionar bienes o dinero en efectivo es factible antes de comprometerse con la comunidad. Los planes también deben debatirse con el gobierno y otros proveedores de ayuda para evitar la duplicación e identificar las oportunidades de colaboración y sostenibilidad. Esto también reduce el riesgo de hacer promesas a las comunidades para proporcionar ayuda que vaya en contra de las políticas del gobierno, por ejemplo, proporcionar ayuda en efectivo cuando el gobierno tiene una política en contra de esto.

Herramienta 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Utilizar enfoques de planificación participativa

Utilizar enfoques de planificación participativa, como talleres y reuniones comunitarias, diseño centrado en la persona, evaluaciones de la capacidad de vulnerabilidad o actividades como la clasificación, los árboles de decisión, el mapeo, etc. Implicar a todos los grupos de la comunidad en la planificación de la respuesta. Consulta la página 52 para saber más sobre la planificación participativa.

» Verificar los planes con la comunidad antes de ponerlos en práctica

Organizar una reunión de la comunidad para debatir el plan de respuesta definitivo antes de ponerlo en práctica, para garantizar que satisface las necesidades y expectativas de la comunidad. Esta es una oportunidad para aclarar cualquier malentendido o expectativas poco realistas, responder a las preguntas y acordar cualquier contribución de la comunidad.

Herramienta 17 Herramienta de reuniones comunitarias

● Ejemplos del Movimiento

Enfoque comunitario de la planificación de la recuperación en Mozambique

La Cruz Roja de Mozambique (CVM) y IFRC adoptaron un enfoque dirigido por la comunidad para planificar la recuperación tras el ciclón Idai en 2019. El proceso comenzó con una reunión comunitaria para presentar a la Cruz Roja, explicar el proceso de evaluación de la recuperación y responder a cualquier pregunta. Se formó a los voluntarios en materia de buena comunicación, Código de Conducta y PSEA antes de llevar a cabo una encuesta multisectorial en los hogares. Los datos recopilados en la encuesta se triangularon mediante debates en grupos focales, calendarios estacionales, mapas de vulnerabilidad, capacidad y peligro e itinerarios transversales. Esto incluyó recopilar información para ayudar a planificar enfoques eficaces de participación comunitaria. A continuación, se celebraron una serie de talleres de planificación con diferentes grupos de la comunidad para presentar las conclusiones de la evaluación. Los miembros de la comunidad clasificaron las actividades que querían que se llevaran a cabo. Como parte de esto, la comunidad también identificó qué actividades podían implementar ellos mismos y dónde necesitarían el apoyo de la Cruz Roja. Los miembros de la comunidad y el equipo de la Cruz Roja establecieron un calendario para llevar a cabo las actividades utilizando imágenes, codificadas con colores por sectores, para garantizar la plena participación de todos, independientemente de su nivel de alfabetización. En esta fase, se debatió un enfoque para trabajar junto con la comunidad, que incluía la creación de un comité comunitario (votado por la comunidad y con equilibrio de género) y el establecimiento de un sistema de retroalimentación. Se acordó reunirse semanalmente con el comité y mensualmente con toda la comunidad. El comité recibió formación sobre los principios fundamentales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y elaboró su propio cometido. La retroalimentación se facilitó a través del comité y de una línea telefónica gratuita gestionada por el WFP.



Debatir y acordar los criterios de selección y los procesos de distribución con las comunidades⁹⁰

Las comunidades rara vez saben cómo o por qué las agencias de ayuda eligen quién recibe la ayuda y quién no; consultar página 14. Esto puede provocar tensiones en las comunidades y dar lugar a la percepción de que la Sociedad Nacional es parcial o corrupta, lo que afecta al acceso seguro del personal y los voluntarios.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Explicar los criterios de selección y el proceso de selección de objetivos

- Comunicar los criterios de selección de forma amplia y clara a las personas que participan del programa y a las que no utilizando una serie de canales y enfoques. Esto ayuda a evitar que los rumores y las tensiones aumenten y amenacen el acceso.
- Aunque a menudo es más fácil y rápido pedir a los líderes de la comunidad que seleccionen quién recibe la ayuda, esto expone a la Sociedad Nacional al riesgo de corrupción y de no llegar a los más necesitados.
- Si los líderes de la comunidad se encargan de la selección de objetivos, es importante verificar las listas comprobando un porcentaje para asegurarse de que cumplen los criterios de selección.
- Publicar las listas de beneficiarios en un lugar público favorece la transparencia y puede ayudar a identificar la corrupción, pero hay que debatirlo primero con la comunidad, ya que podría poner a las personas en riesgo de violencia o estigmatización.

Herramientas 18 Enfoques participativos de los criterios de selección 19 Matriz de métodos de comunicación

» Estar preparado para responder a las preguntas y quejas

Debe haber un mecanismo de retroalimentación para responder a las preguntas y quejas sobre el proceso de selección. Consulta el módulo 6 en la página 103.

La queja más común será probablemente la de aquellos que sienten que han sido injustamente excluidos, así que hay que tener un proceso claro para investigar estos casos y proporcionar una explicación de la decisión final a la persona que realiza la queja. No tratar el tipo de queja puede llevar a la pérdida de confianza, al enfado e incluso a incidentes de seguridad.

Herramienta 15 Kit de retroalimentación

» Debatir los procesos de distribución

- Preguntar a los representantes de la comunidad sobre los mejores días, horarios y métodos de distribución.

Herramienta 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Acordar los criterios de selección con la comunidad

- Si es posible, acordar los criterios de selección con la comunidad, ya que pueden tener diferentes percepciones sobre quién está más necesitado o es más vulnerable.
- Involucra a un amplio abanico de grupos, incluidos los que probablemente no reciban ayuda.

- Hay que tener en cuenta las estructuras de poder y las jerarquías sociales locales y cómo pueden influir en las sugerencias de las personas sobre los criterios de selección y la definición de objetivos.
- Es posible que las comunidades no estén de acuerdo o no entiendan por qué son necesarios los procesos de selección, así que hay que explicar por qué la Sociedad Nacional no puede ayudar a todos por igual, por ejemplo, por la limitación de recursos.

Herramienta 18 Enfoques participativos de los criterios de selección

» Utilizar la selección de objetivos basada en la comunidad

- Dependiendo del contexto, puede ser posible llevar a cabo la selección con participación de toda la comunidad. Esto puede ayudar a garantizar que el proceso sea justo y abierto. Sin embargo, es importante debatir primero esta opción y asegurarse de que la seguridad y la dignidad de las personas no corren peligro.
- Otra opción es implicar a diferentes grupos y representantes de la comunidad en la identificación de quién debe recibir ayuda en función de los criterios de selección. Esto es más participativo que confiar solo en los líderes de la comunidad, pero aún así hay que verificarlo.
- Si el objetivo son grupos marginados, hay que preguntarles cómo debe hacerse para evitar estigmatizarlos o ponerlos en peligro.

» Planificar los procesos de distribución con las comunidades y las principales partes interesadas

- Debatir con los grupos de la comunidad y las personas a las que se dirige, las formas más seguras y eficaces de distribuir la ayuda, ya sean bienes tradicionales en especie o asistencia con dinero en efectivo.
- Pedir a la comunidad que ayude a gestionar la distribución, incluyendo quiénes no deberían estar involucrados.

Herramienta 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.

● Ejemplos del Movimiento

Enfoque participativo para acordar los criterios de elegibilidad para la asistencia con dinero en efectivo y con vales en Nigeria

La Cruz Roja de Nigeria (NRCS) estableció Comités de Resiliencia Comunitaria (CRC) para ayudar a gestionar la asistencia con dinero en efectivo y con vales (CVA) como parte de la respuesta a las inundaciones. Los CRC fueron elegidos democráticamente por las comunidades y se les proporcionó formación sobre sus funciones y responsabilidades, incluidas las habilidades de comunicación y la importancia de la rendición de cuentas y la integridad. Los criterios de selección se acordaron conjuntamente entre la Cruz Roja y los miembros de los CRC, y se celebró una reunión de la comunidad para garantizar una amplia aceptación. Los CRC utilizaron un ejercicio de mapeo para identificar quiénes dentro de la comunidad cumplían los criterios acordados. A continuación, las listas se expusieron públicamente en el ayuntamiento, donde los miembros de la comunidad podían verlas, y cuestionarlas si era necesario, a través de la línea telefónica gratuita de la NRCS. Los CRC también fueron fundamentales para explicar los criterios de elegibilidad a la comunidad en general, gestionar los rumores y recopilar y ayudar a responder a las quejas. También se compartió información directamente con los miembros de la comunidad sobre los criterios de elegibilidad del CVA, los procesos de distribución y cómo hacer preguntas o presentar quejas durante las visitas casa por casa y las reuniones comunitarias. La NRCS recibió 134 comentarios de retroalimentación, de los cuales 35 eran quejas, principalmente de hogares que no recibían el CVA. En estos casos, la NRCS explicó la justificación de los criterios de elegibilidad, incluidos los recursos limitados y la necesidad de llegar a los más vulnerables.

Pasos sencillos para una mejor distribución en Zanzíbar

La filial de Zanzíbar de la Cruz Roja de Tanzania (TRCS) utilizó enfoques sencillos y económicos para garantizar una buena participación comunitaria y la rendición de cuentas durante la distribución de artículos no alimentarios a 100 hogares tras las inundaciones. Los líderes locales seleccionaron los hogares más afectados, pero la TRCS realizó visitas a los hogares para verificar que cumplían los criterios de selección y les entregó tarjetas con el sello de la TRCS y la firma del coordinador de la filial. A continuación, la TRCS compartió información sobre los criterios de selección, las fechas de distribución, los lugares y la forma de ponerse en contacto con la filial si tenían preguntas, mediante reuniones comunitarias, visitas a los hogares y megáfonos. El día de la distribución, se colocaron láminas de pizarra con los detalles de lo que la gente recibiría y la cantidad, y se instaló un mostrador de atención en el que la gente podía enviar un formulario de opinión o hablar con un voluntario.

6 Incluir actividades e indicadores de participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad en los planes y presupuestos de respuesta

Si la participación comunitaria no figura en el plan y el presupuesto, es muy probable que se olvide con las prisas y la presión por responder.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Planifica los enfoques de participación comunitaria con todo el equipo de operaciones

Esto garantiza que todo el mundo entienda cómo se va a involucrar a las comunidades y las responsabilidades dentro de su sector. Esto es especialmente importante en el caso de los mecanismos de información, ya que todos los sectores tendrán la responsabilidad de actuar y hacer cambios en función de la información recibida, por lo que la aceptación del personal y la dirección es fundamental. Desarrollar un plan claro sobre cómo se compartirán y debatirán internamente las opiniones y comentarios y se actuará en consecuencia.

Herramientas 22 Desarrollar un plan CEA de emergencia 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.

» Incluir las actividades e indicadores de participación comunitaria en el plan de respuesta y el presupuesto

Explicar en la narrativa del plan de respuesta y en el plan de actividades cómo se compartirá la información con las comunidades, se apoyará la participación y se gestionará la retroalimentación. Deberían existir indicadores para gestionar esto, y la financiación asignada en el presupuesto.

Herramienta 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

Ejemplos del Movimiento

Aquí exponemos algunos ejemplos de planes de acción de emergencia de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en los que los enfoques de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad se han integrado bien:

Llamamiento del Fondo de Emergencia para el Socorro en Casos de Desastre (DREF) de Lesotho

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

Llamamiento de emergencia por el huracán Dorian en las Bahamas

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686>

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD PARA LAS OPERACIONES

(Para más opciones, véase la [Herramienta 7: Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA](#))

Este es un menú de posibles indicadores operativos. No es necesario utilizarlos todos, pero es importante incluir algunos que supervisen el progreso a través de los ojos de los miembros de la comunidad. Los datos recopilados de los miembros de la comunidad deben desglosarse por sexo, edad y discapacidad (como mínimo), de modo que puedan identificarse las deficiencias en la participación de grupos específicos.

Supervisar las actividades de participación comunitaria

- El número y el % del personal y los voluntarios que trabajan en la operación que han recibido información sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- La operación se basa en una evaluación de necesidades.
- La operación se basa en un análisis del contexto.
- El número de diferentes grupos y representantes de la comunidad consultados sobre los planes de respuesta, por ubicación geográfica.
- El número y tipo de métodos establecidos para compartir información con las comunidades sobre lo que está ocurriendo en la operación, incluidos los criterios de selección si se están utilizando.
- El número de oportunidades de participación de la comunidad en la gestión y orientación de la operación.
- El número y tipo de métodos establecidos para recopilar las opiniones y comentarios de la comunidad.
- El número de decisiones operativas tomadas a partir de las opiniones y comentarios de la comunidad.

Supervisar los niveles de rendición de cuentas de la operación ante las comunidades⁹¹

- El % de miembros de la comunidad que consideran que la ayuda proporcionada por la operación cubre actualmente sus necesidades más importantes.
- El % de miembros de la comunidad que se sienten tratados con respeto por el personal y los voluntarios de la operación.
- El % de miembros de la comunidad que creen que la operación ha comunicado bien los planes y las actividades.
- El % de miembros de la comunidad que sienten que su opinión se tiene en cuenta durante la planificación de la operación y la toma de decisiones.
- El % de miembros de la comunidad que creen que la operación ha comunicado bien los planes y las actividades.
- El % de miembros de la comunidad, incluidos los grupos marginados y de riesgo, que saben cómo dar su opinión y comentarios o presentar una queja sobre la operación.
- El % de personas que recibieron una respuesta a sus comentarios y opiniones sobre la operación.

Durante la implementación

7 **Compartir periódicamente la información sobre la respuesta con la comunidad, utilizando los mejores enfoques para los diferentes grupos**

No compartir información con las comunidades sobre la respuesta puede dar lugar a rumores, expectativas poco realistas y a la ruptura de la confianza entre la comunidad y la Sociedad Nacional.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados.*

» **Seguir compartiendo información sobre la respuesta a través de múltiples canales**

Compartir sistemáticamente la información sobre los planes operativos, el progreso, las actividades, los criterios de selección y los procesos de distribución, los retrasos y los retos, y los derechos y beneficios de las personas. Anunciar el mecanismo de retroalimentación y cualquier oportunidad de participación de la comunidad. Utilizar múltiples canales de comunicación, ya que un solo canal no llegará a todo el mundo, y asegurarse de que la información sea clara, sencilla y en las lenguas locales. Asegurarse de que los voluntarios de la comunidad también estén informados para que puedan compartir información precisa con la comunidad. Consultar la página 61 del módulo de programas para obtener una orientación más detallada.

Herramientas **19** Matriz de métodos de comunicación **14** Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios

.....

» **Comunicar claramente cuándo termina la respuesta y otras fuentes de apoyo**

Comunicar claramente cuándo termina la operación, qué se va a entregar, con quién puede ponerse en contacto la comunidad en caso de problemas y las fuentes o derivaciones para el apoyo continuo. El personal y los voluntarios también deben estar informados, para que puedan responder con precisión a las preguntas de la comunidad. Terminar la operación sin avisar puede perjudicar la relación entre la Sociedad Nacional y la comunidad.

Herramienta **20** Guía para la estrategia de salida

.....

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» **Probar y revisar los enfoques de comunicación**

Comprobar periódicamente que la operación utiliza los canales, enfoques e idiomas más fiables y preferidos para llegar a los diferentes grupos y que la información compartida se recibe, se entiende y es útil. Puede ser necesario adaptar los enfoques de comunicación a medida que cambie el impacto de la emergencia y evolucione la situación.

Herramientas **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **19** Matriz de métodos de comunicación

.....

La Media Luna Roja de Bangladesh supera las barreras de comunicación COVID-19

Tradicionalmente, la Media Luna Roja de Bangladesh (BDRCS) ha utilizado métodos presenciales para comunicarse con las comunidades. Sin embargo, la Sociedad Nacional tuvo que ampliar su uso de las redes sociales cuando la COVID-19 impuso limitaciones a la forma de reunirse. La Sociedad Nacional supervisó los comentarios en sus cuentas de redes sociales para entender qué preocupaciones específicas tenía la gente y se crearon publicaciones de seguimiento para responder a sus preguntas. Por ejemplo, cuando la BDRCS anunció la campaña de vacunación en su página de Facebook, las personas tenían muchas preguntas sobre las inscripciones y los criterios de elegibilidad, por lo que se respondió con un *post* de seguimiento con todos los detalles. Antes de compartirlas públicamente, los *posts* y mensajes se envían al personal de la BDRCS y de IFRC, a los voluntarios y a sus familiares y amigos, para comprobar si se entienden y se ajustan si es necesario. La página de Facebook de la BDRCS es una fuente de información “verificada por Facebook” sobre la pandemia, y cada publicación tiene un alcance medio de 87.372 personas. Las publicaciones incluyen imágenes con texto, animaciones, sesiones de Facebook live con expertos y otros vídeos para animar a las personas a registrarse para la vacunación y proporcionar información. Las preguntas que se reciben del público se responden o se remiten al número de teléfono de vacunación del Gobierno de Bangladesh.

