



# PREPARACIÓN DE LAS SOCIEDADES NACIONALES Y LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

Nota de orientación

Junio 2024



PREPARACIÓN PARA UNA RESPUESTA EFICAZ

# Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad dentro del enfoque de Preparación para una Respuesta Eficaz

## Introducción y finalidad de esta nota de orientación

Esta nota de orientación está dirigida a miembros del personal de Sociedades Nacionales (SN), de la Federación Internacional, el CICR y Sociedades Nacionales asociadas (PNS) que estén planeando utilizar el [Enfoque de Preparación para una Respuesta Eficaz \(PRE\)](#). La misma ofrece orientación sobre cómo integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) en el enfoque PRE, ya sea como parte de una respuesta actual o dentro de programas a largo plazo. También proporciona enlaces a recursos útiles con más información y orientación sobre cómo abordar las áreas identificadas como brechas al utilizar el Mecanismo PRE.

Esta nota de orientación abarca:

1. [Por qué la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad \(CEA\) es una parte importante de la preparación de las Sociedades Nacionales para las respuestas de emergencia](#)
2. [¿Qué implica estar preparados para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad?](#)
3. [Cómo integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en el proceso PRE](#)
4. [Cómo integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en el Mecanismo PRE](#)
  - [Puntos de referencia para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad dentro de PRE](#)
  - [Consideraciones sobre participación comunitaria dentro de otros puntos de referencia y componentes de PRE](#)
  - [Puntos de referencia mínimos para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad cuando se utiliza PRE en una respuesta de emergencia](#)
5. [Recursos para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad](#)



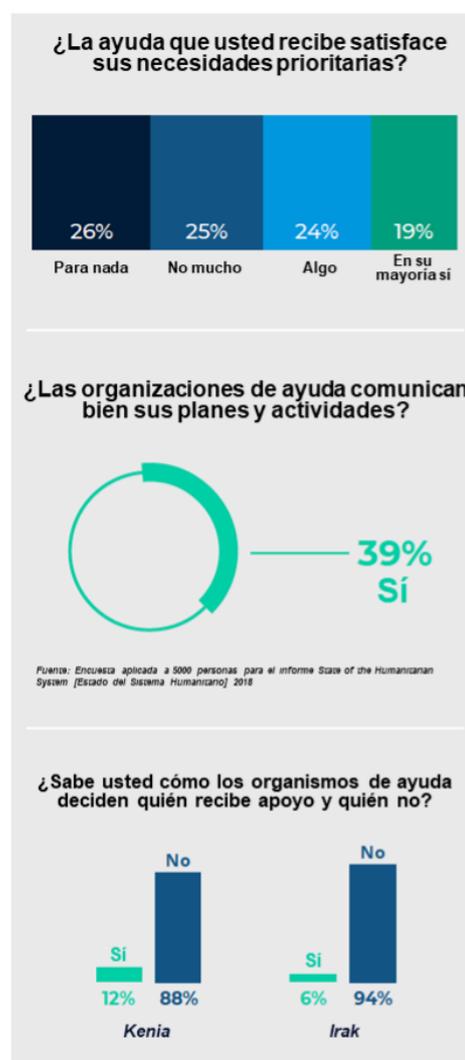
## 1. Por qué la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA) es una parte importante de la preparación de las Sociedades Nacionales para las respuestas de emergencia

La evidencia, la experiencia y el sentido común nos indican cuándo estamos realmente interactuando con las comunidades. Cuando las comunidades desempeñan un rol activo en el diseño y gestión de las operaciones, los resultados son más eficaces, sostenibles y de mayor calidad. Los compromisos de mejorar la rendición de cuentas ante las comunidades están plasmados en el [Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y de las ONG en materia de socorro en casos de desastre](#), en los [Principios y Normas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Asistencia Humanitaria](#), y en los [Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas](#).

A pesar de esto, hay muchos ejemplos de operaciones que salen mal porque no hicieron partícipe lo suficiente a la población local, desde artículos de ayuda que terminan vendiéndose en mercados, hasta voluntarios y personal que son atacados e incluso asesinados debido a miedos y malentendidos en las comunidades.

Datos recopilados por Ground Truth Solutions<sup>1</sup> resaltan algunas de estas brechas y capturan las opiniones de casi 10 000 personas en 10 países afectados por desastres y crisis.<sup>2</sup>

Estos hallazgos se ven reflejados en investigaciones realizadas en la región de Asia Pacífico sobre los aprendizajes operacionales del DREF entre 2017 y 2021, así como en los resultados de PRE a lo largo de la región. Las investigaciones identificaron una falta de enfoques de participación comunitaria en



<sup>1</sup> Ground Truth Solutions encuestó a 4971 personas en siete países (Afganistán, Bangladesh, Irak, Haití, Líbano, Uganda y Somalia). Ver: <https://www.groundtruthsolutions.org/projects/perspectives-on-the-grand-bargain> y <https://www.groundtruthsolutions.org/our-work/themes/cash-barometer>

<sup>2</sup> La Red de Aprendizaje Activo para la Responsabilidad y el Desempeño en la acción humanitaria (ALNAP, en inglés) encargó a GeoPoll que encuestara a 5000 beneficiarios de ayuda en cinco países (Afganistán, República Democrática del Congo, Etiopía, Kenia e Irak). Ver: <https://library.alnap.org/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>

las respuestas de las Sociedades Nacionales. Por ejemplo, normalmente no existen mecanismos de retroalimentación efectivos, y el personal y los voluntarios tienden a carecer de suficiente conocimiento, capacidad o habilidades para hacer partícipe a las comunidades y recopilar y analizar datos comunitarios de manera efectiva. En muchos casos, esto ha dado lugar a un desajuste entre lo que las comunidades necesitan y lo que se les proporciona.

La región de África de la Federación Internacional realizó una [investigación en 2019 para comprender mejor qué ayuda u obstaculiza la rendición de cuentas en las operaciones](#). En ella se identificaron los siguientes factores comunes:

### **¿Qué nos ayuda a poder rendir cuentas en las operaciones?**

- Cuando el personal y los voluntarios comprenden el valor de la participación comunitaria, por ejemplo, a través de capacitaciones
- Aceptación por parte de la dirigencia, así como de los directores de operaciones y de la Sociedad Nacional en su conjunto.
- Contar con personal dedicado a la participación comunitaria.

