IFRC

Catálogo de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA)

Américas, 2025

ÍNDICE

Glosario 3

1. INTRODUCCIÓN 4

1.1 Participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA): un enfoque esencial 5

1.2 Kit de herramientas 6

2. Programas y proyectos 12

2.1 ¿Qué herramientas CEA pueden ayudarme en mi programa y/o proyecto? 14

3. Emergencias 15

3.1 ¿Cómo aplico CEA en una emergencia? 18

4. Institucionalización 21

4.1 ¿Cómo puedo hacer que CEA forme parte del ADN de mi Sociedad Nacional? 23

5. Entrenamientos 24

5.1 ¿Cómo puedo especializarme en CEA? 25

Autora: Carla Guananga con base en la Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad. **Principales colaboradoras:** Carolina Cortés y Gracia Banegas.

IFRC

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

GLOSARIO

Acciones mínimas: Conjunto de actividades esenciales que deben integrarse para garantizar una participación comunitaria efectiva en programas, proyectos o emergencias.

Análisis de contexto: Proceso de recopilación y evaluación de información sobre una comunidad o situación para comprender sus características, dinámicas y necesidades antes de diseñar una intervención.

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

CICR: Comité Internacional de la Cruz Roja. Organización humanitaria que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Código de Conducta: Conjunto de principios y normas de comportamiento que deben seguir el personal y voluntariado en su interacción con comunidades y durante su trabajo humanitario.

Emergencias: Situaciones críticas que requieren una respuesta humanitaria inmediata, como desastres o crisis sociales, donde se aplican herramientas específicas de CEA adaptadas a la urgencia.

Entrenamientos: Sesiones formativas diseñadas para fortalecer las capacidades del personal y voluntariado en temas de CEA y otras áreas clave.

Evaluación de necesidades: Proceso para identificar las prioridades, recursos, problemas y aspiraciones de una comunidad antes de implementar un programa o intervención.

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

Institucionalización de CEA: Integración sistemática de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en la estructura, políticas, estrategias y operaciones de una Sociedad Nacional.

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

Lista de comprobación: Instrumento práctico que permite verificar que se han considerado los elementos clave de CEA en un programa, emergencia o proceso institucional.

Marco lógico: Herramienta de planificación que define objetivos, resultados, actividades e indicadores para un programa o proyecto, facilitando su seguimiento y evaluación.

Plan de trabajo: Documento que organiza y calendariza actividades, responsabilidades y recursos necesarios para implementar acciones. En este caso, de CEA.

Política de CEA: Documento formal que establece los compromisos de una organización con la participación comunitaria, incluyendo funciones, responsabilidades y principios clave.

Programas y proyectos: Intervenciones de mediano o largo plazo que buscan generar cambios positivos sostenibles en las comunidades.

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

SN (Sociedad Nacional): Organización de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja que actúa dentro de un país específico como parte del Movimiento Internacional.

01 INTRODUCCIÓN
Y ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

La Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA por sus siglas en inglés) no solo fortalece la confianza y aceptación en las comunidades, sino que las empodera como protagonistas de su propio desarrollo.

Estas acciones no solo garantizan respuestas más efectivas y sostenibles, sino que también fomentan resiliencia al inspirar a las comunidades a replicar y liderar sus propias iniciativas.

Este catálogo ha sido diseñado para ser una guía práctica y accesible dirigida al personal y voluntariado de nuestras Sociedades Nacionales, con el objetivo de facilitar su trabajo y fortalecer la conexión con las comunidades que servimos. En sus páginas, encontrarán herramientas editables y adaptables a diferentes contextos:

- **Programas y proyectos:** para iniciativas de largo plazo.
- **Emergencias:** recursos específicos para respuestas rápidas en situaciones críticas.
- **Institucionalización:** enfoques para integrar CEA en la cultura organizacional.
- **Entrenamientos:** materiales para fortalecer capacidades en CEA y otras áreas clave.

Para cada herramienta, ofrecemos cinco recomendaciones clave que guían su implementación y adaptación:

a. Nivel de acercamiento a la comunidad (primera vez, ya con experiencia).

b. Presupuesto necesario (bajo, mediano, alto).

c. Capacidad de la Sociedad Nacional (SN) en ese tema (con experiencia, experiencia media, sin experiencia).

d. Tipo de acción (acciones mínimas o avanzadas).

e. Tiempo requerido (bajo, medio, alto).