Una buena comunicación en Malawi ayuda a atajar la corrupción de los líderes comunitarios

Durante los debates de un grupo de discusión para un programa de resiliencia, la Cruz Roja de Malawi (MRCS) se dio cuenta de los problemas con los líderes de la comunidad, ya que sustituían los nombres en las listas de distribución, lo que empeoraba por la reticencia cultural a quejarse en Malawi. Así que, como parte de la respuesta al ciclón, la Sociedad Nacional puso en marcha tres sencillas medidas para evitar que esta práctica se produjera:

1. Se formó a los voluntarios en enfoques de participación comunitaria, incluidos los derechos de las personas, qué información compartir con las comunidades y cómo recopilar y responder a los comentarios y opiniones.
2. Se celebraron sesiones de concientización para explicar los objetivos de la respuesta, a quién se apoyaría, los artículos que se distribuían y cómo la gente podía compartir confidencialmente cualquier queja o preocupación. Esta información también se compartió tienda a tienda por los voluntarios.
3. Se establecieron sistemas de retroalimentación y quejas, incluyendo buzones de sugerencias, una línea telefónica y un cara a cara con los voluntarios de la MRCS. También se establecieron mostradores de atención durante todas las distribuciones, de modo que cualquier problema del día pudiera captarse y resolverse rápidamente.

Al asegurarse de que las personas conocían sus derechos y cómo podían quejarse de forma segura y confidencial, la MRCS pudo evitar varios casos de corrupción o intimidación por parte de los líderes de la comunidad. Además de impartir formación a todos los voluntarios, la MRCS está informando también a los líderes de la comunidad, para asegurarse de que comprenden el mandato de la MRCS y el enfoque de tolerancia cero frente a la corrupción. Leer el [estudio de caso completo](#)⁹².

8 Apoyar la participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre la respuesta

La participación da lugar a mejores operaciones, ya que garantiza que la comunidad y la Sociedad Nacional trabajen juntas para superar cualquier problema que surja. No involucrar a las comunidades da lugar a un enfoque de arriba a abajo, a la falta de confianza y a posibles problemas de seguridad y acceso.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Implicar a la comunidad en la toma de decisiones clave

Establecer enfoques, como reuniones comunitarias periódicas o debates de grupos focales, para implicar a la comunidad en las decisiones clave de la operación. Consultar a una sección representativa de la comunidad, incluyendo a hombres, mujeres y cualquier grupo marginado. Por ejemplo, pedir sugerencias sobre cómo deben realizarse las actividades, debatir la ubicación y el diseño de cualquier construcción, pedir aportaciones sobre los criterios de selección y los beneficiarios, las decisiones sobre qué actividades mantener o suprimir, y cómo responder a las cuestiones planteadas a través de las opiniones y comentarios. Consultar la página 64 del módulo de programas para obtener una orientación más detallada.

Herramienta 16 Herramienta FGD de CEA 17 Herramienta de reuniones comunitarias

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación de la operación, incluyendo el apoyo a las actividades y soluciones dirigidas por la comunidad

Establecer mecanismos para ceder más poder de decisión a las comunidades, por ejemplo, mediante comités comunitarios o apoyando planes de acción dirigidos por la comunidad. Debatir las cuestiones operativas en curso y pedir la aportación de la comunidad a las decisiones clave. Comprobar que el comité goza de confianza y cumple su función de puente entre la comunidad y la Sociedad Nacional. Consulta la página 64 para saber más sobre la participación de la comunidad y la página 122 para saber más sobre el apoyo a las soluciones dirigidas por la comunidad durante una respuesta a una epidemia.

» Planificar la salida con las comunidades

Organizar reuniones de planificación con los representantes y miembros de la comunidad para debatir lo que debe ocurrir cuando termine la operación y acordar un plan de salida.

Herramienta 20 Guía para la estrategia de salida

● Ejemplos del Movimiento

Los Equipos de Acción Comunitaria de Indonesia planifican sus propias actividades de respuesta frente a la COVID-19.

Palang Merah Indonesia (PMI), la Cruz Roja Indonesia, trabaja periódicamente a través de los Equipos de Acción Comunitaria (CBAT) en las comunidades. Estos grupos de voluntarios están formados como primeros intervinientes en un desastre y actúan como enlace entre la Sociedad Nacional y la comunidad en general. Para apoyar a las comunidades a liderar su propia respuesta frente a la COVID-19, PMI proporcionó subvenciones con dinero en efectivo a los CBAT, que podían utilizar en función de las necesidades específicas de su comunidad. PMI proporcionó una amplia lista de actividades para las que se podían utilizar las subvenciones, como el rastreo de contactos, la promoción de la salud, la producción de mascarillas y estaciones de lavado de manos, la desinfección o la vigilancia, pero la decisión de cómo utilizar el presupuesto correspondía a la comunidad. Los CBAT recibieron orientaciones y formación *online*, mediante Zoom y WhatsApp, que abarcaban la orientación sobre la subvención, la elaboración del presupuesto y la supervisión, y la prevención de la COVID-19. Para garantizar la plena participación de la comunidad en el proceso, PMI también proporcionó formación a los miembros de los CBAT sobre cómo podían recibir aportaciones, sugerencias y quejas sobre el uso de las subvenciones por parte de la comunidad en general.

Utilizar la capacidad local para planificar y gestionar las distribuciones en Libia

El Programa de Retorno Duradero del CICR en Trípoli, Libia, creó Grupos de Trabajo Comunitarios (CWG) para ayudar a planificar y supervisar las distribuciones de artículos domésticos esenciales. Durante el registro de los hogares se distribuyó un folleto con los términos de referencia para garantizar la transparencia sobre el propósito del CWG y se pidió a las personas que se nombraran a sí mismas. El CICR aprovechó las reuniones con el GTC para compartir los resultados de la evaluación y debatir el plan de acción. El GTC se encargó de todos los preparativos logísticos para las distribuciones, incluida la movilización de la comunidad y la ayuda para gestionar las expectativas. También apoyaron al equipo en el contacto con los miembros de la comunidad, recopilando opiniones y comentarios y corrigiendo rumores. Las principales lecciones aprendidas incluyen el impacto positivo que la buena comunicación y el trabajo conjunto con el GTC han tenido en el nivel de aceptación del CICR. Los miembros de la comunidad también expresaron su agradecimiento por el hecho de que la organización fuera honesta sobre las limitaciones de la intervención. Las recomendaciones de mejora incluyen la creación del GTC durante la fase de evaluación y la garantía de una buena comprensión de los diferentes grupos de la comunidad desde el inicio del programa.



Libia 2012 Un delegado del CICR se reúne con una familia de desplazados internos durante una misión de valoración de necesidades. © CICR

Escuchar las opiniones y comentarios de la comunidad y utilizarlos para orientar la respuesta

Las opiniones y comentarios de la comunidad son fundamentales para saber si la operación satisface las necesidades de las personas y dónde se necesitan mejoras. Los miembros de la comunidad tendrán preguntas, preocupaciones y sugerencias, tanto si existe un mecanismo formal de retroalimentación como si no, por lo que es importante disponer de un método para gestionar la retroalimentación o puede conducir a la frustración y pérdida de confianza.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Establecer y mantener un mecanismo sencillo de retroalimentación para la comunidad

Como mínimo, este mecanismo debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener al menos dos canales para recopilar opiniones y comentarios, por ejemplo, cara a cara a través de voluntarios o transmitidas por representantes de la comunidad.
- Todos los miembros de la comunidad deben conocer el mecanismo de retroalimentación y sentirse seguros y cómodos al utilizarlo, incluidos los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y cualquier grupo marginado o de riesgo.
- Debe haber un medio para registrar las opiniones y comentarios, como una hoja de cálculo Excel, y hacer un seguimiento de las cuestiones a las que no se ha dado respuesta.
- Los miembros de la comunidad deben recibir una respuesta a sus comentarios y opiniones.
- En las reuniones del equipo de respuesta debe debatirse cómo actuar en función de la retroalimentación recibida.
- Las cuestiones que quedan fuera del cometido de la Sociedad Nacional deben remitirse a otras organizaciones, al gobierno y a los socios.
- Todo el personal y los voluntarios deben entender cómo funciona el mecanismo de respuesta y su papel y responsabilidad en el apoyo al mismo.
- Debe ser capaz de gestionar de forma segura las opiniones y comentarios delicados, por ejemplo, sobre explotación y abuso sexual, corrupción o cuestiones de protección.
- Analizar si las opiniones y comentarios proceden de una amplia muestra de la comunidad y si nadie se siente excluido de utilizar el mecanismo.

El Módulo 6, página 103, ofrece una orientación detallada sobre los mecanismos de información.

Herramientas **15** Kit de retroalimentación **24** Lista de comprobación CEA para sectores y funciones **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **16** Guía de FGD

» Comprobar que la operación satisface las necesidades de las personas y llega a los grupos de mayor riesgo

Comprobar de forma proactiva que la operación satisface las necesidades de las personas, que llega a los grupos de mayor riesgo y que el apoyo se presta de forma adecuada. Esto puede recopilarse a través de procesos formales de seguimiento o de manera informal mediante reuniones comunitarias, reuniones con representantes o debates de grupos focales con diferentes grupos.

Herramientas **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **16** Guía de FGD **24** Lista de comprobación de CEA para sectores y puestos

» Supervisar las operaciones para detectar cualquier consecuencia negativa no deseada

Supervisar el impacto que la respuesta está teniendo en la comunidad en general para asegurarse de que no hay consecuencias negativas no deseadas que puedan perjudicar a las personas. Por ejemplo, poner en mayor riesgo a los grupos marginados a través de los procesos de criterios de selección o desestabilizar los mercados locales mediante la distribución de alimentos.

» Actuar sobre los datos de retroalimentación y seguimiento y utilizarlos para orientar la respuesta

Debatir las opiniones de la comunidad y los datos de seguimiento como un punto permanente del orden del día en las reuniones del personal, los voluntarios y la dirección, con tiempo suficiente para debatir cómo debe ajustarse la operación para actuar sobre las cuestiones planteadas por la comunidad.

Herramientas 15 Kit de retroalimentación

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos.*

» Revisar y mejorar el mecanismo de retroalimentación

Llevar a cabo un debate de grupo para recabar opiniones y comentarios sobre la accesibilidad y la confianza en el mecanismo de retroalimentación de los distintos grupos y debatir cómo se puede mejorar el mecanismo, por ejemplo, añadiendo canales adicionales o reforzando los tiempos de respuesta. Revisar cómo se está actuando internamente con las opiniones y comentarios y debatir en las reuniones de coordinación cómo se podría reforzar el uso de la retroalimentación.

Herramientas 15 Kit de retroalimentación 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA
16 Guía de FGD

» Coordinación con los socios externos sobre las opiniones y comentarios de la comunidad

Compartir periódicamente las opiniones y comentarios, los informes y/o los datos no sensibles de la retroalimentación con otras partes interesadas del sector humanitario por correo electrónico o en reuniones de coordinación. Cuando sea necesario, abogar en las reuniones de coordinación o bilaterales por una acción colectiva para abordar cuestiones más amplias planteadas en las opiniones y comentarios de la comunidad.

Herramientas 24 Lista de comprobación CEA para sectores y funciones.

» Supervisar la eficacia de los enfoques de participación comunitaria

Comprobar si los enfoques de participación comunitaria funcionan bien y todos los grupos de la comunidad están satisfechos con la calidad de la información, la participación y la influencia que tienen sobre la operación, y hacer cambios cuando sea necesario.

Herramientas 7 Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA

» Recopilar estudios de caso sobre el uso de la retroalimentación comunitaria.

Recoger ejemplos de cuándo se han ajustado los programas y se ha mejorado el impacto gracias a las opiniones y comentarios de la comunidad.

Herramientas 12 Plantilla de estudio de caso de CEA

● Ejemplos del Movimiento

La Cruz Roja de Bahamas establece una línea de atención telefónica para la respuesta al huracán

La Cruz Roja de Bahamas (BRCS), con el apoyo de IFRC, estableció una línea telefónica gratuita, anónima y confidencial para responder a los comentarios y opiniones como parte de la respuesta al huracán Dorian. La línea de atención telefónica está abierta de 9:30 a 16:00 horas de lunes a viernes y está atendida por tres empleados en inglés y creole. Inicialmente, la línea de atención telefónica se creó para responder a los problemas relacionados con las tarjetas de visado prepagadas distribuidas como parte de la respuesta al huracán y se gestionó a través de varios teléfonos móviles, en manos del personal de la BRCS y de IFRC. Sin embargo, la línea resultó ser tan popular que se amplió a una línea directa gratuita que podía recibir varias llamadas a la vez para garantizar que ninguna quedara sin respuesta. El objetivo de la línea directa es resolver cada caso durante la llamada y se han puesto en marcha varias medidas para apoyarlo, como la formación de todos los operadores de la línea directa, el desarrollo de procedimientos operativos estándar, la facilitación a los funcionarios de la línea directa de sesiones informativas y presentaciones del personal del programa, y la preparación y actualización periódica de las preguntas y respuestas. Para garantizar el seguimiento y el análisis de todas las opiniones y comentarios, la BRCS probó varias formas diferentes de documentar la retroalimentación, como Excel y Kobo Toolbox, pero finalmente descubrió que un formulario de opinión digital era lo mejor, ya que permitía registrar las opiniones y comentarios en un solo lugar, independientemente del canal utilizado. Otras buenas prácticas incluyen el establecimiento de vías claras de derivación interna y externa para las opiniones y comentarios que no pueden responderse inmediatamente, y bases de datos separadas para almacenar las opiniones y comentarios delicados, de las que se encarga el personal de PGI. Todas las opiniones y comentarios se analizan y se comparten en una base de datos, que también puede ver el público. Los informes de las opiniones y comentarios se comparten internamente y se debaten en reuniones de coordinación, y se realizan debates de seguimiento en reuniones comunitarias y a través de debates en grupos focales. Leer el [estudio de caso completo](#)⁹³, incluyendo las herramientas y las lecciones aprendidas.

Escuchar las perspectivas de la comunidad para mejorar la respuesta al ébola en la República Democrática del Congo (RDC)

La Cruz Roja de la RDC y IFRC, con el apoyo de los Centros de Control de Enfermedades de EE.UU., establecieron un sistema para recopilar, analizar y actuar sistemáticamente sobre las opiniones y comentarios de la comunidad en relación con la operación contra el ébola en el este del Congo. Durante las visitas domiciliarias y las reuniones comunitarias, los voluntarios recogen las preocupaciones, los rumores y las preguntas mediante formularios en papel. Los datos de las opiniones y comentarios se codifican y analizan localmente y se comparten con las comisiones de comunicación de riesgos dirigidas por el gobierno local y los líderes de la respuesta al ébola, así como con los socios regionales y mundiales, para informar de los debates y las decisiones estratégicas. Al final de la respuesta al ébola, más de 800 voluntarios de la Cruz Roja habían recopilado más de un millón de comentarios y opiniones. Los datos de los comentarios y opiniones ayudaron a la operación de la Cruz Roja a responder a las preocupaciones y sugerencias de la comunidad en tiempo real, lo que generó confianza y aceptación de las intervenciones sanitarias. Por ejemplo, los comentarios recibidos sobre la necesidad de los familiares de una confirmación visual de que su ser querido estaba en la bolsa para cadáveres llevaron a la Cruz Roja a adquirir bolsas transparentes. El uso de bolsas transparentes también ayudó a abordar la percepción de que las bolsas estaban llenas de piedras o suciedad porque las partes del cuerpo habían sido retiradas y vendidas. Para más información sobre el mecanismo de retroalimentación en la RDC, véanse los artículos de la Red de Práctica Humanitaria ([Humanitarian Practice Network](#))⁹⁴ y de la revista [Global Health Security](#).⁹⁵

Un servicio de mostradores de atención ayuda a la distribución de artículos de socorro en Etiopía

La Sociedad de la Cruz Roja Etíope (ERCS), con el apoyo de la Cruz Roja Canadiense, utilizó la respuesta a la sequía para probar nuevos enfoques en la gestión de las opiniones y comentarios de la comunidad. La Sociedad Nacional añadió un mostrador de atención a sus planes de distribución. Se informó a los miembros de la comunidad sobre el mostrador antes de las distribuciones y se formó a los voluntarios sobre cómo recopilar y responder a las opiniones y comentarios, preguntas y quejas, y cómo registrarlas para poder analizarlas posteriormente. También se puso en marcha un sistema de seguimiento de los problemas durante las visitas mensuales de seguimiento sobre el terreno. Una queja común era que la ayuda proporcionada era inadecuada, por lo que la ERCS pudo utilizar esta información para justificar un aumento de la cantidad proporcionada a cada hogar. La Sociedad Nacional también aprovechó la oportunidad para explicar de nuevo los criterios de selección y las limitaciones de financiación a las que se enfrentaba. Leer el [estudio de caso completo](#)⁹⁶.