### **¿Qué nos impide poder rendir cuentas en las operaciones?**

- Desafíos al tratar de gestionar la retroalimentación de las comunidades de forma sistemática y sencilla
- Evaluaciones débiles que limitan nuestra comprensión de las necesidades y contextos locales
- Mala comunicación bidireccional de forma continua con las comunidades sobre la operación
- La participación comunitaria está aislada y no integrada en toda la operación
- El personal no entiende cómo hacer partícipe de manera práctica a las comunidades, ni tampoco sus responsabilidades y su rol en servicio de una buena rendición de cuentas
- Presiones de tiempo y la percepción de que la participación comunitaria toma demasiado tiempo.

La mejor manera de abordar estas barreras y garantizar que las Sociedades Nacionales estén preparadas para hacer partícipe a las comunidades de manera efectiva en una emergencia consiste en incluir la participación comunitaria en los esfuerzos de fortalecimiento de las capacidades de preparación y respuesta. Esto requerirá de mecanismos establecidos para compartir información, recopilar y responder a la retroalimentación, y facilitar la participación comunitaria, al igual que personal y voluntarios capacitados y listos para actuar, en lugar de tener que empezar desde cero al inicio de una respuesta, cuando el tiempo es especialmente limitado.

## ¿Cómo ha beneficiado a las operaciones la preparación en materia de participación comunitaria?

### ⇒ Kenia

La Cruz Roja de Kenia ha estado invirtiendo en el fortalecimiento de los enfoques de participación comunitaria desde 2014. Esto ha incluido la capacitación del personal y los voluntarios, la creación de un mecanismo nacional de retroalimentación, la adición de medidas de rendición de cuentas a todos los nuevos programas y operaciones, la integración de la rendición de cuentas en el plan estratégico de la Sociedad Nacional, y la incorporación de responsabilidades en materia de rendición de cuentas en las descripciones y evaluaciones de puestos de trabajo.

Estos esfuerzos han ayudado a la Cruz Roja de Kenia a mejorar el impacto y la eficacia de sus respuestas a las sequías. Un [estudio de caso operacional de 2023](#) sobre el papel de la participación comunitaria en la acción anticipatoria encontró que los enfoques participativos, como el diseño conjunto de alertas meteorológicas, ayudaron a generar confianza por parte de la comunidad en los pronósticos meteorológicos. Contar con un mecanismo de retroalimentación establecido y con procesos de comunicación sólidos ayudó a garantizar que los desafíos se abordaran en tiempo real y dentro del corto plazo disponible para la acción anticipatoria (por ejemplo, responder a las solicitudes comunitarias de diferentes tipos de semillas y distribuir estas semillas a tiempo, a fin de que los agricultores las puedan plantar y asegurar su rápida germinación). Hacer partícipe a las comunidades en la definición de los criterios de selección ayudó a que no se registraran conflictos importantes dentro de las comunidades. Una evaluación de la respuesta a la sequía de 2017-2018 también encontró que el enfoque de definición de beneficiarios basado en la comunidad de la Sociedad Nacional fue un éxito importante, considerado justo y transparente por todos, incluidos aquellos no seleccionados.

### ⇒ Bangladesh

La Sociedad de la Media Luna Roja de Bangladesh (BDRCS) ha estado trabajando para institucionalizar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad desde 2010. Entre los hitos importantes está el lanzamiento de un centro nacional de llamadas en 2017, la adopción de un marco integral de rendición de cuentas en 2018, la mejora de los mecanismos de retroalimentación a través de plataformas de redes sociales, la integración de la rendición de cuentas en el plan estratégico de la BDRCS como enfoque transversal clave, y la introducción de una Política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en 2021. En apoyo a esta política, la BDRCS ha brindado fortalecimiento de capacidades y formación para el personal y los voluntarios sobre la aplicación práctica de la participación comunitaria.

Una [evaluación de la respuesta al COVID-19](#) encontró que la capacidad de aprovechar los enfoques sólidos de comunicación, participación y retroalimentación fue de considerable importancia en la respuesta, permitiéndole a la BDRCS compartir mensajes, disipar los mitos sobre el COVID-19, y recibir retroalimentación comunitaria y actuar con base en la misma de manera oportuna y receptiva. Esto resultó ser invaluable para poder ganarse la confianza de las personas al tomarse decisiones complejas, tales como la selección de beneficiarios. En la ciudad de Cox's Bazar, el mecanismo de retroalimentación fue fundamental para abordar los principales problemas reportados por la comunidad, tales como la mejora de los servicios de WASH, el desarrollo de sistemas de drenaje, y los procesos de selección de participantes.

### ⇒ **Malawi**

En 2018, la Sociedad de la Cruz Roja de Malawi (MRCS) incorporó la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en su nuevo departamento de Planificación, Calidad y Aprendizaje (PQL, en inglés), e incluyó mayores compromisos para rendir cuentas ante las comunidades en su Plan Estratégico 2019-2021. Se impartió capacitación al personal de la sede central y de las filiales, y se estableció un mecanismo de retroalimentación. Esto elevó el perfil del enfoque entre los miembros del personal y los alentó a integrarlo en los programas y operaciones.

El enfoque sentó las bases para la respuesta de la Sociedad Nacional al COVID-19. Una [investigación sobre el impacto de los enfoques de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en emergencias de salud pública](#) encontró que contar con un mecanismo de retroalimentación comunitaria era muy valioso para la MRCS, el cual le ayudó a adaptar sus actividades de salud pública y participación comunitaria en función de las barreras, preferencias, rumores, y creencias presentes en las comunidades. Estas adaptaciones aumentaron el impacto y la rendición de cuentas en las respuestas de la MRCS en salud pública, incluido el aumento de las tasas de vacunación, la mejora de los comportamientos de salud, y la reducción de los efectos de los rumores y la desinformación. Esto también ayudó a reducir la resistencia y la hostilidad hacia los voluntarios que promovían medidas de salud pública, tales como la vacunación.

## 2. ¿Qué implica estar preparados para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad?

El diagrama a continuación muestra cómo institucionalizar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad puede ayudarnos a mejorar la rendición de cuentas en situaciones de emergencia y a cumplir con los Compromisos del Movimiento. Las acciones que se describen a continuación provienen de la [Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad](#).

### Institucionalizar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad

1. Reforzar la comprensión y la capacidad de la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en todos los niveles de la Sociedad Nacional, a través de la priorización por parte de la dirigencia, la capacitación del personal y de los voluntarios (pre-emergencia), y de políticas y planes claros para guiar los esfuerzos.
2. Asignar fondos de forma consistente e identificar personal para liderar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad dentro de la organización.
3. Integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en las estrategias, planes, políticas y herramientas de la Sociedad Nacional, incluidos los procedimientos operativos estándar de preparación y respuesta ante desastres y las descripciones de trabajo del personal y los voluntarios.
4. Establecer un mecanismo permanente de retroalimentación comunitaria para la Sociedad Nacional, capaz de apoyar todos los programas, operaciones y actividades.