Basado en la experiencia del equipo de Américas de IFRC, este documento busca ser una inspiración y apoyo práctico para que cada acción que realicemos esté verdaderamente alineada con las necesidades, sueños y capacidades de las comunidades con las que trabajamos.

1.1 Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas: Un enfoque esencial

La Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas es un enfoque que coloca a las comunidades en el centro de nuestro trabajo, reconociéndolas como socias clave en el diseño, ejecución y evaluación de proyectos y actividades. Su propósito principal es garantizar que las comunidades sean escuchadas, involucradas y respetadas en cada etapa del proceso.

Beneficios clave del enfoque CEA:

Construcción de confianza: Establece relaciones basadas en la transparencia y el respeto mutuo.

Relevancia y sostenibilidad: Los programas diseñados con aportes comunitarios son más efectivos y duraderos.

Resiliencia comunitaria: Empodera a las comunidades para que lideren sus propios procesos de desarrollo.

El Movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja está comprometido con la aplicación de CEA y destacan la importancia de trabajar 'con' las comunidades, no solo 'para' ellas. Estos compromisos guían nuestras acciones hacia una verdadera colaboración y sostenibilidad.

1.1 Herramientas clave

¿Conoces las herramientas de CEA? Tal vez has oído hablar de ellas, pero no las has visto a profundidad. En este catálogo te vamos a explicar todas y darte a conocer en qué contextos las puedes utilizar:

Para descargar las herramientas puedes ir a este enlace.

Simbología de las categorías de las herramientas		
Acercamiento a la comunidad	Primera vez	
	Ya con experiencia	
Presupuesto necesario	Bajo	
	Mediano	
	Alto	
Capacidad de la SN	Sin experiencia	
	Con experiencia media	
	Con experiencia	
Tiempo requerido	Bajo	
	Medio	
	Alto	

1.2 Kit de herramientas

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 6: Creación de presupuestos de CEA	Plantilla de presupuesto de CEA, con orientación sobre lo que debe incluirse y cómo calcular los costos.				
Herramienta 7: 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 10: Sesión informativa sobre 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, entre otros.				
Herramienta 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 Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reportes la utilicen para valorar si un plan de programa ha incluido suficientemente CEA.				
Herramienta 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 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.				
Herramienta 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.				

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 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.				

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 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.				
Herramienta 21: Cambio de comportamiendo y recursos de Comunicación de Riesgos	Proporciona una visión general y enlaces a los recursos para el cambio de comportamiento 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, 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.				
Herramienta 22: Desarrollar un plan CEA de emergencias	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.				
Herramienta 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.				
Herramienta 24: Lista de comprobación CEA para sectores y funciones	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.				

Herramienta	Resumen	Acercamiento a comunidad	Presupuesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo requerido
Herramienta 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.				

Te aconsejamos que utilices las herramientas de CEA de IFRC como una parte esencial de tus intervenciones. Estas herramientas te permitirán establecer un diálogo efectivo con las comunidades, asegurando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades realmente atendidas. Además, fomentan la confianza, la transparencia y el empoderamiento comunitario, ayudándote a crear respuestas humanitarias más inclusivas y culturalmente adaptadas. Al integrarlas en tu trabajo, mejorarás no solo la eficacia de tus acciones, sino también la relación de respeto y colaboración con las personas a las que sirves.

Cruz Roja Uruguaya, 2023

02 Programas y proyectos

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/proyecto dentro de cualquier sector técnico y pueden utilizarse como lista de control para garantizar que exista un buen nivel de participación comunitaria.

IMPORTANTE

a) No todas las 14 acciones serán nuevas, la mayoría de las Sociedades Nacionales ya están aplicando muchas de ellas en sus programas y proyectos. Utiliza esta guía para comparar lo que ya se está haciendo e identificar dónde se podría mejorar la participación comunitaria.

b) Todos los datos de la comunidad deben recopilarse, almacenarse y utilizarse de forma ética, protegiéndolos (almacenando la información de forma segura) [1] y con consentimiento informado (informando a la comunidad por qué recogemos su información, cómo se utilizará, cuánto tiempo les llevará participar, su derecho a la confidencialidad y a retirarse). Esto incluye las evaluaciones de necesidades, los mecanismos de retroalimentación, el seguimiento y las evaluaciones.