Durante la evaluación y el aprendizaje

10 Incluir a la comunidad en la evaluación

Los miembros de la comunidad deben ser una fuente de información clave en la evaluación. Si la operación no les ha ayudado a recuperarse, entonces no ha funcionado, independientemente de cuántos artículos de ayuda se hayan distribuido.

A un nivel mínimo, *cuando la capacidad, el tiempo y los recursos son limitados*

» Pedir a los miembros de la comunidad su opinión sobre la operación

Preguntar a una muestra representativa de los miembros de la comunidad si están satisfechos con la puntualidad, la calidad y la eficacia de la ayuda prestada, con la forma en que se ha prestado y con lo que podría mejorarse para futuras operaciones. Incluir estas preguntas en la encuesta de evaluación o, si no está prevista una evaluación, hacerlas a través de entrevistas a informadores clave, debates de grupos focales o reuniones comunitarias.

Herramientas **7** Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA **16** Guía de FGD

» Compartir los resultados de la evaluación internamente

Compartir los resultados de la evaluación con tus colegas para que otros puedan beneficiarse de las lecciones aprendidas y evitar que se repitan los errores. Por ejemplo, mediante un taller de lecciones aprendidas o enviando por correo electrónico los resultados de la evaluación a los colegas.

A nivel avanzado, *cuando haya más capacidad, tiempo y recursos*

» Involucrar a las comunidades en la planificación de la evaluación

Preguntar a los representantes y miembros de la comunidad sobre la mejor manera de llevar a cabo la evaluación. Consulta la página 69 para saber más sobre las evaluaciones participativas.

» Organizar una evaluación dirigida por la comunidad

Hacer que la comunidad dirija y lleve a cabo el proceso de evaluación por sí misma. Consulta la página 70 para ver ejemplos de herramientas de evaluación participativa.

» Debatir los resultados de la evaluación con las comunidades

Volver a hablar a las comunidades y debatir con ellas las conclusiones de las evaluaciones y los pasos siguientes, por ejemplo, mediante reuniones o talleres.

Herramienta 19 Matriz de métodos de comunicación

» Debatir y compartir los resultados de la evaluación con los socios externos

Compartir los resultados de la evaluación con los socios externos para garantizar que otros puedan beneficiarse de las lecciones aprendidas y evitar que se repitan los errores.

● Ejemplos del Movimiento

La evaluación de la respuesta a la sequía de la Cruz Roja de Kenia se centra en las experiencias de la comunidad

La Cruz Roja de Kenia (KRCS) utilizó una mezcla de herramientas, como encuestas a los hogares, debates en grupos focales, entrevistas a informantes clave y el cambio más significativo, evaluar las transferencias de efectivo proporcionadas como parte de la respuesta a la sequía. En la evaluación se habló con líderes formales, informales y religiosos, con hombres y mujeres, con los que recibieron la ayuda y con los que no, así como con otras partes interesadas clave. Los temas tratados en la evaluación fueron los siguientes:

- Pertinencia y si las transferencias de efectivo satisfacían las necesidades reales de las personas.
- Eficacia de la respuesta, incluida la seguridad, si hubo algún caso de abuso o corrupción, si las personas consideraron que la selección era justa, y si las personas conocían los mecanismos de retroalimentación y reclamación, qué canales utilizaron y si recibieron una respuesta.
- Eficiencia de la respuesta, incluyendo si fue oportuna y si los recursos fueron suficientes.
- Impacto, en los que recibieron ayuda y en los que no, y si hubo consecuencias negativas no deseadas.

El enfoque comunitario de la selección se consideró un éxito clave, y fue considerado justo y transparente por todos, incluidos los no seleccionados. También se agradeció el mecanismo de retroalimentación, ya que el 93 % dijo que había recibido una respuesta. Las áreas de mejora incluían tener una forma sistemática de captar los comentarios y opiniones compartidas a través de los líderes locales y una comunicación más clara sobre la fecha de finalización de las transferencias. [Leer la evaluación, incluida la metodología.](#)⁹⁷



Kenia 2017 Joyce Eldoret recibió su subvención en efectivo de 3.000 KES durante un programa de transferencia de efectivo (CTP) a través de dinero móvil con MPesa, como parte de la respuesta de la Cruz Roja de Kenia a la sequía. © Pierre Grandidier/IFRC

Sudán, 2021

La Media Luna Roja de Sudán involucra a las comunidades tras las inundaciones, a través de su clínica de salud móvil.

© Anette Selmer-Andresen/IFRC

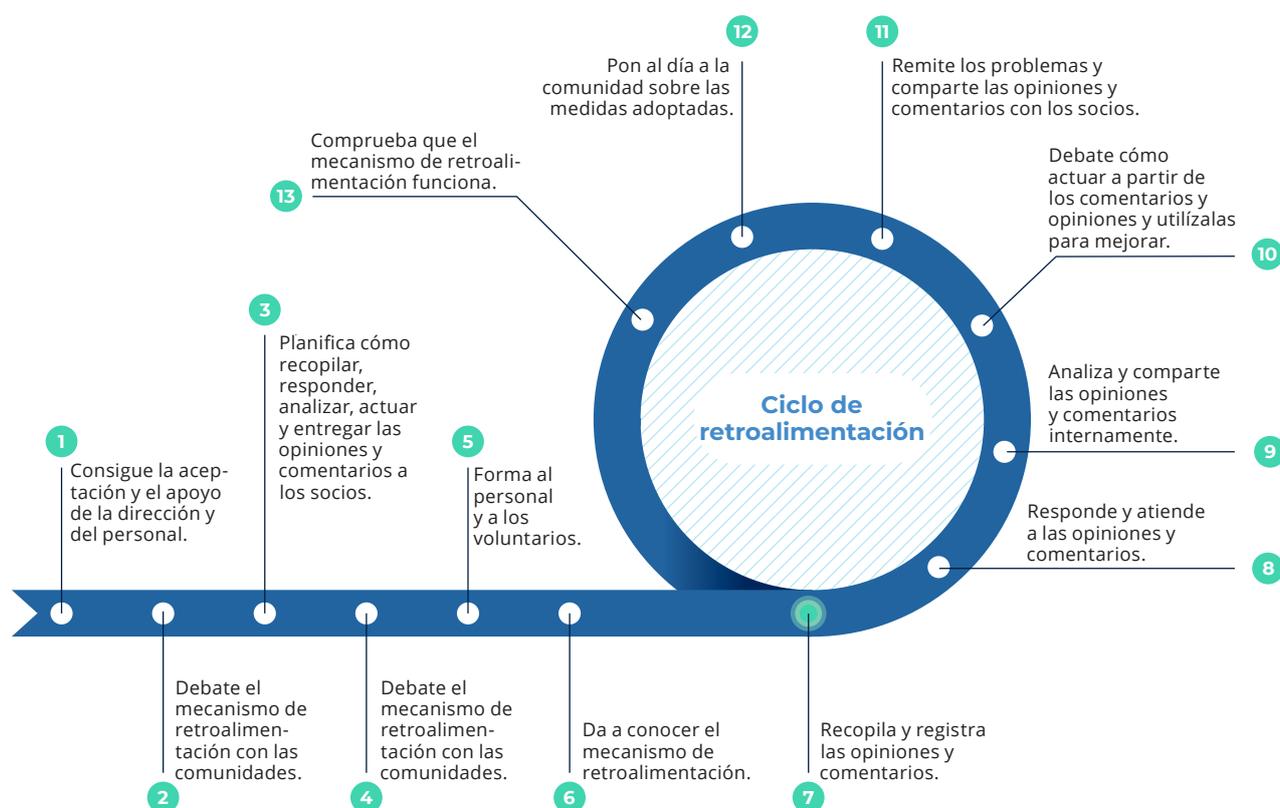


MÓDULO 6

MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN COMUNITARIA

Un mecanismo de retroalimentación es un sistema para recibir, analizar, responder y actuar sobre la retroalimentación de la comunidad, incluyendo quejas, preguntas, peticiones, sugerencias, rumores o elogios.

Cómo establecer y mantener un mecanismo de retroalimentación de la comunidad



Los comentarios y opiniones pueden referirse a los servicios y el apoyo que prestamos, a un tema o asunto específico relacionado con nuestro trabajo (por ejemplo, un problema de salud pública), o al comportamiento y la conducta de nuestro personal y voluntarios. Esto incluye la retroalimentación sensible sobre explotación y abuso sexual (EAS) y corrupción, y las opiniones y comentarios delicados relacionados con la violencia o los problemas de protección. Las opiniones y comentarios pueden recibirse de manera informal a través de conversaciones entre los miembros de la comunidad y el personal y los voluntarios, o de manera más formal a través de canales como una línea telefónica directa, un mostrador de quejas o un comité comunitario. Lo más importante es que se actúe y se responda a los comentarios y a las opiniones. Las pruebas recopiladas por Ground Truth Solutions en 2018 en 6 países mostraron que menos del 50 % de los que aportaron sugerencias o quejas recibieron una respuesta (véase la página 15).

¿Por qué son importantes los mecanismos de retroalimentación?

- Nos ayudan a mejorar el impacto de nuestro trabajo identificando áreas de mejora, lo que nos ahorra fondos y recursos a largo plazo.
- Nos permiten controlar nuestro rendimiento a través de los ojos de la comunidad.
- Escuchar las opiniones y actuar en consecuencia es esencial para crear confianza con las personas.
- Actúan como un sistema de alerta temprana, ayudándonos a abordar los problemas antes de que se agraven y amenacen la ejecución o la seguridad y el acceso de nuestros equipos.
- Proporcionan un medio para que las comunidades denuncien de forma segura los casos de explotación sexual y abuso o corrupción por parte de nuestro personal y voluntarios.
- Proporcionan a los voluntarios un lugar al que pueden remitir las preguntas difíciles o las quejas que no pueden responder fácilmente.
- Las personas tienen derecho a quejarse, y nosotros tenemos la responsabilidad de escuchar: está en el Código de Conducta del Movimiento, los Principios y Normas de la Acción Humanitaria y la resolución sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.

● Ejemplos del Movimiento

Recopilar las opiniones y comentarios de los migrantes en tránsito a través del proyecto AMiRA

La Acción para los Migrantes: Asistencia Basada en Rutas (AMiRA) proporcionó asistencia humanitaria, protección e información a través de puntos de servicio a los migrantes que atravesaban Burkina Faso, Guinea, Mali, Níger y Egipto en su camino hacia Europa. Como parte del proyecto, la Cruz Roja de Burkina Faso y Níger, con el apoyo de la Cruz Roja Británica, Danesa y Española y de IFRC, establecieron un mecanismo de retroalimentación en tres etapas para captar las percepciones y la satisfacción de los migrantes con el apoyo prestado en los puntos de servicio. Las opiniones y comentarios se recopilaron mediante una encuesta de salida en cuanto la persona abandona el punto de servicio, y luego una encuesta de seguimiento varias semanas después de la encuesta de salida para captar cualquier cambio en las percepciones. Por último, se organizaron grupos de debate con los migrantes una vez analizados los datos de la encuesta de salida y de seguimiento para profundizar en la comprensión de las conclusiones, debatir soluciones y cerrar el ciclo de retroalimentación. Las preguntas incluían cuestiones específicas del servicio sobre la relevancia y la satisfacción con los puntos de servicio. Preguntas generales sobre su percepción de la Cruz Roja, incluyendo si se sentían informados sobre los servicios disponibles, tratados con respeto, niveles de confianza en la Cruz Roja, sentido de resiliencia, canales de comunicación preferidos y comodidad con el uso del mecanismo de retroalimentación. Por último, también se formularon preguntas abiertas en los debates de seguimiento para comprender mejor las razones que motivaron las respuestas de las personas. El mecanismo de retroalimentación fue apoyado por Ground Truth Solutions y se elaboró [una guía](#)⁹⁸ para ayudar a otros a reproducir este tipo de mecanismo de opinión proactivo con personas en tránsito.

Tipos de mecanismos de retroalimentación

Hay dos formas principales de recopilar las opiniones y comentarios de la comunidad. A través de un sistema reactivo en el que las personas acuden a nosotros cuando tienen opiniones y comentarios que compartir (por ejemplo, una línea telefónica), o un sistema proactivo, en el que solicitamos activamente opiniones y comentarios (por ejemplo, debates en grupos focales). Ambos son importantes y los mejores mecanismos de retroalimentación utilizarán una mezcla de métodos proactivos y reactivos.



MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN REACTIVO

Las personas se ponen en contacto con nosotros cuando tienen opiniones y comentarios que compartir.

- Línea de atención telefónica
- Mostrador de atención comunitaria
- Sistema de SMS
- Buzones de sugerencias

¿Qué es?

MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN PROACTIVO

Solicitamos activamente las opiniones y comentarios formulando preguntas.

- Debates en grupos focales
- Visitas casa por casa
- Encuestas de percepción o satisfacción
- Entrevistas a informantes clave



**Algunos canales pueden ser reactivos y proactivos.
Por ejemplo: voluntarios en las comunidades, comités comunitarios, redes sociales.**

- Disponible cuando las personas lo necesiten.
- Pueden captar opiniones y comentarios sobre cualquier cosa.

Pros

- Podemos recopilar opiniones y comentarios sobre temas específicos.
- Algunas personas/culturas pueden sentirse incómodas al plantear sus opiniones y comentarios sin que se las pidan.

- Los comentarios y opiniones pueden ser sobre cualquier cosa y no sobre el tema que nos interesa.
- Si las personas no utilizan el sistema, no obtenemos ninguna opinión ni comentario.
- Hay que darlo a conocer.

Contras

- Al hacer preguntas específicas, podríamos pasar por alto las opiniones y comentarios sobre otros temas.
- Las personas pueden no ser capaces de informar de los problemas cuando lo necesitan.

- Cuando la Sociedad Nacional quiera un mecanismo de retroalimentación permanente.
- Cuando las personas necesiten ponerse en contacto rápidamente con la Sociedad Nacional para plantear problemas, por ejemplo, una ayuda con dinero en efectivo.

¿Cuándo?

- Para captar y seguir las percepciones sobre un tema concreto, por ejemplo, en una epidemia.
- Cuando no es posible establecer un mecanismo más formal.

Ejemplos

Ver los estudios de caso de Bahamas y Etiopía (página 99), Burundi, Kenia y Líbano (página 112) y Perú (página 113).

Ejemplos

Italia (página 68), RDC (página 99) y el proyecto AMiRA (página 104).

¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE?

La retroalimentación sensible es cualquier información compartida por los miembros de la comunidad que pueda ponerlos a ellos o a otros en riesgo y que debe ser tratada con cuidado. Puede referirse a cualquier infracción de la legislación nacional o internacional relativa a la seguridad, la dignidad y los derechos de las comunidades, o a cualquier violación de nuestro código de conducta o de nuestras políticas de protección. La retroalimentación sensible incluye:

- Problemas de protección en la comunidad
 - Cualquier retroalimentación recibida sobre la violencia, el conflicto o los problemas de protección en la comunidad, incluida la violencia sexual o de género, la protección de la infancia o la corrupción de los miembros o líderes de la comunidad.
- **Problemas de comportamiento del personal y los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, o de personas asociadas a organizaciones humanitarias**
 - **Explotación y abuso sexual (EAS):** personal o voluntarios que piden sexo o favores sexuales a cambio de dinero, trabajos, bienes o servicios, sexo con niños y niñas (>18), pago por servicios sexuales, o la intromisión física real o la amenaza de intromisión de carácter sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas.
 - **Corrupción:** el personal o los voluntarios roban fondos, favorecen a familiares y amigos con trabajos o ayudas, o sobornan a miembros de la comunidad a cambio de ayuda o apoyo.
 - Cualquier otra **infracción grave de nuestro código de conducta.**

Este tipo de información debe gestionarse con sensibilidad, cuidado y confidencialidad para garantizar que la persona que la comparte no corre el riesgo de sufrir más daños o represalias. Es posible que tenga que gestionarse de forma diferente a otros tipos de opiniones y comentarios, con canales separados para informar y registrar y un proceso especial de derivación para garantizar que los casos se gestionen de forma rápida y confidencial. El personal con experiencia en protección y prevención de EAS y violencia debe formar parte del equipo que establezca el mecanismo de retroalimentación. Ver Herramienta 15: Kit de retroalimentación, [la guía](#) y el [kit de herramientas de las normas mínimas de PGI⁹⁹](#) y el [manual PSEA¹⁰⁰](#) para obtener más orientación.