### De manera que las operaciones de emergencia puedan:

1. Integrar la participación comunitaria en toda la respuesta
2. Comprender las necesidades, capacidades y contexto de la comunidad
3. Realizar evaluaciones con transparencia y respeto por la comunidad
4. Discutir planes de respuesta con comunidades y partes interesadas clave
5. Discutir y acordar criterios de selección y procesos de distribución 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
7. Compartir periódicamente información sobre la respuesta con la comunidad
8. Apoyar la participación comunitaria en la toma de decisiones sobre la respuesta
9. Prestar atención a la retroalimentación de la comunidad y utilizarla para guiar la respuesta
10. Incluir a la comunidad en la evaluación.



**Cumplimos con los Compromisos mínimos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas**

### 3. Cómo integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en el proceso PRE

El enfoque PRE, como parte del fortalecimiento de la capacidad de respuesta a largo plazo, consta de cinco fases. Integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en cada una de estas fases fortalecerá la capacidad de la Sociedad Nacional para hacer partícipe a las comunidades de manera efectiva y no causar daños durante las respuestas. Si la Sociedad Nacional cuenta con un punto focal de participación comunitaria, este debe participar y apoyar el proceso PRE desde el principio. Las acciones que se describen a continuación ayudarán a integrar la participación comunitaria en el proceso PRE.

Fases PRE	Acciones para integrar la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas
<b>1. Orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer el <a href="#">módulo 5 de la Guía de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad</a>, así como este <a href="#">proyecto de investigación realizado en África</a> que identificó factores que ayudan y factores que dificultan la buena participación comunitaria en situaciones de emergencia</li> <li>• Integrar la capacidad de participación comunitaria de la Sociedad Nacional, su dotación de personal y sus prácticas, experiencias y lecciones aprendidas de las operaciones actuales en la presentación de orientación de PRE.</li> <li>• Durante el ejercicio de aspiraciones, considerar qué papel debería desempeñar la comunidad en una respuesta perfecta</li> </ul>
<b>2. Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar la información y los documentos necesarios para evaluar si la Sociedad Nacional está cumpliendo con los puntos de referencia para la participación comunitaria. Consulte la siguiente sección de este documento para obtener orientación al respecto</li> <li>• Considere realizar una <a href="#">autoevaluación de la participación comunitaria (herramienta 3 en el kit de herramientas CEA)</a> para comprender las barreras que enfrenta la Sociedad Nacional y qué tan bien está cumpliendo actualmente con las acciones mínimas para la rendición de cuentas</li> <li>• Si se necesitan preguntas sobre la participación comunitaria para las entrevistas, los facilitadores PRE pueden utilizar la herramienta de evaluación mencionada arriba.</li> </ul>
<b>3. Priorización y análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la Sociedad Nacional ha completado una <a href="#">autoevaluación de la participación comunitaria</a>, utilice los hallazgos en el análisis de causas raíz</li> <li>• Lea las Estrategias de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad a nivel <a href="#">global</a> y de <a href="#">África</a> para comprender las barreras y los factores propiciadores.</li> </ul>
<b>4. Plan de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se encuentra disponible, utilice la Política, Estrategia o Plan de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad de la Sociedad Nacional para informar el plan de trabajo</li> <li>• Utilice las <a href="#">Herramientas para CEA: 4 (Plantilla estrategia CEA), 5 (Plantilla plan de trabajo CEA), 6 (Presupuesto CEA), 7 (MyE CEA) y 22 (Plan de emergencia CEA)</a> para recopilar ideas que le ayuden a definir los resultados, productos, actividades, cronogramas, indicadores y recursos de participación comunitaria.</li> </ul>

**5. Acción y rendición de cuentas**

- Las mejoras identificadas a través de PRE deben integrarse en la estrategia, política o plan de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad de la Sociedad Nacional.
- El punto focal de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad debe ser parte de los procesos regulares de monitoreo y revisión, incluida la recopilación de retroalimentación de parte de las comunidades sobre el impacto de los cambios implementados.

## 4. Cómo integrar la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en el Mecanismo PRE

### Puntos de referencia para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad dentro de PRE

Hay cuatro puntos de referencia clave para medir la preparación de las Sociedades Nacionales para hacer partícipe a las comunidades en las respuestas. La siguiente tabla describe lo que significan estos puntos de referencia y cómo medir el desempeño utilizándolos, con enlaces a recursos útiles para abordar cualquier brecha identificada.

<b>PUNTO DE REFERENCIA PRE 5.1</b> <i>Dentro de Políticas, Estrategias y Estándares – Componente de Calidad y Rendición de Cuentas</i> <b>La SN tiene mecanismos para garantizar que las poblaciones afectadas están implicadas en todas las etapas de la respuesta (incluida la toma de decisiones) para asegurar que la asistencia es apropiada y cumple con las necesidades y prioridades de la SN.</b>	
<b>DEFINICIÓN</b> <i>¿Cómo es este punto de referencia en la práctica?</i>	<b>CALIFICACIÓN DEL PUNTO DE REFERENCIA</b> <i>Cómo medir este punto de referencia utilizando las categorías de calificación de PRE</i>
<p>La Sociedad Nacional comparte periódicamente información con las comunidades y garantiza que estas puedan participar en la toma de decisiones sobre la respuesta a través de enfoques tales como reuniones comunitarias, comités y discusiones de grupos focales. Las comunidades deberán recibir información y participar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>La planificación de las evaluaciones de planificación (finalidad, cómo, cuándo, quién)</i></li> <li>○ <i>La planificación de las operaciones (resultados, actividades, roles, responsabilidades, cronogramas, criterios de selección, participación, retroalimentación y enfoques de comunicación)</i></li> <li>○ <i>La toma de decisiones durante la implementación (cómo, dónde, cuándo implementar actividades, criterios de selección, definición y distribución de beneficiarios, ubicación y diseño de las construcciones, cambios, demoras, desafíos, problemas de retroalimentación, cierre y salida)</i></li> <li>○ <i>La planificación de las evaluaciones (cómo, cuándo, preguntas, quién)</i></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. No existe</b> La Sociedad Nacional comparte muy poca información y no ofrece oportunidades para que las comunidades participen en la toma de decisiones sobre sus operaciones.</li> <li><b>2. Existe parcialmente</b> La Sociedad Nacional comparte información básica a través de enfoques unidireccionales (por ejemplo, tableros de anuncios) y ofrece oportunidades de participación limitadas y ad hoc (por ejemplo, las comunidades responden preguntas en una evaluación, pero no toman decisiones).</li> <li><b>3. Necesita mejorar</b> La Sociedad Nacional comparte información y brinda oportunidades de participación, pero no de forma sistemática, y no ocurre en todas las operaciones ni en todas las etapas.</li> <li><b>4. Existe, pero podría fortalecerse</b> La Sociedad Nacional cuenta con compromisos y procesos claros para compartir información con las comunidades y permitir la participación. Sin embargo, todavía existen brechas en la implementación (por ejemplo, muchas decisiones todavía se toman sin el aporte de la comunidad).</li> </ol>