Para conocer este tema más a fondo te recomendamos leer desde la página No. 38 de la Guía de CEA.

1 Para esto pueden seguir la política de protección de datos de la Sociedad Nacional, consultar el manual de protección de datos del CICR o la política de protección de datos de IFRC.

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.

2.1 ¿Qué herramientas CEA pueden ayudarme en mi programa y/o proyecto?

2.1.1 Evaluación de necesidades y análisis de contexto

Acción mínima 1: Buscar la información existente sobre la comunidad.

- **Herramienta** 13

Acción mínima 2: Involucrar a la comunidad en la planificación de la evaluación.

- **Herramientas** 13 14

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

- **Herramientas** 10 14

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

- **Herramientas** 13 16

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

- **Herramientas** 13 16

2.1.2 Planificación y diseño

Acción mínima 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.

- **Herramienta** 16 17 18

Acción mínima 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.

- **Herramienta** 17

Acción mínima 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.

- **Herramientas** 5 6 7

2.1.3 Implementación y seguimiento

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

- **Herramientas** 19 7 14

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

- **Herramientas** 16 17 20

Acción mínima 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.

- **Herramienta** 15

Acción mínima 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.

- **Herramientas** 7 15 16 17

2.1.4 Evaluación y aprendizaje

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

- **Herramientas** 7 17 19

Acción mínima 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** 7 16

03 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. Dentro de la fase de emergencia tenemos 10 acciones mínimas de CEA.

Para conocer este tema más a fondo te recomendamos leer desde la página No. 74 de la Guía de CEA.

Para descargar las herramientas puedes ir a este enlace.

Hermanos Corallo, IFRC, 2023

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

]Informar al personal y a los voluntarios sobre CEA.

]Debatir CEA en las reuniones operativas.

]Identificar un punto focal de CEA.

Avanzado

]Formar al personal y a los voluntarios sobre CEA.

Evaluación de la emergencia

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

Mínimo

]Revisión de datos secundarios.

]Análisis rápido de las necesidades y el contexto.

Avanzado

]Análisis detallado de las necesidades y el contexto.

]Evaluaciones conjuntas entre organismos.

Planificar la respuesta

3 Realizar la evaluación con transparencia y respeto a la comunidad

Mínimo

]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.

Avanzado

]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.

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

Mínimo

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

]Coordinarse interna y externamente para evitar causar confusión en las comunidades.

Avanzado

]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

]Explicar los criterios de selección y la selección de objetivos.

]Responder a las preguntas y quejas.

]Debatir los procesos de distribución.

Avanzado

]Acordar juntos los criterios de selección.

]Utilizar la selección de objetivos basada en la comunidad.

]Planificar las distribuciones con la comunidad.

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

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.

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

Mínimo

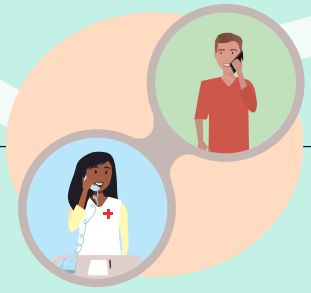
]Implicar a la comunidad en las decisiones clave.

Avanzado

]Permitir la participación activa de la comunidad.

]Planificar la salida con las comunidades.

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.

3.1 ¿Cómo aplico CEA en una emergencia?

3.1 En todas las etapas de la respuesta

Acción mínima 1: La participación comunitaria se integra en toda la respuesta.

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

• Informar al personal y a los voluntarios sobre CEA.
  ◦ **Herramientas** 10 24 25
• Debatir CEA en las reuniones operativas.
  ◦ **Herramienta** 23
• Identificar un punto focal de CEA.
  ◦ **Herramienta** 8

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

• Formar al personal y a los voluntarios en CEA (para más información de talleres ir al espacio #5 "Entrenamientos").

3.1.2 Evaluación de la emergencia

Acción mínima 2: Comprender las necesidades, las capacidades y el contexto de la comunidad.

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

• Revisión de datos secundarios: 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.
  ◦ **Herramienta** 13

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

• Análisis detallado de las necesidades y el contexto: Ampliar el análisis rápido de las necesidades y el contexto, para obtener una comprensión más profunda de la situación[1].

• Evaluaciones conjuntas entre organismos: En las grandes emergencias, 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.

3.1.3 Planificar la respuesta

Acción mínima 3: Realizar la evaluación con transparencia y respeto a la comunidad.