México 2018 Juan José Valverde Bona (centro) estaba solo en su casa cuando se produjo un terremoto. Juan intentó escapar pero acabó atrapado bajo los escombros que antes eran su casa. Juan y otras familias de Morelos, México, están recibiendo ayuda humanitaria de la Cruz Roja tras el terremoto de 7,1 grados. © Daniel Cima/Cruz Roja Americana

Pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación

Las orientaciones que figuran a continuación describen los principales pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación que funcione, ya sea para una Sociedad Nacional en su conjunto, un programa o una operación de emergencia. En la Herramienta 15, se ofrece una orientación más detallada sobre cómo aplicar cada paso: Kit de retroalimentación.

Herramienta 15: El kit de retroalimentación proporciona la orientación y las herramientas necesarias para utilizar sistemáticamente las opiniones y comentarios de la comunidad para mejorar los programas, las operaciones y el trabajo en general. Incluye los primeros pasos para establecer un mecanismo básico de retroalimentación, así como orientación sobre cómo realizar encuestas de percepción de la comunidad, cómo analizar los comentarios cualitativos de la retroalimentación, cómo manejar la retroalimentación delicada y garantizar que toda la retroalimentación se maneje de manera responsable.

1 Consigue la aceptación y el apoyo de la dirección y del personal

Un mecanismo de retroalimentación requiere tiempo del personal, presupuesto y el compromiso de hacer cambios en función de lo que diga la comunidad, por lo que es importante que todos estén de acuerdo y entiendan su papel.

- Si la dirección apoya el mecanismo de retroalimentación, esto envía un fuerte mensaje al resto de la organización. Destaca los beneficios que proporciona un mecanismo de retroalimentación y señala que las comunidades tendrán Comentarios aunque no haya un mecanismo para captarlos, así que es mejor tener un sistema para gestionar la retroalimentación de forma positiva y utilizarla como herramienta de mejora.
- Debate el mecanismo de retroalimentación en reuniones y talleres, explica por qué es necesario y recopila opiniones sobre cómo debería funcionar.
- Involucra desde el principio a los siguientes equipos clave:
 - El **personal de programas y operaciones**, incluyendo la mejor manera de compartir los resultados de las opiniones y comentarios para que se puedan entender fácilmente y actuar en consecuencia.
 - La **gestión de la información** para ayudar a gestionar y visualizar los datos de las opiniones y comentarios, de modo que puedan utilizarse para el seguimiento y la toma de decisiones.
 - **Personal TI**, si se necesitan equipos o tecnología específicos.
 - **PMER** para que los datos de las opiniones y comentarios se incluyan en el seguimiento.
 - **Personal de PGI** para garantizar procesos seguros y confidenciales para gestionar y remitir los comentarios y las opiniones delicadas.
 - **Personal de RRHH y jurídico** para apoyar las investigaciones de las quejas sobre EAS o fraude y corrupción por parte del personal o los voluntarios.

2 Debate el mecanismo de retroalimentación con las comunidades

Es fundamental implicar a las comunidades en la planificación del mecanismo de retroalimentación, pues de lo contrario te arriesgas a establecer algo que no funcione, sea de confianza o no pueda ser utilizado por todos los grupos de la comunidad.

- Pregunta a las personas lo que quieren de un mecanismo de retroalimentación, sus formas preferidas de dar opiniones y hacer comentarios, cómo les gustaría recibir respuestas y qué mecanismos existen ya en la comunidad para resolver problemas.
- No todo el mundo querrá compartir sus opiniones y comentarios de la misma manera, así que habla con los distintos grupos, incluidos los hombres, las mujeres, las niñas y los niños, las personas mayores, las personas con discapacidad y cualquier grupo marginado o en riesgo.
- Debatir con sensibilidad con los distintos grupos cómo se sentirían seguros y cómodos compartiendo comentarios y opiniones delicadas relacionadas con la EAS, la violencia o la corrupción. Consulta el [manual PSEA¹⁰¹](#) para obtener más orientación y la [política y los recursos sobre la protección de la infancia¹⁰²](#).

Planifica el mecanismo de retroalimentación

Planifica cómo se recopilarán los comentarios y opiniones, cómo se responderán, se analizarán, se actuará y se remitirán, si es necesario, y qué medios se necesitan para gestionarlas con éxito.

» Recopila los comentarios y opiniones

- Utiliza los canales preferidos por la comunidad, pero ten en cuenta también la capacidad de la Sociedad Nacional, el programa o la operación en términos de tiempo, financiación y recursos humanos.
- Empieza con uno o dos canales (idealmente uno reactivo y otro proactivo) y comprueba que funcionan, y aumenta gradualmente si es necesario.
- Entre las opciones para recibir retroalimentación, se encuentran los servicios de asistencia, las líneas telefónicas directas, los voluntarios, los grupos focales, los comités comunitarios, las reuniones comunitarias, las redes sociales, etc.
- Considera qué canales son accesibles para qué grupos de la comunidad, y permite que las personas compartan comentarios y opiniones delicadas de forma segura.

» Responde a los comentarios y opiniones

- Siempre que sea posible, hay que responder inmediatamente a las opiniones y comentarios. La formación y la existencia de una guía de preguntas frecuentes pueden ayudar a los voluntarios a responder a las preguntas más comunes.
- Las preguntas que no puedan responderse inmediatamente deben registrarse y responderse más tarde: no te inventes una respuesta.
- El tiempo de respuesta dependerá del contexto, pero no debería ser superior a 2 semanas. Los comentarios y opiniones delicadas deben remitirse rápidamente y actuar de inmediato.
- Si no se puede actuar sobre las opiniones y comentarios, es importante decírselo a las personas y explicarles por qué no se puede hacer nada o perderán la confianza en el mecanismo.
- La forma de responder depende de las preferencias de la comunidad, del tipo de retroalimentación y de la capacidad de la Sociedad Nacional. Por ejemplo:
 - Las preguntas o quejas específicas pueden responderse directamente a la persona que las ha formulado.
 - Las cuestiones comunes planteadas por muchas personas, pueden responderse públicamente a través de una reunión comunitaria o un tablón de anuncios.
 - Los comentarios y opiniones delicadas deben responderse siempre de forma confidencial, por un experto capacitado.
- Tomar medidas es la mejor respuesta, ya que demuestra que la Sociedad Nacional ha escuchado, pero hay que decir a las personas qué medidas se han tomado para reforzar la confianza en el mecanismo.

» Analiza la retroalimentación y actúa en consecuencia

- Todas las opiniones y comentarios, independientemente de cómo se hayan recibido (por ejemplo, cara a cara a través de los voluntarios o a través de una línea telefónica), deben registrarse en el mismo lugar para que puedan analizarse periódicamente en busca de tendencias. Por ejemplo, consolida todas las opiniones y comentarios en una base de datos, como Excel, donde puedas codificar los distintos tipos de opiniones y comentarios y hacer un seguimiento de las respuestas y acciones.
- Los comentarios y opiniones delicadas deben guardarse y gestionarse por separado.
- Asegúrate de que todas las opiniones y comentarios se guardan de forma segura y cumplen las directrices de protección de datos.
- Busca diferencias en función de la ubicación, la edad, el sexo, etc.
- Planifica cómo se debatirán las opiniones y comentarios y cómo se actuará en consecuencia. Por ejemplo, podría ser un punto permanente del orden del día en las reuniones de equipo y de dirección, con tiempo suficiente para presentar las tendencias de la retroalimentación y decidir cómo actuar en consecuencia.
- Las opiniones y comentarios de la comunidad deben considerarse parte del seguimiento, y revisarse junto con otros datos de Se podría colocar "monitoreo".
- Comparte periódicamente las actualizaciones de las opiniones y comentarios de la comunidad en toda la Sociedad Nacional, incluso con los voluntarios.

» Derivación y defensa de la causa a partir de la retroalimentación

- Planifica cómo derivar la retroalimentación que va más allá del ámbito de la Sociedad Nacional o que concierne a otros organismos u organizaciones. Por ejemplo, compartiendo las opiniones y comentarios en las reuniones de coordinación externa o mapeando los mecanismos de retroalimentación o los puntos focales de otras organizaciones.
- Planifica cómo se remitirán y gestionarán internamente los comentarios y las opiniones delicadas. Esto debe estar vinculado a las políticas pertinentes, como la de Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual, la de Protección de la Infancia, la de Fraude y Corrupción, la de Denuncias y el Código de Conducta.¹⁰³
- Las personas que compartan comentarios y opiniones delicadas pueden necesitar apoyo de seguimiento, como salud mental y apoyo psicosocial, atención médica y asistencia legal o social, por lo que hay que trabajar con los colegas de PGI para hacer un mapeo de los servicios especializados para las derivaciones. Consulta el módulo sobre retroalimentación sensible en la Herramienta 15: Kit de herramientas sobre la retroalimentación, el [kit de herramientas de PGI](#)¹⁰⁴ y el [manual PSEA](#)¹⁰⁵ para obtener más orientación al respecto.

» Planifica los recursos

- Asegúrate de que hay suficiente personal para llevar a cabo con éxito el mecanismo de retroalimentación, incluidos los gestores de la retroalimentación y la introducción y el análisis de datos. Esto podría incluir al personal y a los voluntarios que escucharán las opiniones y comentarios como parte de su trabajo en las comunidades.
- Identifica los equipos y recursos necesarios, como ordenadores portátiles, *software*, teléfonos, espacio de oficina tranquilo, transporte y costes de formación, etc.
- Asegúrate de que el mecanismo de retroalimentación puede ser aplicado con los recursos disponibles, y si no es así, solicita más recursos o redúcelo.
- Incluye una mezcla de hombres y mujeres en el equipo de recopilación de retroalimentación.
- Garantiza una financiación suficiente para al menos los primeros 12 meses de funcionamiento.

4 Debate el mecanismo de retroalimentación con las comunidades (otra vez)

Vuelve a visitar a las comunidades para comprobar que el mecanismo de recopilación de opiniones y comentarios previsto satisface las expectativas de las personas y que estas se sienten cómodas utilizándolo.

- Debate el mecanismo de retroalimentación propuesto en las reuniones de la comunidad o en los debates de los grupos focales, e identificar los aspectos que deben mejorarse.
- Debate el mecanismo de retroalimentación en las reuniones con los voluntarios de la comunidad como otro medio de comprobar cualquier problema potencial.

5 Capacita al personal y a los voluntarios

Es importante que todos los que participen en el mecanismo de retroalimentación entiendan cómo funciona y cuál es su papel, para que funcione sin problemas.

- Informa a todo el personal y a los voluntarios de cómo funciona el mecanismo de retroalimentación para que puedan explicarlo con precisión a las comunidades. Aborda cualquier preocupación o temor que tenga el personal de que los comentarios y opiniones se utilicen para criticar su trabajo y subraya que es una herramienta para ayudar a la organización a mejorar.
- Forma a todos los que participan en el funcionamiento del mecanismo de retroalimentación sobre cómo funciona y cuál es su papel. Incluye la formación sobre habilidades blandas, como la escucha y la comunicación, para quienes participan en la recopilación de opiniones y comentarios.
- La formación sobre protección y PSEA puede ayudar al personal y a los voluntarios a reconocer y responder mejor a los comentarios y las opiniones delicadas.

Pakistán Sadia Jamil, voluntaria de la Media Luna Roja de Pakistán, entrevista a pacientes en una clínica de salud del norte de Pakistán. Sadia forma parte del equipo de CEA que difunde información vital a los afectados por el desastre. Basándose en la información recibida, la Cruz Roja y la Media Luna Roja pueden adaptar mejor su programación para garantizar que se satisfagan las necesidades. © IFRC

6

Da a conocer el mecanismo de retroalimentación.

Las comunidades deben saber que existe el mecanismo de retroalimentación y cómo acceder a él.

- Anuncia el mecanismo de retroalimentación a través de los canales de comunicación más utilizados por la comunidad, por ejemplo la radio, las redes sociales, los comités comunitarios, los carteles, a través de los voluntarios de la comunidad, etc.
- Asegúrate de que las comunidades entienden que tienen derecho a dar su opinión y que incluso las opiniones negativas son bienvenidas, ya que ayudan a la Sociedad Nacional a mejorar sus servicios.
- Haz hincapié en que no habrá consecuencias negativas si las personas se quejan.
- Gestiona las expectativas dejando claro el tipo de retroalimentación a la que puede responder el sistema y el tiempo que tardará en hacerlo.
- Asegura a las personas que los comentarios y las opiniones delicadas son bienvenidas y se tratarán de forma segura y confidencial.

7

Comprueba que el mecanismo de retroalimentación funciona

Realiza comprobaciones periódicas para asegurarte de que el mecanismo de retroalimentación funciona y las personas siguen sintiéndose cómodas utilizándolo.

- Si la cantidad de comentarios y opiniones recibidas disminuye con el tiempo o si otros controles ponen de manifiesto cuestiones que no surgen mediante el mecanismo de retroalimentación, podría ser una señal de que el mecanismo no está funcionando tan bien como debería.
- Busca diferencias en la cantidad de comentarios y opiniones recibidas de diferentes lugares o grupos. Por ejemplo, si se reciben menos comentarios y opiniones de las mujeres, esto podría indicar que no se sienten cómodas con el mecanismo.
- Debate con las comunidades si siguen sintiéndose cómodas con la forma en que se recopilan las opiniones y comentarios, se responde a ellos y se actúa en consecuencia.
- Incluye indicadores para controlar el funcionamiento del mecanismo de retroalimentación.
- Si no se reciben comentarios y opiniones delicadas, no asumas que esto significa que no hay. Vuelve a debatir la cuestión con las comunidades para comprobar que se sienten seguras para compartir este tipo de opiniones y comentarios.



● Ejemplos del Movimiento

Mecanismos de retroalimentación en toda la Sociedad Nacional

Las filiales de la Cruz Roja de Burundi establecen mecanismos de retroalimentación

Tras el lanzamiento de su estrategia de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, la Cruz Roja de Burundi empezó a crear comités comunitarios en todas las filiales para gestionar los comentarios, las opiniones y las quejas y participar en la planificación de las actividades de las filiales. Se celebró una reunión con el personal de las filiales y los secretarios comunales para asegurar su apoyo a los comités de retroalimentación de la comunidad, debatir cómo se establecerían y se vincularían a las estructuras existentes de las filiales, y cómo se documentaría y gestionaría la retroalimentación recibida. A continuación, se celebraron reuniones con los líderes locales y los líderes voluntarios de la comunidad para debatir la finalidad de los comités de retroalimentación y garantizar su apoyo. A raíz de esto, se celebró una reunión con todos los voluntarios y miembros de la comunidad, en la que se acordó elegir a un equipo de personas de confianza que constituirían la unidad de retroalimentación y quejas y gestionarían un mostrador de asistencia en la comunidad. A continuación, acordaron cómo llamar al mecanismo de retroalimentación y debatieron sus funciones, responsabilidades y cometido. [Leer el informe.](#)¹⁰⁶

La experiencia de la Cruz Roja de Kenia en la creación de una línea de atención telefónica nacional

El [estudio de caso de la Cruz Roja de Kenia mencionado anteriormente](#)¹⁰⁷ sobre la institucionalización de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad también documenta el proceso por el que pasaron para establecer una línea telefónica nacional de retroalimentación y quejas, incluidos los principales retos y las lecciones aprendidas.