<p><b>Fuentes de mayor información o guías para abordar las brechas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Guía para la CEA</a> (p.50-53, 86-90 y <a href="#">módulo 5</a>)</li> <li>○ <a href="#">Kit de Herramientas CEA</a> (especialmente herramientas 14, 16, 17, 18, 19 y 20)</li> </ul>	<p><b>5. Desempeño alto</b>                  La Sociedad Nacional cuenta con compromisos y procesos claros para compartir información con las comunidades y permitir la participación. Hay pruebas de que esto sucede con un alto nivel de calidad, en la mayoría de las operaciones, y en todas las etapas de la respuesta.</p>
--	--

**PUNTO DE REFERENCIA PRE 5.2** *Dentro de Políticas, Estrategias y Estándares – Componente de Calidad y Rendición de Cuentas*  
**La SN ha capacitado a puntos focales de CEA en filiales clave y en la sede central.**

<p><b>DEFINICIÓN</b>                      ¿Cómo es este punto de referencia en la práctica?</p>	<p><b>CALIFICACIÓN DEL PUNTO DE REFERENCIA</b>                      Cómo medir este punto de referencia utilizando las categorías de calificación de PRE</p>
<p>La Sociedad Nacional cuenta con la capacidad y las habilidades para implementar una participación comunitaria efectiva en sus operaciones. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con un miembro del personal en la sede en cuyo cargo figure la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad</li> <li>○ Haber brindado capacitación al personal, a las filiales y a la dirigencia sobre cómo involucrar efectivamente a las comunidades (por ejemplo, sobre los Fundamentos de la CEA, Participación Comunitaria para Filiales, o CEA en Emergencias)</li> <li>○ Identificar puntos focales de participación comunitaria en las filiales</li> <li>○ Las respuestas cuentan con el apoyo de un miembro del personal o un punto focal dedicado a la participación comunitaria, y el personal de respuesta y los voluntarios reciben información sobre sus responsabilidades en materia de participación comunitaria y sobre todo mecanismo que la Sociedad Nacional esté utilizando para la comunicación, la participación y la retroalimentación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. No existe</b>                      La Sociedad Nacional no ha brindado ninguna capacitación sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad a su personal o voluntarios, y no cuenta con puntos focales de CEA.</li> <li><b>2. Existe parcialmente</b>                      La Sociedad Nacional ha brindado cierta capacitación a su personal y/o voluntarios, pero no de forma generalizada. La Sociedad Nacional cuenta con un punto focal de participación comunitaria en la sede, pero este tiene múltiples responsabilidades y su tiempo y/o capacidad para impulsar esto son limitados.</li> <li><b>3. Necesita mejorar</b>                      La Sociedad Nacional ha brindado capacitación al personal y a las filiales y cuenta con un punto focal informal de participación comunitaria, quien a veces apoya las operaciones.</li> <li><b>4. Existe, pero podría fortalecerse</b>                      La Sociedad Nacional ha brindado capacitación a la mayoría del personal y las filiales, y cuenta con un miembro del personal para Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en la sede central, quien apoya la mayoría de las operaciones. La mayoría de las filiales cuentan con puntos focales de participación comunitaria.</li> </ol>

<p><b>Fuentes de mayor información o guías para abordar las brechas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 8: Descripción de puesto de trabajo y responsabilidades para emergencias</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 25: Información sobre CEA para el personal que se une a una operación</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 23: Principales tareas del personal de CEA en una respuesta</a></li> <li>○ <a href="#">Capacitación en los Fundamentos de la CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Capacitación en CEA en Emergencias</a> (1 día) o <a href="#">módulo corto</a></li> <li>○ <a href="#">Capacitación en Participación Comunitaria para Filiales</a></li> </ul>	<p><b>5. Desempeño alto</b></p> <p>La Sociedad Nacional brinda capacitación periódica a todo su personal y filiales, y cuenta con un miembro del personal para Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en la sede central, quien es un miembro clave en todas las operaciones. Todas las filiales cuentan con puntos focales de participación comunitaria y rendición de cuentas. La Sociedad Nacional ha incluido responsabilidades y competencias en Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en las descripciones de trabajo del personal de operaciones y voluntarios.</p>
<p><b>PUNTO DE REFERENCIA PRE 5.3</b> <i>Dentro de Políticas, Estrategias y Estándares – Componente de Calidad y Rendición de Cuentas</i></p> <p><b>La SN ha desarrollado e implementado un plan de CEA, hay plantillas estándar disponibles, y los procedimientos están incluidos en los SOP.</b></p>	
<p><b>DEFINICIÓN</b></p> <p><i>¿Cómo es este punto de referencia en la práctica?</i></p>	<p><b>CALIFICACIÓN DEL PUNTO DE REFERENCIA</b></p> <p><i>Cómo medir este punto de referencia utilizando las categorías de calificación de PRE</i></p>
<p>La Sociedad Nacional cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un plan, o una estrategia o una política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad establecido</li> <li>○ Requisitos de participación comunitaria integrados en sus SOP, políticas, procesos y herramientas de respuesta a desastres</li> <li>○ Actividades e indicadores de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en los planes y presupuestos de respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. No existe</b> La Sociedad Nacional no cuenta con un plan, estrategia o política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad, y este no está incluido en sus SOP, políticas o herramientas de respuesta a desastres.</li> <li><b>2. Existe parcialmente</b> La Sociedad Nacional está desarrollando un plan, estrategia o política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad, y ha incluido compromisos de alto nivel en sus SOP, políticas o herramientas de respuesta a desastres. Sin embargo, hay poca evidencia de que dentro de las operaciones se implementen sistemáticamente enfoques de participación comunitaria.</li> </ul>

<p><b>Fuentes de mayor información o guías para abordar las brechas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 2: Formato de política CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 3: Taller de autoevaluación y planificación CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 4: Plantilla de estrategia CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 6: Herramienta de presupuesto CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 22: Desarrollo de un plan de emergencia CEA</a></li> <li>○ <a href="#">Herramienta CEA 7: Herramienta de MyE CEA</a></li> </ul>	<p><b>3. Necesita mejorar</b> La Sociedad Nacional cuenta con un borrador de plan, estrategia o política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad, y ha integrado compromisos y actividades en sus SOP, políticas o herramientas de respuesta a desastres. Sin embargo, estos no se implementan de manera consistente.</p> <p><b>4. Existe, pero podría reforzarse</b> La Sociedad Nacional cuenta con un plan, estrategia o política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad aprobado, y ha integrado compromisos y actividades en sus SOP, políticas o herramientas de respuesta a desastres. Estos generalmente se implementan dentro de las operaciones, y las actividades, los indicadores, y las líneas presupuestarias de participación comunitaria designadas generalmente se incluyen dentro de las operaciones.</p> <p><b>5. Desempeño alto</b> La Sociedad Nacional cuenta con un plan, estrategia o política de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad aprobado, y ha integrado compromisos y actividades en sus SOP, políticas o herramientas de respuesta a desastres. Estos se implementan sistemáticamente dentro de las operaciones, y siempre se incluyen las actividades, indicadores, y líneas presupuestarias de participación comunitaria designadas.</p>
--	---

**PUNTO DE REFERENCIA PRE 5.4** *Dentro de Políticas, Estrategias y Estándares – Componente de Calidad y Rendición de Cuentas*  
**Existen mecanismos de retroalimentación y reclamo seguros y accesibles para registrar, remitir o responder y monitorear las inquietudes y solicitudes de las comunidades con respecto a la asistencia brindada o temas de protección (incluso para la explotación y el abuso sexual).**

<p><b>DEFINICIÓN</b> <i>¿Cómo es este punto de referencia en la práctica?</i></p>	<p><b>CALIFICACIÓN DEL PUNTO DE REFERENCIA</b> <i>Cómo medir este punto de referencia utilizando las categorías de calificación de PRE</i></p>
<p>La Sociedad Nacional cuenta con un mecanismo de retroalimentación funcional para toda la organización, capaz de recibir, analizar, compartir, actuar y responder a la retroalimentación comunitaria en las operaciones, incluida retroalimentación sensible, por ejemplo, explotación y abuso sexual y corrupción.</p>	<p><b>1. No existe</b> La Sociedad Nacional no cuenta con mecanismos establecidos de retroalimentación comunitaria.</p>

Como mínimo:

- Los miembros de la comunidad cuentan con al menos dos métodos para compartir retroalimentación con la Sociedad Nacional
- Existen procesos claros para registrar, analizar, compartir y dar seguimiento a la retroalimentación (por ejemplo, una base de datos para la retroalimentación e informes de retroalimentación)
- Se responde al menos al 70% de la retroalimentación factible de la comunidad, de acuerdo con su seguimiento en la base de datos de retroalimentación.
- Existen ejemplos claros de cómo la Sociedad Nacional ha ajustado sus actividades operacionales como resultado de la retroalimentación comunitaria.
- Existen procesos seguros y confidenciales para remitir, gestionar y proporcionar una respuesta inicial a la retroalimentación sensible dentro de las primeras 24 a 48 horas, incluidos asuntos de protección, explotación y abuso sexual (EAS), fraude y corrupción, y cualquier otra infracción del Código de conducta.

Fuentes de mayor información o guías para abordar las brechas

- [Guía para la CEA](#) (módulo 6)
- [Herramienta CEA 15: Kit de retroalimentación de la Federación Internacional](#)
- [Capacitación en Retroalimentación Comunitaria de la Federación Internacional](#)

## 2. Existe parcialmente

La Sociedad Nacional recopila retroalimentación de manera informal, pero no registra esta retroalimentación ni le da seguimiento para saber si se ha dado respuesta o tomado acciones al respecto.

## 3. Necesita mejorar

La Sociedad Nacional cuenta con un mecanismo de retroalimentación funcional/semi-funcional\* para algunas de sus operaciones, pero no para todas. No se hace referencia a los mecanismos de retroalimentación en los SOP, políticas, procesos o herramientas de respuesta a desastres, ni en las políticas y procedimientos de Protección, Género e Inclusión (PGI) / Prevención de la Explotación y Abuso Sexual.

## 4. Existe, pero podría reforzarse

La Sociedad Nacional cuenta con un mecanismo de retroalimentación funcional/semi-funcional\* que se utiliza en la mayoría de las operaciones. Se hace referencia a los mecanismos de retroalimentación en los SOP, políticas, procesos o herramientas de respuesta a desastres, al igual que en las políticas de Protección, Género e Inclusión (PGI) y/o Prevención de la Explotación y Abuso Sexual.

## 5. Desempeño alto

La Sociedad Nacional cuenta con un mecanismo de retroalimentación plenamente funcional\* establecido para toda la organización, el cual se utiliza en todas sus operaciones de emergencia. Se hace referencia a los mecanismos de retroalimentación en los SOP, políticas, procesos o herramientas de respuesta a desastres, al igual que en las políticas de Protección, Género e Inclusión (PGI) y/o Prevención de la Explotación y Abuso Sexual. Hay evidencia de que la retroalimentación comunitaria se utiliza de forma sistemática para guiar las decisiones de respuesta.

\* Un mecanismo de retroalimentación funcional debe cumplir con los requerimientos en la columna de la izquierda..

## Consideraciones sobre participación comunitaria dentro de otros puntos de referencia y componentes de PRE

Al igual que los cuatro puntos de referencia específicos detallados arriba, también hay consideraciones sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad dentro de otras áreas y componentes de PRE. Esto refleja el hecho que la participación comunitaria es transversal y debe integrarse en todas las etapas de una respuesta. Se incluyen enlaces a recursos útiles de participación comunitaria para brindar mayor orientación y apoyo al abordar las brechas identificadas.