Creando un mecanismo piloto de retroalimentación de la Sociedad Nacional

En 2014, la Sociedad de la Cruz Roja Libanesa (LRCS) puso a prueba una pequeña línea de atención telefónica para apoyar un proyecto de asistencia con dinero y vales (CVA), con el apoyo de la Cruz Roja Británica. Inicialmente gestionada por el equipo de gestión de desastres, pronto se traspasó al equipo PMER al aumentar el número de llamadas. Ahora el mecanismo se ha sistematizado y extendido para abarcar la mayoría de los programas y operaciones de la LRCS, y el número de llamadas ha aumentado cada año. Las llamadas más comunes son solicitudes de asistencia, cuestiones relacionadas con los programas, solicitudes de información, opiniones y comentarios positivos y negativos, y un número relativamente pequeño de quejas formales. La LRCS da a conocer el mecanismo de retroalimentación a través de diversos canales, como los SMS, durante las actividades en las comunidades, carteles y folletos y a través de las organizaciones asociadas. Entre los principales beneficios del mecanismo de retroalimentación, la LRCS puede ahora responder mucho más rápidamente a los problemas, como la pérdida de tarjetas de dinero o los problemas de liquidez con los agentes. El personal del programa también informa de que la información proporcionada por el mecanismo es extremadamente útil para valorar y adaptar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de las personas. Parte del éxito del mecanismo de retroalimentación se atribuye al hecho de que empezó siendo pequeño y se ha ido mejorando y adaptando continuamente sobre la base de la experiencia. [Leer el informe completo](#)¹⁰⁸.

● Ejemplos del Movimiento

Mecanismos de retroalimentación del programa

Uso de WhatsApp en Perú para responder a las preguntas y peticiones sobre la COVID-19

Cuando la pandemia de la COVID-19 obligó a la Cruz Roja Peruana (PRC) y a IFRC a suspender las actividades presenciales con la población migrante venezolana, tuvieron que encontrar una nueva forma remota de prestar asistencia y responder a los comentarios y opiniones. Una evaluación anterior había descubierto que el 78 % de los migrantes venezolanos en Perú tiene acceso a un teléfono móvil y el 99 % utiliza WhatsApp y Facebook para recibir información. Por ello, se creó una cuenta de empresa en WhatsApp para responder a las preguntas o dudas sobre la pandemia, proporcionar información sobre la prevención e identificar, controlar y hacer frente a los rumores o noticias falsas relacionadas con la COVID-19. Se preparó de antemano un conjunto de mensajes clave sobre la prevención y la respuesta a la COVID-19, junto con una hoja de preguntas y respuestas, para que los operadores de la cuenta de WhatsApp la utilizaran. Inicialmente, la cuenta se puso en marcha con dos operadores de participación comunitaria, pero más tarde se incorporó personal médico para apoyar con ciertas preguntas. También se creó un grupo de WhatsApp entre los operadores para ayudar a coordinar las respuestas y se elaboraron directrices para registrar y seguir las respuestas. Desde su lanzamiento, la cuenta ha demostrado ser muy popular y ahora responde a una gama mucho más amplia de consultas, incluyendo el apoyo a la población peruana. [Leer el informe completo](#)¹⁰⁹ para saber cómo se creó la cuenta y acceder a las lecciones aprendidas y a las herramientas.



Colombia 2018 Dos migrantes venezolanos llaman por primera vez a sus familias después de salir de Venezuela. © Erika Pioeros

Nepal, 2014

La Escuela Secundaria de Kabilash lleva a cabo un programa de la Cruz Roja con Voluntarios Junior de la Cruz Roja (JRCV) que aprenden sobre la preparación para los desastres y qué hacer en caso de emergencia. Los niños han construido un muro de contención para ayudar a proteger su escuela de terremotos y deslizamientos de tierra, han estudiado primeros auxilios básicos y han practicado la evacuación y otros procedimientos de emergencia.

© Rob Few/IFRC



MÓDULO 7

TRABAJAR CON ÁREAS TRANSVERSALES

Protección, género e inclusión

Tanto la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad (CEA) como PGI tienen como objetivo garantizar que todos los programas y operaciones de emergencia de la Cruz Roja y la Media Luna Roja estén centrados en las personas, sean inclusivos, de confianza y seguros. Aunque tienen un objetivo común, CEA y PGI se centran en diferentes aspectos de la programación de calidad. Mientras que CEA proporciona enfoques y herramientas para garantizar que las voces de los miembros de la comunidad se escuchen claramente y se utilicen para guiar nuestro trabajo, PGI trabaja para garantizar que “no hacemos daño” y que nadie se queda atrás, se queda fuera o se sienta inseguro. Por lo tanto, tanto el enfoque de CEA como el de PGI son necesarios para garantizar programas y operaciones de buena calidad que tengan un impacto positivo y duradero para las comunidades.

¿Qué es PGI?

Protección, género e inclusión (PGI) describe el enfoque de IFRC para abordar las causas, los riesgos y las consecuencias de la violencia, la discriminación y la exclusión de forma integrada.

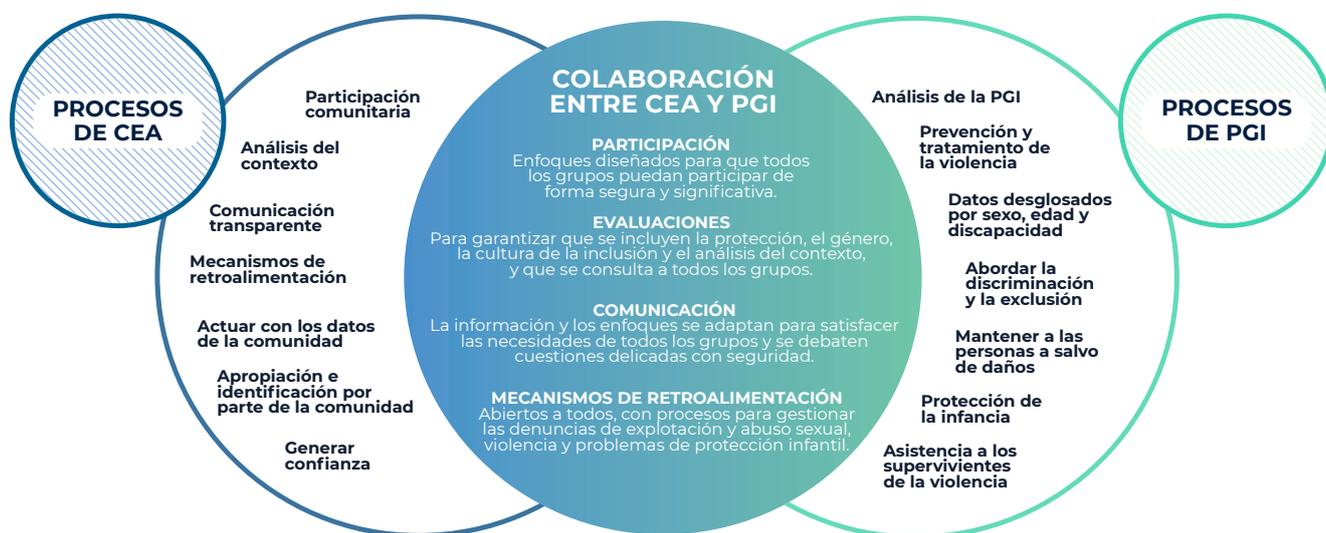
“Protección” e “inclusión” se refieren a las acciones específicas que se llevan a cabo en beneficio de las personas en riesgo. “Género y diversidad” se refieren a la multitud de factores interrelacionados que tenemos en cuenta para que el trabajo de protección e inclusión se lleve a cabo de forma eficaz.

Este enfoque aborda conjuntamente los factores interrelacionados que afectan a los riesgos y consecuencias de la violencia, la discriminación y la exclusión. En el centro del enfoque de PGI está el análisis de cómo cada individuo se ve afectado de forma diferente por las crisis y los *shocks*, en función de las relaciones de poder preexistentes, las estructuras y el acceso a los recursos básicos, y cómo esto conduce a diferentes niveles de vulnerabilidad, capacidad, riesgos y exposición a la violencia. Todo ello repercute, en última instancia, en su acceso a la asistencia y la protección, y en su capacidad para hacer frente a la situación y recuperarse.

El trabajo de IFRC para abordar los problemas de PGI se basa en los cuatro principios rectores siguientes: Dignidad, Acceso, Participación y Seguridad (DAPS), que son la piedra angular en torno a la cual se construyen las [“Normas mínimas de IFRC sobre protección, género e inclusión en situaciones de emergencia”¹¹⁰](#).

PGI incluye una serie de servicios especializados, que solo deben ser prestados por quienes tengan la formación y los conocimientos técnicos pertinentes, como la inclusión de la discapacidad, de las minorías sexuales y de género, la igualdad de género, la lucha contra el racismo, la protección de la infancia, la prevención y la respuesta a la violencia sexual y de género (SGBV), la prevención de la explotación y el abuso sexuales (PSEA) y la trata de personas (TiP).

Para una descripción de CEA, ver página 11.



Colaboración entre CEA y PGI

¿Cómo puede CEA ayudar a PGI?

- Al realizar el análisis de género y diversidad, incluir preguntas para comprender mejor los canales y fuentes de información de confianza y preferidos por los distintos grupos de género y edad de la comunidad, incluyendo cómo se sentirían más cómodas las personas de los distintos grupos al compartir sus opiniones y comentarios.
- Orientación y herramientas sobre enfoques de planificación participativa y gestión de proyectos para garantizar que las comunidades puedan desempeñar un papel activo y significativo en el diseño, la ejecución y la orientación de los programas y actividades de PGI.
- Orientación y herramientas sobre cómo trabajar en la práctica con los comités comunitarios y los representantes de los programas y asegurarse de que cumplen su función.
- Herramientas y apoyo para establecer mecanismos de retroalimentación de la comunidad, para captar las opiniones y comentarios sobre los servicios de PGI, así como los comentarios y las opiniones sensibles.
- Formación para el personal y los voluntarios de PGI sobre enfoques de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
- Orientación y herramientas para supervisar la satisfacción de la comunidad y los niveles de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en las actividades y programas de PGI.

¿Cómo puede PGI ayudar a CEA?

- Herramientas y orientación para llevar a cabo un análisis de género y diversidad (como parte de un análisis de contexto, ver página 46), cuyo objetivo es comprender cómo el género, la discapacidad, edad, el origen étnico, la nacionalidad o ciudadanía, la lengua, las creencias religiosas, la opinión política, el origen social, la orientación sexual, apariencia física y el color de las personas, influyen en el nivel de barreras que afrontan en sus esfuerzos por satisfacer las necesidades básicas, ser reconocidas e incluidas, y estar a salvo de daños.
- Ayuda para garantizar la recopilación sistemática de datos desglosados por sexo, edad y discapacidad.
- Orientación y apoyo sobre el desarrollo y la adaptación de la información para llegar mejor a los distintos grupos, por ejemplo los niños y niñas, las mujeres y las personas con discapacidad.
- Orientación sobre cómo colaborar con las comunidades de forma segura y sin hacer daño en temas delicados, como la violencia sexual y de género, la discriminación de los grupos marginados o la protección de la infancia.
- Orientación y apoyo para garantizar que las opiniones y comentarios sensibles relacionados con la PSEA, la salvaguarda de la infancia, las víctimas de la violencia, incluida la SGBV y otras cuestiones de protección, estén conectadas a un mecanismo de protección interno y a vías de derivación y se traten correctamente de acuerdo con un enfoque centrado en el superviviente.
- Apoyo y técnicas para abordar los retos de la participación activa y segura de las mujeres, los niños y niñas, las personas mayores, las personas con discapacidades y otros grupos marginados en el diseño y la orientación de los programas y las operaciones, y que no estamos contribuyendo a las desigualdades existentes y al aumento de los riesgos de protección en las comunidades mediante los enfoques que utilizamos.

● Ejemplos del Movimiento de CEA y PGI trabajando juntas

Abordar la violencia sexual y de género en Cox's Bazar, Bangladesh

Cuando una evaluación determinó que la pandemia de la COVID-19 estaba exacerbando la SGBV, el trabajo infantil y la trata de personas dentro de los campamentos de refugiados de Cox Bazar, los equipos de CEA de la Sociedad de la Media Luna Roja de Bangladesh (BDRCS) y de PGI trabajaron juntos para crear y compartir información sobre cómo prevenir la SGBV, la trata de personas, sobre la buena crianza de los hijos durante la pandemia, y sobre los servicios gratuitos y las vías de derivación en el campamento. PGI dirigió sesiones en la comunidad y el equipo de CEA ayudó a difundir la información mediante altavoces, centros de información y visitas a los hogares.

Apoyo a los equipos de socorro para reforzar CEA y PGI durante las distribuciones en Mozambique

Como parte de la respuesta al ciclón Idai, el personal de CEA y de PGI trabajó conjuntamente para crear una lista de comprobación combinada para las distribuciones de ayuda. La lista de comprobación ayudó al personal de socorro al proporcionar una visión general de una página, con acciones prácticas a realizar antes, durante y después de las distribuciones para cumplir las normas mínimas de CEA y PGI.

Herramientas de PGI para ayudarte

- [PGI en pocas palabras](#)¹¹¹
- [PGI estándares mínimos](#)¹¹²
- [PGI en el kit de herramientas de emergencias](#)¹¹³
- [Marco de programación inclusiva](#)¹¹⁴



Bangladesh 2020 Kyoko Miyamoto, delegada de PSS de la Cruz Roja Japonesa, interactúa con niñas en un espacio acogedor para la infancia en el campamento de Hakimpara, en Bangladesh. © Víctor Lacken/IFRC

Cambio de comportamiento y comunicación de riesgos y participación comunitaria

Los enfoques participativos son una parte importante de los programas de cambio de comportamiento en materia de salud, agua, saneamiento e higiene y reducción del riesgo de desastres, incluidos el eCBHFA¹¹⁵, el control de epidemias para voluntarios (ECV)¹¹⁶, los 8 pasos para la acción de promoción de la higiene¹¹⁷ y la programación y acción climáticamente inteligentes¹¹⁸, así como las respuestas a las emergencias sanitarias. Sin embargo, todos los programas y operaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja deben asegurarse de que cumplen las acciones mínimas para lograr una buena participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad que se tratan en el módulo cuatro (ver página 38) y cinco (ver página 74). Estas acciones pueden utilizarse como un buen recordatorio o herramienta para “cotejar” lo que ya se está haciendo y para identificar cualquier laguna o área en la que se pueda reforzar la participación comunitaria. En este módulo se describen algunas de las formas más comunes de utilizar las herramientas y enfoques de participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad para mejorar la calidad, el impacto y la sostenibilidad de los programas de cambio de comportamiento y la respuesta a la epidemia, basándose en las lecciones aprendidas en todo el Movimiento.

¿Qué es el cambio de comportamiento?

El cambio de comportamiento pretende mejorar una situación apoyando a los miembros de la comunidad para que adopten comportamientos seguros y saludables. Por ejemplo, haciendo que las personas utilicen mosquiteras tratadas con insecticida de larga duración o que se laven las manos en momentos clave. Sin embargo, el cambio de un comportamiento no es un hecho puntual: es un proceso que pasa por varias etapas. Las etapas comienzan con el aprendizaje del problema (1 = conocimiento), la opinión positiva sobre un cambio de comportamiento para abordar el problema (2 = aprobación), el desarrollo de la intención de cambiar el comportamiento (3 = intención), la incorporación del nuevo comportamiento a los propios hábitos (4 = práctica) y, por último, la promoción de este comportamiento a los demás (5 = difusión). Para más información sobre este tema, ver la Guía de Cambio de Conducta de IFRC¹¹⁹.

¿Qué es la comunicación de riesgos y la participación comunitaria?

La comunicación del riesgo y la participación comunitaria (CRPC)¹²⁰ es una parte clave de la respuesta sanitaria global a una epidemia y se refiere a los procesos y enfoques para involucrar y comunicarse sistemáticamente con las personas y las comunidades para animarlas y permitirles adoptar comportamientos saludables y prevenir la propagación de enfermedades infecciosas durante un brote. Esto incluye:

- Establecer mecanismos sistemáticos de retroalimentación de la comunidad para comprender las creencias, los temores, los rumores, las preguntas y las sugerencias que circulan en las comunidades sobre la enfermedad y utilizarlos para informar sobre la respuesta.
- Compartir información oportuna y precisa sobre la epidemia a través de los canales más fiables, para ayudar a las personas a adoptar prácticas que reduzcan la propagación de la infección y para reducir el miedo, el estigma y el pánico haciendo frente a los rumores y la desinformación.
- Identificar y apoyar las soluciones dirigidas por la comunidad para evitar la propagación de la infección y controlar el brote, ya que serán las acciones de los miembros de la comunidad las que acaben, o mantengan, un brote.