ÁREA	COMPONENTE	CONSIDERACIONES DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD
Políticas, Estrategias y Estándares	Rol Auxiliar, Mandato y Leyes de la CRMLR	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El mandato de la SN incluye un compromiso de rendir cuentas a aquellos a quienes sirve (por ejemplo, refleja la <a href="#">Resolución que contiene los compromisos de todo el Movimiento en materia de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad</a>) (Punto de referencia 1.2)</li> <li>➤ Estos compromisos se reflejan en la estrategia, políticas, planes y procedimientos organizacionales (Punto de referencia 1.3)</li> </ul>
	Estrategia de GRD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La estrategia de GRD de la SN incluye objetivos, enfoques e indicadores de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (por ejemplo, las respuestas son relevantes, oportunas, impulsadas por la comunidad, tratan a las personas con dignidad y respeto, e incluyen enfoques de participación, comunicación y retroalimentación (Punto de referencia 2.1). <a href="#">Ver Herramientas CEA 4 y 7</a></li> </ul>
	Política GRD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Política de GRD de la SN incluye compromisos con la comprensión, la participación y la comunicación comunitaria, así como el dar respuesta y tomar acciones ante la retroalimentación y las quejas (Punto de referencia 3.2). <a href="#">Ver Herramienta CEA 2</a></li> </ul>
Análisis y Planificación	Análisis de Amenazas, Contexto y Riesgos, Monitoreo y Alerta Temprana	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La SN tiene la capacidad de recopilar datos primarios y secundarios sobre relaciones sociales y comunicación dentro de las comunidades, incluidos los procesos de toma de decisiones, grupos excluidos, cohesión social, figuras y líderes de confianza, fuentes de información y barreras para la información y la participación, así como cultura y creencias, incluidas las normas sociales y de género, y las prácticas religiosas y tradicionales (Punto de referencia 6.2). <a href="#">Ver Herramienta CEA 13</a></li> <li>➤ Los análisis de aceptación, acceso y seguridad de la SN incluyen la comprensión de los conocimientos y las percepciones de la comunidad sobre la SN y el Movimiento de la CRMLR, así como de su confianza en los mismos (Punto de referencia 6.3). <a href="#">Ver Herramienta CEA 13</a></li> <li>➤ Las evaluaciones de riesgos a nivel comunitario mapean si los líderes, representantes y grupos gozan de confianza (Punto de referencia 6.7)</li> </ul>

	<b>Planificación de Escenarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El análisis de los escenarios incluye asuntos contextuales tales como relaciones, comunicaciones, y la cultura y creencias de la comunidad, así como la forma en que estos impactan la respuesta (<i>Punto de referencia 7.1</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 13</a></li> <li>➤ Las estrategias de respuesta incluyen la forma en que se abordará a las comunidades (<i>Punto de referencia 7.3</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 22</a></li> </ul>
	<b>Gestión de Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El rol de la participación comunitaria efectiva en la identificación y mitigación de riesgos forma parte de la gestión de riesgos de la SN (<i>Puntos de referencia 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5</i>). <a href="#">Ver Guía para la CEA</a></li> </ul>
	<b>Procedimientos de Respuesta de Emergencias (SOP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los SOP incluyen la forma en que la participación comunitaria, la comunicación transparente, y los mecanismos para escuchar la retroalimentación y actuar sobre la misma serán integrados en una respuesta (<i>Punto de referencia 11.1</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 22</a></li> <li>➤ Garantizar que la participación comunitaria efectiva forme parte de los roles y responsabilidades de los equipos de respuesta en todos los niveles (<i>Punto de referencia 11.3</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 8</a></li> </ul>
	<b>Planificación de la Respuesta y la Recuperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los planes de respuesta incluyen actividades, indicadores, y recursos humanos y financieros para la participación comunitaria (<i>Punto de referencia 12.1</i>). <a href="#">Ver Herramientas CEA 6 y 22</a></li> <li>➤ Los planes de respuesta se desarrollan en conjunto con representantes de la comunidad de diversa índole (es decir, no solo con líderes comunitarios) (<i>Punto de referencia 12.3</i>). Ver <a href="#">Herramientas CEA 17, 16 y 18</a> y <a href="#">Guía para la CEA (p.50-53 y 86-90)</a></li> <li>➤ Los planes de respuesta se coordinan a lo interno entre equipos técnicos y de apoyo, con el fin de garantizar que se complementen y sean alcanzables, antes de hacer cualquier compromiso con las comunidades (<i>Punto de referencia 12.3</i>)</li> <li>➤ La SN cuenta con procesos para garantizar que la retroalimentación comunitaria sea discutida y utilizada para orientar las decisiones y adaptar los planes de respuesta (<i>Punto de referencia 12.8</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 15: Kit de retroalimentación</a></li> </ul>
<b>Capacidad Operacional</b>	<b>Áreas específicas de intervención de la SN</b>	<p><b>Para todos los sub-componentes de intervención</b> (<i>Puntos de referencia 14.1 – 14.69</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La capacitación sobre cómo lograr la participación comunitaria está integrada en todas las capacitaciones específicas al sector para el personal, los voluntarios y los representantes comunitarios. <a href="#">Ver Paquetes de formación CEA para diferentes módulos</a></li> <li>➤ Se incluye orientación sobre responsabilidades y requisitos de participación comunitaria en las guías, herramienta y plantillas específicas al sector. Ver <a href="#">Guía de acciones mínimas en CEA</a> y <a href="#">Herramienta CEA 24</a></li> <li>➤ El sector hace partícipe a las comunidades en el diseño y orientación de los planes y actividades del sector, a fin de garantizar que estos reflejen sus necesidades, prioridades y capacidades. Ver <a href="#">Herramientas CEA 17, 16 y 18</a> y <a href="#">Guía para la CEA (p.50-53 y 86-90)</a></li> <li>➤ El sector comparte información de forma regular con las comunidades sobre sus planes y actividades, empleando sus mejores enfoques para llegar a diferentes grupos. Ver <a href="#">Guía para la CEA (p.93-94)</a> y <a href="#">Herramienta CEA 19</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El sector emplea la retroalimentación comunitaria para guiar las decisiones y mejorar sus actividades, y discute esto de forma regular en las reuniones de equipo. Ver <a href="#">Guía para la CEA</a> (módulo 6) y <a href="#">Herramienta CEA 15 Kit de Retroalimentación y herramientas de la Federación Internacional</a></li> </ul>
<b>Mapeo de Capacidades de la SN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La SN cuenta con personal/punto focal identificado para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (<i>Punto de referencia 15.1</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 8</a></li> <li>➤ El Personal y los voluntarios son capacitados en participación comunitaria (<i>Punto de referencia 15.2</i>). Ver <a href="#">Paquetes de formación CEA</a></li> </ul>
<b>Mecanismos de Acción Temprana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Sistema de acción y alerta temprana de la SN se diseña en consulta con las comunidades (<i>Punto de referencia 16.1</i>)</li> <li>➤ La SN participa con las comunidades en el diseño de los mensajes de alerta y en la definición de canales preferidos, confiables y accesibles para enviarlos (<i>Punto de referencia 16.4</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 19</a></li> </ul>
<b>Intervención en Efectivo / Asistencia con Efectivo y Cupones (CVA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El plan de preparación en Asistencia con Efectivo y Cupones (CVA, en inglés) de la SN incluye actividades para abordar cualquier brecha en materia de participación comunitaria (por ejemplo, falta de mecanismo de retroalimentación y enfoques participativos para la selección (<i>Punto de referencia 17.1</i>). <a href="#">Herramienta CEA 24</a></li> <li>➤ La capacitación en CVA incluye sesiones sobre cómo integrar enfoques de participación comunitaria en la CVA (<i>Punto de referencia 17.3</i>). Ver paquetes de formación <a href="#">Aprendizaje en línea CEA en CVA</a> y <a href="#">Formación en CEA</a></li> <li>➤ Los SOP para la CVA de la Sociedad Nacional incluyen medidas para garantizar la rendición de cuentas ante las comunidades (<i>Punto de referencia 17.5</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 24</a></li> <li>➤ El mapeo de los mecanismos de entrega de CVA por parte de la SN incluye el análisis de las preferencias comunitarias y de toda barrera que se podría enfrentar para acceder al efectivo (digital, física, etc.) (<i>Punto de referencia 17.6</i>). Ver <a href="#">preguntas para la comunidad en la Caja de herramientas para programas de transferencias monetarias (PTM)</a></li> </ul>
<b>Evaluación de Necesidades de Emergencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las plantillas de la SN para recopilación de datos y presentación de informes incluyen preguntas sobre las prioridades de la comunidad, su nivel de alfabetización, los idiomas, los canales preferidos de información y retroalimentación, las necesidades de información, y toda otra barrera que enfrenten para acceder a la información o participar en las decisiones (<i>Punto de referencia 18.1</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 13</a></li> <li>➤ El equipo de evaluación multisectorial de la SN está capacitado sobre cómo realizar la evaluación de necesidades con transparencia y respeto por la comunidad (<i>Punto de referencia 18.2</i>). Ver <a href="#">Guía para la CEA p.84-85</a> y <a href="#">Herramientas CEA Tools 13, 14 y 10</a></li> <li>➤ La evaluación de las necesidades de la SN toma en consideración la capacidad de la comunidad, los líderes y grupos comunitarios, y si estos son dignos de confianza (<i>Punto de referencia 18.6</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 13</a></li> </ul>

	<b>Selección de la Población Afectada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicación de la SN sobre los criterios de selección utiliza enfoques bidireccionales para que las comunidades puedan hacer preguntas, incluyendo un canal de retroalimentación confidencial (<i>Punto de referencia 19.1</i>). Ver <a href="#">Herramientas CEA 18, 19 y 15</a></li> <li>➤ La SN está de acuerdo sobre los criterios de selección con los diferentes grupos y líderes comunitarios siempre que sea posible (<i>Punto de referencia 19.2</i>). Ver <a href="#">Guía para la CEA p.89-90</a> y <a href="#">Herramienta CEA 18</a></li> </ul>
	<b>Gestión de la Información (GI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los informes de situación de la SN incluyen datos de la retroalimentación comunitaria (<i>Punto de referencia 21.6</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 15: Kit de retroalimentación</a></li> </ul>
	<b>Pruebas y Aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las simulaciones y simulacros de la SN incluyen poner a prueba la velocidad y eficacia de los enfoques para hacer partícipe a las comunidades durante una respuesta (<i>Punto de referencia 22.1</i>). Ver <a href="#">Guía para la CEA módulo 5</a></li> </ul>
<b>Coordinación</b>	<b>Coordinación con el Movimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los asuntos de participación comunitaria, incluyendo los temas planteados a través de ejercicios de participación y retroalimentación comunitaria, se discuten en las Reuniones de Coordinación del Movimiento (<i>Punto de Referencia 24.2</i>). Ver <a href="#">Herramienta CEA 15: Kit de retroalimentación</a></li> <li>➤ El intercambio de información transfronterizo incluye temas planteados a través de la retroalimentación comunitaria (<i>Punto de referencia 24.3</i>)</li> </ul>
	<b>Coordinación con las Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La SN forma parte de cualquier grupo de trabajo interinstitucional que exista para la participación comunitaria, la rendición de cuentas, y la comunicación de riesgos (<i>Punto de referencia 25.4 y 26.1</i>)</li> </ul>
<b>Apoyo a Operaciones</b>	<b>Monitoreo, Evaluación, Presentación de Informes y Aprendizaje de las Operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El marco de la SN para operaciones de emergencia incluye resultados e indicadores para medir si las respuestas rinden cuentas ante las comunidades (por ejemplo, si son relevantes, oportunas y respetuosas) (<i>Punto de referencia 31.3</i>). Ver <a href="#">Herramientas CEA 22 y 7</a></li> <li>➤ Los sistemas de MyE de la SN rinden cuentas y verifican proactivamente si las operaciones satisfacen las necesidades de las personas, e incluyen datos recopilados a través de mecanismos de retroalimentación (<i>Punto de referencia 31.4</i>). Ver <a href="#">Guía para la CEA p.97-99</a> y <a href="#">Herramienta CEA 24a</a></li> <li>➤ Las evaluaciones de la SN incluyen las opiniones de los miembros de la comunidad (<i>Punto de referencia 31.6</i>). Ver <a href="#">Guía para la CEA p.100-101</a> y <a href="#">Herramienta CEA 7</a></li> <li>➤ Las plantillas de informes de la SN incluyen una sección sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (<i>Punto de referencia 31.7</i>)</li> </ul>
	<b>Finanzas y Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los procedimientos de emergencia administrativos y financieros de la SN permiten cambios a medida que evolucionan las necesidades de las comunidades (<i>Punto de referencia 32.3</i>)</li> </ul>

	<b>Logística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los artículos de socorro pre-posicionados se revisan y actualizan en función de la retroalimentación comunitaria (<i>Punto de referencia 34.5</i>)</li> </ul>
	<b>Gestión del Personal y de Voluntarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los voluntarios y el personal se mantienen informados sobre los planes, actividades y cambios operacionales, de modo que puedan comunicarse con precisión con las comunidades afectadas (<i>Punto de referencia 35.1</i>). <a href="#">Ver Guía para la CEA p.37</a></li> <li>➤ Los voluntarios participan en la planificación, gestión y cierre de las operaciones, y los gerentes escuchan su retroalimentación sobre lo que sucede en la comunidad (<i>Punto de referencia 35.1</i>). <a href="#">Ver Guía para la CEA p.37</a></li> <li>➤ Los equipos de respuesta reciben capacitación sobre cómo hacer partícipe a las comunidades de forma eficaz (<i>Punto de referencia 35.3</i>). <a href="#">Ver paquetes de formación CEA</a></li> <li>➤ Se informa al personal y a los voluntarios sobre el Código de Conducta antes de firmarlo (<i>Punto de referencia 35.15</i>). <a href="#">Ver Herramienta CEA 10</a></li> </ul>
	<b>Comunicación en Emergencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La abogacía de la SN hacia los tomadores de decisiones utiliza datos de encuestas de percepción y retroalimentación comunitaria (<i>Punto de referencia 36.10</i>)</li> </ul>

## Puntos de referencia mínimos para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad cuando se utiliza PRE en una respuesta de emergencia

Si se utiliza PRE en emergencias, se deben incluir las siguientes preguntas para determinar si la respuesta rinde cuentas ante las comunidades.