La CRPC ayuda a crear confianza en los responsables de la respuesta humanitaria, lo que es especialmente importante durante un brote, cuando el miedo, la desinformación y los rumores hacen que a las personas les resulte más difícil identificar qué información es fiable y digna de confianza. Esto puede llevar a las personas a adoptar medidas de prevención ineficaces, que aumentan su riesgo de infección. También se sabe que las comunidades que no entienden o aceptan las intervenciones sanitarias, o las perciben como una amenaza, recurren a la violencia, como se demostró durante el brote de ébola en la República Democrática del Congo (RDC). Esta falta de confianza limita la participación de la comunidad y las personas pueden no cooperar en las actividades diseñadas para detener la propagación de la infección, como la notificación rápida y el aislamiento de los casos.

¿POR QUÉ LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA ES UNA PARTE IMPORTANTE DEL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO Y LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS?

1. No podemos cambiar el comportamiento de las personas por ellas

Tienen que participar activamente, comprender y apoyar el proceso.

2. El cambio de comportamiento es complejo

Rara vez es tan sencillo como decirle a las personas lo que tienen que hacer, y que lo hagan.

3. La comunidad es la que mejor sabe

Las comunidades saben mejor que nadie lo que se necesita para fomentar con éxito prácticas más seguras y saludables, y lo que podría impedirlo.

4. La confianza es un ingrediente clave

Si las comunidades no confían en nosotros, no escucharán ni contribuirán a los programas ni adoptarán las acciones necesarias para controlar una epidemia, e incluso pueden reaccionar con hostilidad y violencia.

5. Tenemos que escuchar y actuar

La retroalimentación es crucial para comprender las percepciones de la comunidad y adaptar nuestros programas y respuestas para que sigan siendo relevantes y eficaces.



Tailandia 2019 En el marco de un proyecto de reducción del riesgo de desastres en las escuelas, la Oficina de Socorro y Salud Comunitaria de la Cruz Roja Tailandesa enseña técnicas de primeros auxilios a los alumnos de las escuelas. © TRCS

¿Cómo puede la participación comunitaria apoyar los programas de cambio de comportamiento y la CRPC?

1. Conseguir una comprensión más profunda de la comunidad más allá de los comportamientos específicos

Con la incorporación de preguntas de la herramienta de evaluación de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en las evaluaciones del cambio de comportamiento y la respuesta a la epidemia. Por ejemplo, preguntas para entender en qué fuentes de información confían y cuáles utilizan los distintos grupos, cómo se sentirían más cómodos para dar su opinión, su percepción de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, o los niveles de cohesión social entre los distintos grupos.

- Ver página 40 para obtener orientación sobre las evaluaciones y el análisis del contexto.
- Usar Herramienta 13: CEA en las evaluaciones y la Herramienta 16: Guía de FGD.

2. Comunicar los objetivos del programa, no solo los comportamientos o los riesgos

Proporcionar información sobre la organización y el objetivo de un programa o respuesta es un pilar clave de la rendición de cuentas a la comunidad y mejora la confianza entre la organización y las comunidades a las que sirve. Tradicionalmente, las Sociedades Nacionales son muy buenas comunicando sobre temas de salud, higiene y DRR, pero a veces se olvidan de explicar quién es la Sociedad Nacional, los objetivos y plazos del programa o de la operación, y los retrasos, retos o cambios.

- Ver páginas 61 y 93 para saber más sobre la comunicación transparente.
- Usar Herramienta: 17 Herramienta de reuniones comunitarias y Herramienta 19: Matriz de métodos de comunicación.

3. Reforzar la participación de la comunidad y apoyar las soluciones dirigidas por ella

Los programas de cambio de comportamiento ya tienen un enfoque muy participativo. Sin embargo, algunas de las herramientas y listas de comprobación de esta guía pueden ayudar a reforzar la participación a lo largo del ciclo del programa. Por ejemplo, mediante orientaciones sobre la creación de comités comunitarios equilibrados y representativos, acordando los criterios de selección y la definición de objetivos, y garantizando la participación a lo largo de la implementación del programa. Durante una epidemia, es fundamental trabajar con las comunidades para encontrar soluciones locales y prácticas para evitar la propagación de la infección. Los miembros de la comunidad comprenden los desafíos únicos a los que se enfrenta su comunidad y cómo las medidas de salud pública, como el distanciamiento físico, los sistemas de vigilancia, como el rastreo de contactos, y el aislamiento, podrían adaptarse para funcionar en su contexto.

- Ver página 42 para obtener orientación sobre la participación en las evaluaciones.
- Ver página 52 para obtener orientación sobre la planificación y el diseño.
- Ver página 89 para obtener orientación sobre la participación en el debate y el establecimiento de los criterios de selección.
- Ver página 64 para obtener orientación sobre la participación durante la ejecución y el seguimiento.
- Ver página 69 para obtener orientación sobre la participación en las evaluaciones.
- Usar Herramienta 16: Guía de DGF, Herramienta 17: Herramienta de reuniones comunitarias y Herramienta 18: Enfoques participativos de los criterios de selección.
- Ver la [guía para el desarrollo de soluciones comunitarias para la COVID-19](#).¹²¹
- Ver la [guía sobre la promoción de la participación de la infancia en la respuesta a la COVID-19](#).¹²²

4. Establecer mecanismos de retroalimentación para la comunidad

Los mecanismos proactivos de retroalimentación¹²³ ayudan a los programas de cambio de comportamiento y a las respuestas a las epidemias a controlar las creencias, los temores, los rumores, las preguntas y las sugerencias de la comunidad, tanto sobre el problema que se aborda como sobre la organización. Escuchar y actuar en función de las opiniones de la comunidad fomenta la confianza en la intervención. También ayuda a reforzar el impacto, ya que la información y los mensajes compartidos con las comunidades pueden actualizarse periódicamente para abordar las últimas preocupaciones, percepciones y rumores que circulan en la comunidad. Esto incluye el apoyo a los voluntarios para que mantengan debates más significativos con los miembros de la comunidad y permite que la información se adapte a las necesidades o preocupaciones específicas de los distintos grupos. Los mecanismos

de información de la comunidad también pueden ayudar a captar los problemas con el *hardware*, como las letrinas, las instalaciones para lavarse las manos o los centros de tratamiento, que podrían limitar la capacidad de las personas para poner en práctica comportamientos más seguros y saludables.

- Ver página 103 para obtener orientación sobre la creación de un mecanismo de retroalimentación.
- Usar Herramienta 15: Kit de retroalimentación
- Ver el [paquete de retroalimentación de la comunidad COVID-19](#).¹²⁴

5. Amplificar los esfuerzos de movilización social a través de los medios de comunicación de masas y la comunicación digital

Los enfoques de comunicación de masas, como la radio, la televisión y las redes sociales, pueden ayudar a ampliar el alcance de la movilización social tradicional cara a cara, al dirigirse a un gran número de personas en poco tiempo. Algunos ejemplos son: programas de radio con invitados expertos a los que los oyentes pueden llamar para hacer preguntas, programas de cine en el móvil con cortometrajes, grupos de WhatsApp con expertos que responden a preguntas, o el uso de plataformas de redes sociales como Facebook o Twitter para realizar campañas.

- Usar Herramienta 19: Matriz de métodos de comunicación
- Ver centro de participación comunitaria (*community and engagement hub*) para ver los [paquetes de formación sobre el uso de la radio, el cine móvil y las redes sociales](#).¹²⁵
- Ver [guía COVID-19 sobre el uso de las redes sociales para la comunicación de riesgos](#).¹²⁶

6. Formación del personal y los voluntarios sobre la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

Todo el personal y los voluntarios deben tener la comprensión, los conocimientos y la capacidad de Considerar cambiar por “involucrar” de forma significativa a las comunidades en los programas y las operaciones. Los paquetes de formación sobre participación comunitaria pueden proporcionar módulos o actividades útiles que pueden utilizarse para aumentar los paquetes de formación sobre salud, WASH y DRR. Por ejemplo, la formación sobre participación comunitaria de dos días para las filiales tiene módulos sobre comunicación transparente, enfoques participativos y mecanismos de retroalimentación. Para la respuesta ante la COVID-19 en África, los equipos de salud, participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad elaboraron un paquete de formación conjunto de ECV y CRPC que se impartió a una mezcla de personal de salud, participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, WASH y gestión de desastres.

- Consulta el centro de participación comunitaria (*community engagement hub*) para ver una serie de [paquetes de formación de CEA a nivel de voluntarios, filiales y gestores de programas](#).¹²⁷
- Descarga el [paquete de formación sobre ECV y CRPC de COVID-19](#).¹²⁸

¿ERRORES O RETOS COMUNES?

- La participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad no deben dirigir los materiales de IEC (comunicación de información y educación) y los mensajes clave: estos deben ser elaborados por los expertos técnicos pertinentes en materia de salud, WASH y reducción del riesgo de desastres.
- Centrarse demasiado en los mensajes unidireccionales como forma de cambiar los comportamientos.
- La información de la comunidad solo se utiliza para cambiar lo que decimos (mensajes), no lo que hacemos (cambiar las actividades del programa).
- No se coordina la participación comunitaria, la movilización social, la promoción de la salud, la promoción de la higiene y las actividades de comunicación de riesgos, lo que conduce a la duplicación, el desperdicio de recursos y la confusión en las comunidades. Esto también provoca confusión entre los voluntarios, ya que a menudo se pide a los mismos voluntarios que realicen todas estas actividades.
- No está claro quién debe dirigir qué actividades en un programa o respuesta, pero como normalmente siempre hay suficiente trabajo para todos, esto puede resolverse mediante una buena coordinación entre sectores y equipos y el desarrollo de planes de trabajo compartidos.
- Reinventar la rueda cuando ya hay una gran cantidad de recursos excelentes disponibles: consulta la lista que aparece a continuación para ver los enlaces a recursos útiles sobre el cambio de comportamiento y la CRPC en el ámbito de la salud, el agua, el saneamiento y la reducción del riesgo de desastres.

¿QUÉ SON LAS SOLUCIONES DIRIGIDAS POR LA COMUNIDAD Y POR QUÉ DEBEMOS IDENTIFICARLAS Y APOYARLAS?

Las lecciones de las crisis humanitarias y sanitarias, como la pandemia de COVID-19 y los brotes de ébola de África Occidental y la RDC, nos han enseñado que la participación constructiva y significativa con las comunidades locales y los líderes de confianza es esencial para que las medidas de prevención de la enfermedad se adapten, acepten, se comprendan bien y tengan éxito. En cambio, las medidas de respuesta poco prácticas o forzadas y la falta de diálogo con las comunidades conducen a la frustración, la resistencia y el incumplimiento, lo que contribuye a la propagación de la infección.

Por ejemplo, cuando el gobierno de Liberia impuso una cuarentena en partes de la capital, Monrovia, durante el brote de ébola en África Occidental, no consultó a las comunidades. Cuando las personas no pudieron acceder a la comida, el agua o la atención sanitaria, escaparon de la zona y hubo que abandonar la cuarentena. En otras partes del país en las que los líderes comunitarios participaron activamente, ayudaron introduciendo nuevas leyes y grupos de trabajo para ayudar a detener la propagación del virus. Los esfuerzos de prevención incluyeron la prohibición de que los extraños entraran en la comunidad, que durmieran visitantes en casa y la imposición de un período de espera de 21 días para los que quisieran mudarse a la comunidad para asegurarse de que no tenían ébola. Se crearon grupos de trabajo comunitarios para alertar a los miembros de la comunidad de los casos de ébola, garantizar que los que estuvieran en cuarentena y aislamiento recibieran alimentos, agua y medicamentos, remitir los nuevos casos a los centros sanitarios e identificar los esfuerzos por ocultar la enfermedad o los entierros. La presidenta Ellen Johnson Sirleaf llegó a la conclusión de que la cuarentena había sido un error, y afirmó: "Ahora sé que la apropiación de las operaciones por parte las personas, la participación de la comunidad, funciona mejor en un caso como este. Creo que esa experiencia se quedará con nosotros".

Entre los ejemplos de soluciones dirigidas por la comunidad y apoyadas por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como parte de la respuesta al COVID-19, se encuentran las subvenciones concedidas por la Cruz Roja Indonesia (PMI) a los Equipos de Acción Comunitaria para que apliquen medidas de salud pública basadas en las necesidades específicas de su comunidad (ver página 96), la formación de las comunidades y el suministro de materiales disponibles de manera local para construir sus propias estaciones de lavado de manos, la formación de las asociaciones de mercado para que realicen programas de radio y promuevan prácticas seguras, el apoyo a las comunidades para que fabriquen sus propias mascarillas y el trabajo con las personas que viven en entornos de alta densidad, como los campamentos y los asentamientos urbanos informales, para encontrar soluciones creativas al distanciamiento físico y al aislamiento de las personas enfermas. Para más información, [consulta la nota orientativa sobre soluciones dirigidas por la comunidad para la COVID-19, los ejemplos y la grabación del seminario web.](#)¹²⁹



Timor Oriental 2013 La voluntaria de la Cruz Roja, Agostoa Do Santos Riberio, realiza una visita domiciliaria a un miembro de su comunidad en Bitirai, Timor Oriental, para explicarle la importancia de utilizar mosquiteras. "Cuando distribuimos mosquiteras, enseñamos a las personas a dar prioridad a las mujeres embarazadas y a los niños", explica Agostoa..© Victor Lacken/IFRC

Recursos y herramientas de participación comunitaria y cambio de comportamiento para ayudarte

Herramienta 21: Recursos para el cambio de comportamiento y la CRPC¹³⁰ proporciona una visión general y enlaces a algunos de los recursos más útiles y adaptables para el cambio de comportamiento y la CRPC producidos en todo el Movimiento, tanto para los programas como para las respuestas a epidemias como el ébola, la COVID-19 y el zika. Esta herramienta incluye guías de programas de cambio de comportamiento, ejemplos de planes de cambio de comportamiento y CRPC, paquetes de formación, orientación sobre el uso de herramientas como la radio y el cine móvil, guías y plantillas de encuestas de retroalimentación y percepción, y notas de orientación sobre cuestiones como la lucha contra la desconfianza o las dudas sobre las vacunas.



Ruanda 2018 Los voluntarios de la Cruz Roja Ruandesa instalan el cine móvil en la comunidad de Rwamagana. El cine sensibiliza a la comunidad sobre las prácticas de higiene, la prevención del paludismo y otras cuestiones relacionadas con la salud. © Aija Kuparinen

Un voluntario en cada calle de Libia dirige la lucha contra la COVID-19

Cuando las restricciones al movimiento de la COVID-19 limitaron el acceso de los voluntarios de salud comunitaria de la Sociedad de la Media Luna Roja de Libia (LRCS) a las comunidades, la Sección de Bengasi de la Sociedad Nacional ideó la iniciativa del voluntario en cada calle. El enfoque tenía como objetivo reclutar a miembros de la comunidad local para que dirigieran la movilización social de la COVID-19 en sus propios barrios. Se produjeron una guía para voluntarios y un vídeo con información sobre COVID-19, las precauciones de seguridad, el papel del voluntario y las habilidades de comunicación. A continuación, se lanzó una encuesta a través de las redes sociales para comprender mejor las percepciones y los conocimientos de la comunidad sobre el virus. La información recopilada se utilizó para elaborar una guía de preguntas frecuentes basada en las principales creencias, rumores y lagunas de conocimiento de las comunidades. Se lanzó una campaña de captación de voluntarios a través de posts y vídeos en las redes sociales, y tras una prueba de evaluación, se reclutaron 202 voluntarios para proporcionar información sobre la COVID-19 en su barrio o apoyar a distancia con tareas como el análisis, la traducción, la investigación y el diseño de materiales. Los nuevos voluntarios recibieron una inducción al Movimiento y fueron asignados a uno de los 18 equipos comunitarios en todo Bengasi y comenzaron las visitas puerta a puerta en su barrio. Se utilizó Telegram para la coordinación y para proporcionar apoyo continuo a los equipos de voluntarios. Como los voluntarios eran conocidos y gozaban de la confianza de sus vecinos, fueron eficaces a la hora de atajar los rumores y la desinformación, y resultaron muy valiosos para llegar a los miembros vulnerables de la comunidad, como las personas mayores o las que tenían un acceso limitado a otras fuentes de información, como la televisión o Internet. Un miembro de la comunidad comentó: “Al principio, había demasiados rumores en torno al virus, lo que me hacía sentirme perdido a la hora de afrontarlo, pero tras la visita de los voluntarios, entendí el virus y me sentí más cómodo para prevenirlo”. El enfoque se está extendiendo ahora en Libia y Egipto y se está considerando como un método para ayudar a abordar otros problemas de salud en la comunidad. [Leer el estudio de caso completo.](#)¹³¹