ÁREA	ACCIONES MÍNIMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD
Políticas, Estrategias y Estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La información sobre la respuesta se comparte periódicamente con las comunidades (es decir, los planes, cronogramas, retrasos, salida, etc.)</li> <li>➤ Las comunidades pueden participar en la toma de decisiones sobre los planes de respuesta y su implementación (por ejemplo, actividades, roles y responsabilidades, cronogramas, criterios de selección y participación, enfoques de comunicación y retroalimentación, etc.)</li> <li>➤ Existe un mecanismo de retroalimentación seguro y accesible para registrar, referir o responder, y monitorear las inquietudes y solicitudes de las comunidades con respecto a la asistencia brindada o los asuntos de protección (incluyendo los casos de explotación y abuso sexual).</li> </ul>
Análisis y Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Sociedad Nacional tiene una buena comprensión del contexto comunitario (por ejemplo, líderes y grupos comunitarios y si se confía en ellos, dinámicas de poder y relaciones sociales y de género, valores culturales y sociales, idiomas, grupos en riesgo y capacidades)</li> <li>➤ Los planes de respuesta se coordinan entre los equipos técnicos y de apoyo, a fin de garantizar que sean complementarios y alcanzables</li> <li>➤ Los planes de respuesta incluyen actividades de participación comunitaria, indicadores y recursos humanos y financieros</li> <li>➤ La respuesta cuenta con procedimientos para garantizar que la retroalimentación comunitaria se discuta y se utilice para guiar las decisiones y adaptar los planes.</li> </ul>
Capacidad Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La respuesta cuenta con personal/punto focal identificado para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad</li> <li>➤ El personal de respuesta y los voluntarios reciben información sobre las responsabilidades y los mecanismos de participación comunitaria</li> <li>➤ Las Evaluaciones de Necesidades de Emergencia incluyen preguntas sobre las prioridades comunitarias, la alfabetización y los idiomas, las formas preferidas de recibir información y compartir retroalimentación, las necesidades de información, y cualquier barrera que las personas enfrenten para acceder a la información o participar</li> <li>➤ La evaluación se lleva a cabo con transparencia y respeto por la comunidad (es decir, los planes de evaluación se discuten con representantes clave de la comunidad y los equipos de evaluación están adecuadamente informados y son capaces de comunicarse y responder preguntas)</li> <li>➤ La SN discute y acuerda con las comunidades los criterios de selección de beneficiarios y los procesos de distribución.</li> </ul>

<b>Coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La participación comunitaria se analiza en las reuniones operacionales y de coordinación, incluyendo cómo actuar en función de la retroalimentación comunitaria.</li><li>➤ La SN forma parte de todo grupo de trabajo interinstitucional que exista para la participación comunitaria, la rendición de cuentas, y la comunicación de riesgos.</li></ul>
<b>Apoyo a Operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los sistemas de MyE verifican de manera proactiva si las operaciones rinden cuentas y satisfacen las necesidades de las personas</li><li>➤ Las evaluaciones de la SN incluyen las opiniones de los miembros de la comunidad</li><li>➤ Los voluntarios y el personal se mantienen informados sobre los planes, actividades y cambios, para que puedan comunicarse certeramente con las comunidades</li><li>➤ El personal y los voluntarios reciben información sobre el Código de conducta antes de firmarlo, de modo que comprendan lo que implica.</li></ul>

## 5. Recursos para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad

- La [Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad](#) (*disponible en varios idiomas*)

La Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad proporciona orientación práctica y apoyo al personal y a los voluntarios de todos los sectores para integrar enfoques de participación comunitaria en su trabajo. Incluye orientación paso a paso para cumplir con las 18 acciones mínimas para una buena Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad, estudios de casos, y enlaces a herramientas y paquetes de capacitación.

- El [Kit de herramientas de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad](#) (*disponible en varios idiomas*)

El Kit de herramientas de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad acompaña a la guía e incluye plantillas, listas de verificación, y orientación detallada, incluida una herramienta de evaluación, una herramienta de monitoreo y evaluación, y plantillas para políticas, estrategias y planes.

- El [Kit de retroalimentación de la Federación Internacional \(Herramienta CEA 15\)](#) (*disponible en francés, español y ruso*)

Proporciona la orientación y las herramientas necesarias para utilizar sistemáticamente la retroalimentación comunitaria con el fin de mejorar los programas y las operaciones. Incluye pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación básico, así como orientación sobre cómo realizar encuestas de percepción comunitaria, cómo analizar retroalimentación cualitativa, y cómo manejar retroalimentación sensible de manera segura.

- [Paquetes de formación sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad](#) (*disponible en varios idiomas*)

Una gama de paquetes de formación dirigidos a diferentes niveles y de diferente duración, que incluyen la formación sobre fundamentos de tres días y medio, un paquete de un día y tres horas para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad en situaciones de emergencia, y un paquete de formación interactivo de dos días para filiales y voluntarios. También hay un paquete de formación que acompaña al kit de retroalimentación.

- El [Hub de Participación Comunitaria](#) (*disponible en francés, español y árabe*)

El Hub de Participación Comunitaria es una plataforma en línea abierta, hospedada por la Cruz Roja Británica, que ofrece una “ventanilla única” para la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad. El hub contiene más de 300 recursos y un espacio dedicado a la [participación comunitaria en emergencias](#) con acciones clave y enlaces a herramientas y capacitaciones específicas para emergencias. Si tiene alguna pregunta o sugerencia sobre el hub, comuníquese con Laurel Selby [LSelby@redcross.org.uk](mailto:LSelby@redcross.org.uk).