Libia 2020 Los voluntarios de la Media Luna Roja Libia prestan apoyo a los inmigrantes como parte de sus operaciones de respuesta ante la COVID 19. Han llevado a cabo campañas de concienciación dirigidas a personas desplazadas internamente y a migrantes fuera de los centros de detención. © Media Luna Roja Libia

Utilizar enfoques innovadores para el cambio de comportamiento y la CRPC: Chatbots, cines móviles, radios móviles y programas de radio

Las Sociedades Nacionales de todo el mundo utilizan una serie de enfoques diferentes para involucrar a las comunidades en temas de salud, WASH y DRR. Para satisfacer la demanda pública de información sobre la COVID-19, la Media Luna Roja de Kazajistán puso en marcha un servicio de chatbot que podía responder automáticamente a las preguntas de las personas a través de las redes sociales, dirigir las a al servicio que necesitaban o remitir el comentario a alguien de la Sociedad Nacional por correo electrónico. El chatbot se adoptó tras una encuesta que mostraba que las redes sociales y la televisión estaban entre las fuentes de información más fiables del país. El chatbot se está utilizando ahora no solo para compartir información sobre COVID-19, sino también para saber cómo solicitar asistencia social y la información de contacto de las filiales. Los comentarios sobre el uso del chatbot están ayudando a la Media Luna Roja de Kazajistán a entender qué información necesitan más las personas. [Leer el informe completo.](#)¹³² En Ruanda, la Sociedad Nacional utiliza cines móviles y programas de radio para involucrar a las comunidades en temas de salud, WASH y RRD, incluida la pandemia por COVID-19. Los espectáculos de cine móvil incluyen demostraciones, sesiones de preguntas y respuestas con la comunidad y expertos locales, y breves animaciones sobre diferentes temas, mientras que la radio móvil tiene programas pregrabados que se reproducen a través de altavoces en la parte trasera de una moto que puede desplazarse de pueblo en pueblo. La Sociedad Nacional también emite mensualmente programas de radio continuos a través de varias de sus filiales. Un hombre que asistió al cine móvil comentó: “La última vez que vine al cine móvil, aprendí sobre las enfermedades transmitidas por el agua, cómo se propagan y cómo prevenirlas. Aprendí varias cosas que puedo poner en práctica. Por ejemplo, cómo limpiar bien los utensilios y dejarlos secar antes de utilizarlos, cómo limpiar bien los alimentos antes de prepararlos, y aprendí sobre la importancia de lavarse bien las manos. Así que he cambiado mi comportamiento basándome en lo que he aprendido”. [Leer el informe completo.](#)¹³³ Consulta más [estudios de caso y plantillas sobre la radio](#)¹³⁴ [el cine móvil](#)¹³⁵ en el *community engagement hub*.

La importancia de generar primero confianza en Indonesia

Desde 2018, la Cruz Roja Indonesia (PMI), con el apoyo de IFRC, ha estado ayudando a las comunidades a prepararse y prevenir la propagación de enfermedades a través del programa de Preparación Comunitaria ante Epidemias y Pandemias (CP3). Esto ha incluido el establecimiento de una vigilancia basada en la comunidad (CBS) para apoyar la detección y la acción temprana en caso de posibles brotes de enfermedades. La PMI utilizó los seis meses que transcurrieron entre la puesta en marcha de sus dos paquetes de formación, que incluían un módulo sobre participación comunitaria, para reforzar las relaciones con las autoridades locales y las comunidades, generar confianza y llevar a cabo actividades de educación y promoción de la salud. Este enfoque por etapas contribuyó a un establecimiento más fluido de la CBS, con mayor aceptación y mejores resultados, ya que las partes interesadas estaban comprometidas con el programa y las comunidades ya recibían los beneficios y veían a los voluntarios de la Cruz Roja como una valiosa fuente de información sanitaria. Como resultado, las comunidades estaban más motivadas para informar a los voluntarios de enfermedades graves y los voluntarios eran más hábiles a la hora de notificar a las autoridades sanitarias locales las alertas de la CBS. [Leer el informe completo.](#)¹³⁶

Enfoques participativos para resolver problemas de gestión de residuos en Sri Lanka

La Sociedad de la Cruz Roja de Sri Lanka (SLRCS) utilizó un enfoque participativo de diez pasos denominado “asistencia al cambio de comportamiento” (ABC) para abordar el problema de los residuos menstruales en una escuela. Durante una visita de control, los voluntarios de la SLRCS observaron grandes montones de basura en la escuela y junto a ella, que incluían compresas usadas. Siguiendo el enfoque ABC, la SLRCS trató primero de entender el porqué del problema mediante debates de grupo facilitados con personas influyentes de la comunidad, como profesores y profesoras, padres y alumnas. Descubrieron que cuando los cubos de las letrinas femeninas se llenaban de compresas, los limpiadores masculinos no querían manipularlas y los residuos se acumulaban alrededor de la escuela. Se utilizó un proceso de diseño centrado en el usuario para resolver tres cuestiones clave: 1) Cómo quemar los residuos menstruales, 2) Cómo evitar que los hombres manipulen las compresas, 3) Cómo garantizar la privacidad de las chicas. La solución fue una incineradora instalada junto al aseo femenino, donde las chicas podían depositar las compresas con privacidad y los limpiadores masculinos quemaban los residuos sin tener que moverlos. Se celebró una tercera consulta con los padres y el personal de la escuela para decidir quién haría qué, y los padres varones aceptaron ayudar en la construcción e instalación. Se han introducido mejoras continuas en el proceso y, tras su éxito, otras escuelas de la zona han adoptado el mismo enfoque. [Leer el estudio de caso completo.](#)¹³⁷

ANEXO 1

Kit de herramientas CEA

#	HERRAMIENTA CEA	PROPÓSITO
1	Sesión informativa sobre CEA para liderazgo	Una breve sesión PPT para la alta dirección en la que se explica qué es CEA y los beneficios que puede tener para la reputación de la organización, la financiación y las asociaciones, la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad financiera.
2	Plantilla de políticas de CEA	Una plantilla para ayudarte a desarrollar una Política de CEA, con orientaciones sobre lo que debe incluirse en cada sección y algunos contenidos para ayudarte a empezar. Una Política de CEA establece a qué se compromete la organización y las funciones y responsabilidades de los distintos departamentos.
3	Taller de autoevaluación y planificación de CEA	Esta herramienta proporciona notas para el facilitador, hojas de trabajo y diapositivas de PowerPoint para impartir un taller de autoevaluación y planificación de CEA de un día de duración. Este taller puede añadirse a la formación en CEA de tres días con el objetivo de desarrollar un plan de acción claro sobre cómo la Sociedad Nacional puede reforzar CEA institucionalmente y dentro de los programas y las operaciones.
4	Plantilla de la estrategia de CEA	Una plantilla para ayudarte a desarrollar una Estrategia de CEA, con orientaciones sobre lo que debe incluirse en cada sección y algunos contenidos para ayudarte a empezar. Una estrategia establece cómo la organización fortalecerá CEA en los próximos años.
5	Plantilla del plan de trabajo de CEA	Una plantilla para ayudarte a desarrollar un plan de trabajo anual de CEA, que incluye un marco lógico y un plan de actividades, con ejemplos de resultados, productos, actividades, indicadores y plazos.
6	Herramienta de creación de presupuestos de CEA	Plantilla de presupuesto de CEA, con orientación sobre lo que debe incluirse y cómo calcular los costos.
7	Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA	Una completa herramienta de seguimiento y evaluación para CEA, que incluye indicadores, preguntas, medios de verificación y objetivos sugeridos para el seguimiento de CEA a nivel institucional y dentro de los programas y operaciones de emergencia. Cada pestaña incluye indicadores prioritarios, y una selección más amplia de opciones si es necesario. También hay una pestaña con indicadores para que IFRC, el CICR y las Sociedades Nacionales asociadas puedan supervisar los niveles de CEA dentro de su propia organización, la calidad del apoyo de CEA prestado a las Sociedades Nacionales y los indicadores globales para medir los avances respecto a los compromisos mínimos de CEA. También hay una pestaña con preguntas y opciones de respuesta para las encuestas de referencia y las evaluaciones.
8	Descripciones de puestos de trabajo de CEA	Incluye ejemplos de responsabilidades de CEA que pueden añadirse a las descripciones de los puestos de trabajo, ejemplos de descripciones de puestos específicos de CEA, competencias de CEA y perfiles de puestos para emergencias CEA.
9	Sesión informativa de CEA para el nuevo personal y los voluntarios	Una plantilla de documento informativo que puede entregarse al nuevo personal y que explica qué es CEA, los compromisos y acciones mínimas, las actividades y contactos de CEA en el país o la región y dónde pueden obtener las personas más información y recursos.
10	Sesión informativa sobre el Código de Conducta	Una sesión informativa para el nuevo personal y los voluntarios sobre el Código de Conducta y lo que significa para su comportamiento en las comunidades, incluyendo una visión general de las políticas de salvaguarda, como la prevención de la explotación y el abuso sexual, la salvaguarda de la infancia, etc.
11	Lista de comprobación para planes de CEA	Una sencilla lista de comprobación para que los directores de programas, los sectores, los jefes de departamento y el personal de PMER la utilicen para valorar si un plan de programa ha incluido suficientemente CEA.
12	Plantilla de estudio de casos de CEA	Una plantilla y una guía para redactar un estudio de caso de CEA que documente los enfoques o actividades de CEA implementados, el impacto que tuvieron y las lecciones aprendidas.

#	HERRAMIENTA CEA	PROPÓSITO
13	Herramienta de seguimiento y evaluación de CEA	Un esquema del tipo de datos que deben recopilarse para CEA durante una evaluación, incluidos los métodos de recopilación, las preguntas prioritarias que deben incluirse en las encuestas de evaluación, consejos para la recopilación de datos y fuentes de datos secundarios. La herramienta también indica qué datos deben recopilarse durante cada fase de una respuesta de emergencia y ofrece orientación sobre cómo analizar los datos de participación comunitaria utilizando el marco de análisis de IFRC.
14	Hoja de preguntas y respuestas para voluntarios	Una sencilla hoja de preguntas y respuestas frecuentes para entregar a los voluntarios y ayudarles a responder con precisión a las preguntas de los miembros de la comunidad.
15	Kit de retroalimentación	Proporciona la orientación y las herramientas necesarias para utilizar sistemáticamente las opiniones y comentarios de la comunidad para mejorar los programas, las operaciones y el trabajo en general. Incluye los primeros pasos para establecer un mecanismo básico de retroalimentación, así como orientación sobre cómo realizar encuestas de percepción de la comunidad, cómo analizar los comentarios cualitativos de la retroalimentación, cómo manejar la retroalimentación delicada y garantizar que toda la retroalimentación se maneje de manera responsable.
16	Guía de FGD	Orientación sobre cómo llevar a cabo un debate de grupo focal eficaz, incluyendo la organización y las funciones y responsabilidades, además de preguntas para ayudar a planificar y supervisar los enfoques de participación comunitaria.
17	Herramienta de reuniones comunitarias	Orientación sobre cómo llevar a cabo una reunión comunitaria eficaz, incluyendo la organización, cómo documentar las preguntas y las respuestas, y los posibles retos y cómo mitigarlos.
18	Enfoques participativos de los criterios de selección	Orientación práctica sobre diferentes enfoques y técnicas participativas para acordar los criterios de selección con la comunidad e identificar quién debe recibir ayuda, incluyendo consideraciones de no hacer daño.
19	Matriz de canales de comunicación	Describe las ventajas e inconvenientes de los distintos canales de comunicación, incluyendo qué canales son los más adecuados para cada tipo de actividad y consejos para utilizarlos.
20	Guía para la estrategia de salida	Orientación sobre la participación de las comunidades en la planificación de los cierres de los programas, incluida la garantía de que estén bien informadas, puedan participar en las decisiones sobre lo que va a ocurrir a continuación y tengan la oportunidad de dar su opinión, comentario o hacer preguntas.
21	Cambio de comportamiento y recursos de la CRPC	Proporciona una visión general y enlaces a los recursos para el cambio de comportamiento y la CRPC producidos en todo el Movimiento para los programas y las respuestas a epidemias como el ébola, el COVID-19 y el zika. Esto incluye guías de programas de cambio de comportamiento, ejemplos de planes de cambio de comportamiento y CRPC, paquetes de formación, orientación sobre el uso de herramientas como la radio y el cine móvil, guías y plantillas de encuestas de retroalimentación y percepción, y notas de orientación sobre cuestiones como la lucha contra la desconfianza o las dudas sobre las vacunas.
22	Desarrollar un plan CEA de emergencia	Orientación y una plantilla para preparar una estrategia y un plan de trabajo de CEA para las operaciones de respuesta de emergencia. Los datos de este plan pueden alimentar el plan general de acción de emergencia para la respuesta.
23	POE para CEA en emergencias	Resumen de las principales tareas y responsabilidades del personal de CEA y de los delegados que trabajan en operaciones de emergencia, incluyendo los plazos de las acciones y quién es responsable.
24	Lista de comprobación CEA para sectores y funciones (en la respuesta a emergencias)	Orientación sobre las acciones prácticas que el personal de los distintos sectores debe llevar a cabo para garantizar un buen nivel de participación a lo largo de las distintas fases de una respuesta de emergencia. Estas listas de comprobación ayudan a identificar las lagunas o las áreas en las que podría reforzarse la participación comunitaria.
25	Sesión informativa sobre CEA en emergencias para el personal	Una sesión informativa sobre CEA para el personal que se incorpore a una operación de respuesta a una emergencia, que incluye por qué necesitamos que las comunidades participen durante una emergencia, y las funciones y responsabilidades de todo el personal en el fortalecimiento de CEA durante una respuesta.

ANEXO 2

Cursos de formación sobre participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad

Todo el material de formación se puede descargar a través de www.communityengagementhub.org

CURSO DE FORMACIÓN	OBJETIVO	PÚBLICO OBJETIVO	DURACIÓN DE LA FORMACIÓN	RECURSOS DISPONIBLES
Programa de formación de tres días sobre CEA	Para el personal de las Sociedades Nacionales, de IFRC, del CICR y de las Sociedades Nacionales asociadas que quieran reforzar CEA en sus programas, operaciones y formas de trabajo institucionales. Contenido: Propósito y beneficios de CEA Cómo integrar CEA en todo el ciclo del programa CEA en las operaciones de emergencia Institucionalización de CEA	Los responsables de la planificación y gestión del programa y las operaciones. Por ejemplo, la alta dirección, los jefes de sector, los directores de programas, los directores de la respuesta a los desastres, PMER, PGI, los directores de desarrollo organizativo, los directores de filiales.	Tres días. Opción de que los altos cargos se unan a la primera sesión de medio día de introducción a CEA. Se puede añadir un cuarto día para realizar un taller de autoevaluación y planificación.	Paquete de formación CEA de tres días en inglés, francés y árabe. Incluye una guía de formación, PowerPoints con notas de los ponentes; ejercicios de grupo; notas del facilitador; elección de casos prácticos. Herramienta 3 de CEA: Taller de autoevaluación y planificación incluye notas para el facilitador, hojas de trabajo y diapositivas de PowerPoint para impartir un taller de autoevaluación y planificación de CEA de un día de duración.
Formación sobre participación comunitaria para el personal y los voluntarios de las filiales	Apoyar al personal y a los voluntarios de las sucursales para que mejoren los niveles de participación comunitaria en su trabajo. Contenido: ¿Qué es la participación comunitaria y por qué es importante? Comunicación con las comunidades. Participación comunitaria. Retroalimentación y quejas de la comunidad.	Personal de las filiales y voluntarios, asistentes de programas. Cualquier persona que participe en la ejecución de programas y operaciones, pero no en su planificación o gestión.	Dos días	Formación a nivel de filial sobre participación comunitaria disponible en inglés, francés y árabe.

CURSO DE FORMACIÓN	OBJETIVO	PÚBLICO OBJETIVO	DURACIÓN DE LA FORMACIÓN	RECURSOS DISPONIBLES
Cursos de formación sobre CEA en emergencias	Cubre los aspectos básicos que todos los sectores deben conocer para lograr un buen nivel de CEA dentro de una operación de respuesta de emergencia. Contenido: Enfoques de CEA y cómo contribuyen y apoyan las operaciones de respuesta. Acciones mínimas para integrar CEA en las operaciones de cada sector. Recursos y apoyo disponibles para apoyar CEA en las emergencias.	Todos los sectores implicados en la planificación y ejecución de operaciones de respuesta a emergencias. Por ejemplo, salud, gestión de desastres, WASH, refugio, socorro, seguridad alimentaria y medios de vida, dinero en efectivo, MEAL, directores de sucursales.	Disponible en versión de un día o de tres horas.	Los paquetes de formación de un día y de tres horas están disponibles en francés e inglés. Incluye PowerPoints con notas del ponente; ejercicios de grupo; notas del facilitador; elección de casos prácticos.
Introducción a CEA de una hora	Una introducción básica a CEA, su papel en el apoyo a la programación de calidad, y las acciones mínimas para integrarla en nuestro trabajo.	Sesión de sensibilización dirigida al personal y a los voluntarios senior.	Una hora	Presentación en inglés, francés y árabe, con notas del ponente.
Sesión informativa sobre CEA para liderazgo	Una breve sesión PPT para la alta dirección en la que se explica qué es CEA y los beneficios que puede tener para la reputación de la organización, la financiación y las asociaciones, la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad financiera.	Altos cargos del Movimiento, incluidos secretarios generales, directores, jefes de sectores y departamentos, y junta directiva y gobierno.	30-60 minutos Diapositivas ocultas que pueden incluirse en función del tiempo disponible.	Herramienta 1: La sesión informativa de CEA para los altos cargos incluye una PPT con notas para el ponente y una nota de orientación sobre la preparación y la presentación.
Formación de un día sobre habilidades de comunicación y retroalimentación	Para ayudar a los voluntarios de la comunidad a mejorar sus habilidades de comunicación y a gestionar preguntas o situaciones difíciles en la comunidad. Contenido: Por qué es importante que las comunidades participen bien Principios fundamentales y cómo se aplican a nuestro trabajo con las comunidades Habilidades de comunicación Cómo responder a las opiniones y comentarios de la comunidad	Voluntarios que trabajan con las comunidades	Un día	Paquete de formación, con PowerPoints, juegos y notas para el facilitador en inglés, francés y español.

CURSO DE FORMACIÓN	OBJETIVO	PÚBLICO OBJETIVO	DURACIÓN DE LA FORMACIÓN	RECURSOS DISPONIBLES
Formación emergencia, CEA Surge	El curso CEA Surge forma y prepara a los posibles delegados de CEA para su despliegue en operaciones de emergencia. El curso abarca los procedimientos de emergencia de IFRC y cómo integrar CEA en las evaluaciones y la planificación de emergencias, así como las habilidades técnicas básicas de CEA, como la comunicación transparente, los enfoques participativos, los mecanismos de retroalimentación y la comunicación de riesgos. También se tratan temas transversales como la protección, el género y la inclusión (PGI) y el desarrollo de la capacidad de los voluntarios.	Personal de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con experiencia en la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad, con especial atención a las emergencias.	Ocho días, totalmente presencial	Esta formación es impartida a nivel mundial por el equipo de CEA. Para más información, ponte en contacto con CEA.Geneva@ifrc.org
Formación en cine móvil	Formar a los participantes en la planificación y ejecución de un espectáculo de cine móvil para apoyar la comunicación de riesgos y la participación comunitaria o la comunicación social y de cambio de comportamiento.	Personal y voluntarios de la Sociedad Nacional en la sede y en las filiales. Los que participan en la ejecución de programas de salud, WASH y reducción del riesgo de desastres.	Cuatro días	Paquete de formación con PowerPoints y ejercicios en inglés y francés. Incluye la realización de una práctica con un cine móvil en directo.
Formación en programas de radio	Capacitar a los participantes para planificar y dirigir un programa de radio, para compartir información con las comunidades sobre una amplia gama de temas y recibir llamadas y mensajes de los oyentes.	Personal y voluntarios de la Sociedad Nacional en la sede y en las filiales. Los que participan en la ejecución de programas de salud, WASH y reducción del riesgo de desastres.	Cuatro días	Paquete de formación con PowerPoints y ejercicios en inglés y francés. Incluye la realización de una práctica de un programa de radio en directo.

ANEXO 3

De los Compromisos de todo el Movimiento para participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad

- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas a la comunidad se refiere a la responsabilidad mutua de todos los componentes del Movimiento de utilizar su poder y sus recursos de forma ética y responsable. Les exige que pongan los intereses de las personas y las comunidades a las que sirven en el centro de la toma de decisiones. Así se garantiza que las acciones humanitarias conduzcan a los mejores resultados posibles para ellas, al tiempo que se protegen y preservan sus derechos y su dignidad y se aumenta su capacidad de recuperación para afrontar situaciones de vulnerabilidad y crisis. Esto incluye el derecho de las personas a un acceso equitativo a la asistencia en proporción a sus necesidades, prioridades y preferencias, el derecho a la información y el derecho a dar su opinión y a hacer comentarios y participar en las decisiones que les afectan.

La rendición de cuentas a la comunidad también incluye la responsabilidad de garantizar que el personal y los voluntarios del Movimiento cumplen todas las obligaciones legales y éticas. Están obligados a proteger y salvaguardar la integridad y la dignidad de las personas a las que tratamos de servir, a evitar la explotación y los abusos sexuales y la corrupción y el uso indebido de los recursos, y a tomar medidas correctivas oportunas y adecuadas para hacer frente a las situaciones que comprometen la acción humanitaria de principios.

- **Participación comunitaria:** La participación comunitaria se refiere a las formas de trabajar en colaboración con las personas y las comunidades. Garantiza que las acciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja sean eficaces, inclusivas, sostenibles y responsables. Permite al Movimiento apoyar y capacitar a las personas y a las comunidades para que lideren y den forma a cambios positivos y sostenibles en sus propias vidas y en sus propios términos. La participación comunitaria incluye procesos para escuchar, comprometerse y comunicarse sistemáticamente con las personas y las comunidades. Permite al Movimiento:
 - comprender mejor las diversas necesidades, vulnerabilidades y capacidades de las personas a las que apoya;
 - recopilar, responder y actuar en función de las opiniones, comentarios y aportaciones sobre sus prioridades y preferencias;
 - proporcionar oportunidades seguras y equitativas para participar activamente en las decisiones que les afectan.

Esto incluye también la responsabilidad de comunicar con transparencia y de forma adecuada y accesible los principios y valores del Movimiento, las metas y objetivos de la acción y la defensa del Movimiento, lo que pueden esperar de nosotros, y cómo las personas y las comunidades pueden participar y hacer sus aportaciones sobre las cuestiones y decisiones que les afectan.

- **Protección:** El concepto de protección abarca: todas las actividades destinadas a garantizar el pleno respeto de los derechos de la persona, de acuerdo con la letra y el espíritu de los cuerpos legales pertinentes, es decir, el derecho de los derechos humanos, el derecho internacional humanitario y el derecho de los refugiados. Las organizaciones de derechos humanos y humanitarias deben llevar a cabo estas actividades de forma imparcial (no en función de la raza, el origen nacional o étnico, la lengua o el género).

NOTAS FINALES

- 1 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- 2 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos-disaster-relief>
- 4 https://www.ifrc.org/sites/default/files/202107/Principles_and_Rules_RCRC_Humanitarian_Assistance_SP%5B1%5D.pdf
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 6 <https://groundtruthsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/> y <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/> Ground Truth Solutions encuestó a 4.971 personas en siete países (Afganistán, Bangladesh, Iraq, Haití, Líbano, Uganda y Somalia) para valorar los progresos realizados en relación con los compromisos del Grand Bargain. Ver: Ground Truth Solutions (2019) Nota informativa: Briefing Note Grand Bargain: Field Perspectives 2018. Ground Truth Solution/OECD, Viena.
- 7 ALNAP encargó a GeoPoll que encuestara a 5.000 beneficiarios de ayuda en cinco países (Afganistán, República Democrática de Kenia, Etiopía, Kenia e Iraq) para el informe sobre el estado del sistema humanitario de 2018. Ver enlace al informe a continuación.
- 8 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A. (2020) Grand Bargain Independent Annual Report 2020 (Informe anual independiente del Grand Bargain 2020). HPG/ODI, Londres
- 9 ALNAP (2018) El Estado del Sistema Humanitario (The State of the Humanitarian System). ALNAP Study. ALNAP/ODI, Londres.
- 10 CHS Alliance (2020) Humanitarian Accountability Report (Informe sobre la responsabilidad humanitaria). Are We Making Aid Work Better for People (¿Hacemos que la ayuda funcione mejor para las personas?). CHS Alliance, Ginebra
- 11 ALNAP (2018) El Estado del Sistema Humanitario (The State of the Humanitarian System). ALNAP Study. Londres: ALNAP/ODI
- 12 Por ejemplo, el proceso de Evaluación y Certificación de la Capacidad Organizativa (OCAC), la Evaluación de la Capacidad Organizativa de las Filiales (BOCA) y los procesos de Preparación para una Respuesta Eficaz (PER).
- 13 Ver <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 Ver <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion> y
- 15 Ver <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 16 <https://communityengagementhub.org/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 18 <https://communityengagementhub.org/es/aprende-y-comparte/formacion-de-tres-dias/>
- 19 <https://communityengagementhub.org/es/aprende-y-comparte/>
- 20 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 21 https://youtu.be/5Cct-_z75Jo
- 22 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 23 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 24 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-10/PSK2019005-Minimum_standards_for_protection_gender_and_inclusion_in_emergencies_Sp_Web%5B1%5D.pdf
- 25 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 27 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 28 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en.html>
- 29 Para más información sobre los factores organizativos que permiten u obstaculizan una mayor rendición de cuentas a las comunidades, ver la Estrategia de IFRC en África para reforzar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. <https://communityengagementhub.org/cea-africa-strategy/>
- 30 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 31 Manual de protección de datos del CICR <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 32 https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf
- 33 <https://www.ifrc.org/document/projectprogramme-monitoring-and-evaluation-guide>
- 34 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 35 La fatiga de la evaluación se produce cuando las comunidades reciben las mismas preguntas varias veces de diferentes organizaciones, lo que hace que se frustren y dejen de estar dispuestas a colaborar con las organizaciones.
- 36 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 37 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>

- 38 Ver la guía y el conjunto de herramientas de IFRC sobre PGI en las emergencias https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 39 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 40 Las consecuencias negativas involuntarias son resultados del programa que no estaban previstos o no se habían previsto y que tienen un impacto negativo en la comunidad. Por ejemplo, dañar los mercados locales mediante la distribución de artículos de ayuda, o empeorar una situación de conflicto dando la mayor parte del apoyo a uno u otro bando.
- 41 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 42 <https://saferaccess.icrc.org/> and <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 43 <https://www.ifrcvca.org/>
- 44 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf
- 45 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 46 Parte de esta información puede recopilarse mediante el análisis del contexto. Como se ha señalado, no hay una línea de separación clara entre la información recopilada en el análisis del contexto y la evaluación de las necesidades, así que hay que adaptarla a la situación.
- 47 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit> , ver Herramienta 2.4.1 Biblioteca de preguntas de evaluación de PGI.
- 48 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning%20Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning%20Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf) para más recursos sobre evaluaciones ver: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment--planning/>
- 49 <https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0>
- 50 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/PASSA_Manual_esp.pdf
- 51 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 52 <https://www.ifrcvca.org/>
- 53 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 54 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 55 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 56 <https://sanitationlearninghub.org/resource/manual-de-saneamiento-total-liderizado-por-la-comunidad/>
- 57 <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 58 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 59 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 60 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/PASSA_Manual_esp.pdf (página 57)
- 61 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/PASSA_Manual_esp.pdf (página 67)
- 62 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf
- 63 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 64 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 65 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 66 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf
- 67 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 68 <https://meet.jit.si/>
- 69 Los métodos online no deben utilizarse para recopilar datos que puedan causar daño, como datos personales o relacionados con la protección
- 70 Preguntas tomadas y adaptadas del Índice de Voz Humanitaria (Humanitarian Voice Index) de Ground Truth Solutions y del trabajo del Barómetro de Efectivo (Cash Barometer).
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 73 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 74 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 75 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 76 Ver https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVFjfbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing o <https://indaba.dev>
- 77 Hay guías y herramientas sobre el enfoque del Cambio Más Significativo (Most Significant Change) en la biblioteca de ayuda de ALNAP. Por ejemplo: <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> y <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 78 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 79 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 80 Extraído de un proyecto de investigación en África para comprender mejor la participación comunitaria en las operaciones de respuesta a las emergencias, que incluía tres visitas sobre el terreno, entrevistas a informantes clave, debates en grupos focales y talleres.

- 81 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 82 <https://www.ifrcvca.org/>
- 83 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 84 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 85 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 86 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
- 87 Por ejemplo, proporcionando artículos que las personas no necesitan para que los vendan en el mercado y perjudiquen a los negocios locales y a la economía.
- 88 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 89 <https://communityengagementhub.org/es/aprende-y-comparte/formaciones-rapidas/>
- 90 Aunque esto forma parte de la planificación participativa, se ha hecho como una acción separada para destacar su importancia y abordar el hecho de que a menudo es una de las mayores carencias en las operaciones de respuesta a las emergencias.
- 91 Preguntas tomadas y adaptadas del Índice de Voz Humanitaria (Humanitarian Voice Index) de Ground Truth Solutions y del trabajo del Barómetro de Efectivo (Cash Barometer).
- 92 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 94 <https://odihpn.org/publication/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 95 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 96 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 97 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 98 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 99 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-10/PSK2019005-Minimum_standards_for_protection_gender_and_inclusion_in_emergencies_Sp_Web%5B1%5D.pdf y <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 100 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 101 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 102 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/IFRC_child-safeguarding_secretariat-policy_SP.pdf
- 103 Para las versiones de estas políticas de IFRC y el CICR, ver https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/IFRC-Secretariat-Policy-on-Prevention-and-Response-to-SEA_final_Spanish.pdf, https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/IFRC_child-safeguarding_secretariat-policy_SP.pdf, https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf, https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf, <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc>
- 104 Ver Herramienta 3.2: Orientación sobre el mapeo básico de derivaciones y gestión de casos <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 105 <https://www.ifrc.org/document/manual-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse>
- 106 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
- 107 <https://communityengagementhub.org/resource/mainstreaming-of-accountability-to-communities-an-operational-case-study/>
- 108 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx
- 109 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
- 110 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-10/PSK2019005-Minimum_standards_for_protection_gender_and_inclusion_in_emergencies_Sp_Web%5B1%5D.pdf
- 111 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhg1oOhIBo_GTo01ijucCdoFgpjbVQ?e=MZZVvp
- 112 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-10/PSK2019005-Minimum_standards_for_protection_gender_and_inclusion_in_emergencies_Sp_Web%5B1%5D.pdf
- 113 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 114 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmhw?e=rke2lm
- 115 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 116 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 117 <https://watsanmissionassistant.org/emergency-hygiene/>
- 118 <https://www.ifrc.org/es/reduccion-del-riesgo-de-desastres-climaticamente-inteligente>
- 119 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwI0K0OQfDdaY7MMGOqux/view>
- 120 El término CRPC se utiliza para alinearse con la OMS, UNICEF y otros organismos, y ayuda al Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a coordinar y colaborar mejor con otros organismos cuando se responde a las epidemias.
- 121 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>

- 122 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 123 Los mecanismos proactivos de retroalimentación son aquellos en los que la Sociedad Nacional solicita activamente a las comunidades sus opiniones y comentarios sobre un asunto o tema concreto, por ejemplo, durante las visitas casa por casa, a través de los debates de grupos focales o durante las actividades comunitarias. Ver página 105 para saber más sobre los mecanismos de retroalimentación.
- 124 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 125 <https://communityengagementhub.org/es/guias-y-herramientas/>
- 126 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 127 <https://communityengagementhub.org/es/aprende-y-comparte/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 130 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 131 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-lybian-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 132 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 133 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 134 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
- 135 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 136 <https://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 137 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

Humanidad

El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia

El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) es la mayor red humanitaria de servicio voluntario en el mundo. Cuenta con ciento noventa y dos (192) Sociedades Nacionales miembros y cerca de catorce millones de voluntarios. Los voluntarios están presentes en las comunidades antes, durante y después de una crisis o desastre. Trabajamos en los entornos más complejos y de difícil acceso en el mundo, con el empeño de salvar vidas y promover la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades para que adquieran mayor fortaleza y capacidad de resiliencia, de manera que sean lugares en donde las personas pueden llevar vidas seguras y saludables, y contar con oportunidades de prosperidad.

Manténgase al tanto de nuestra labor:

www.ifrc.org | twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc | tiktok.com/@ifrc