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

• Debatir los planes de evaluación con los representantes de la comunidad.
  ◦ **Herramientas** 13 17
• Presentar a la Sociedad Nacional y explicar el objetivo de la evaluación.
  ◦ **Herramienta** 14
• Informar al personal y a los voluntarios sobre el objetivo y el proceso de la evaluación.
  ◦ **Herramienta** 10

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

• 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.

2 Consultar la página 46 de la Guía de CEA para obtener más orientación sobre el análisis de contexto.

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

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

• Debatir los planes de respuesta con las comunidades y las principales partes interesadas.
  ◦ **Herramientas** 17 20
• Preguntar a las comunidades cómo quieren que la Sociedad Nacional trabaje con ellas.
  ◦ **Herramientas** 15 16
• Coordinarse interna y externamente para evitar causar confusión en las comunidades.
  ◦ **Herramienta** 24

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

• Utilizar enfoques de planificación participativa: Tales 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, entre otras.[23]
• Verificar los planes con las comunidades antes de ponerlos en práctica.
  ◦ **Herramienta** 17

Acción mínima 5: Debatir y acordar los criterios de selección y los procesos de distribución con las comunidades.

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

• Explicar los criterios de selección y la selección de objetivos.
  ◦ **Herramientas** 18 19
• Responder a las preguntas y quejas.
  ◦ **Herramienta** 15
• Debatir los procesos de distribución.
  ◦ **Herramienta** 24

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

• Acordar juntos los criterios de selección.
  ◦ **Herramienta** 18
• 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.
• Planificar las distribuciones con la comunidad.
  ◦ **Herramienta** 24

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

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

• Planificar enfoques de participación comunitaria con todos los sectores.
  ◦ **Herramientas** 22 24
• Incluir actividades e indicadores en el plan de respuesta y el presupuesto.
  ◦ **Herramienta** 7

3.1.4 Durante la respuesta

Acción mínima 7: Compartir periódicamente información de la respuesta con la comunidad.

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

• Seguir compartiendo información sobre la respuesta.
  ◦ **Herramientas** 19 14
• Comunicar claramente los planes de salida.
  ◦ **Herramienta** 20

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

• Comprobar que los enfoques de comunicación son eficaces.
  ◦ **Herramientas** 7 19

Acción mínima 8: Apoyar la participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre la respuesta.

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

• Implicar a la comunidad en las decisiones clave.
  ◦ **Herramientas** 16 17

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

• Permitir la participación activa de la comunidad.

3 Consulta la página 52 de la Guía de CEA para saber más sobre la planificación participativa.

• Planificar la salida con las comunidades.
  ◦ **Herramienta** 20

Acción mínima 9: Escuchar las opiniones y comentarios de la comunidad y utilizarlos para orientar la respuesta.

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

• Establecer un mecanismo sencillo de retroalimentación. [4]
  ◦ **Herramientas** 7 15 16 24
• Comprobar que la operación satisface las necesidades de las personas.
  ◦ **Herramientas** 7 16 24
• Supervisar las consecuencias no deseadas: 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.
  ◦ **Herramienta** 15

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

• Mejorar el mecanismo de retroalimentación.
  ◦ **Herramientas** 7 15 16
• Debatir las opiniones con los socios.
  ◦ **Herramienta** 24
• Supervisar los enfoques de participación comunitaria.
  ◦ **Herramienta** 7
• Recopilar estudios de caso sobre participación comunitaria.
  ◦ **Herramienta** 12

3.5 Evaluación y aprendizaje

Acción mínima 10: Incluir a la comunidad en la evaluación

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

• Evaluar la satisfacción de la comunidad.
  ◦ **Herramientas** 7 16
• 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.

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

• Las comunidades ayudan a planificar la evaluación: Preguntar a los representantes y miembros de la comunidad sobre la mejor manera de llevar a cabo la evaluación.
• Organizar una evaluación dirigida por la comunidad: Hacer que la comunidad dirija y lleve a cabo el proceso de evaluación por sí misma.
• Debatir los resultados con las comunidades.
  ◦ **Herramienta** 19
• Debatir los resultados con los socios: 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.

Cruz Roja Panameña, 2025

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

04 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 de CEA 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 o la responsable de participación comunitaria y rendición de cuentas), sino que toda la Sociedad Nacional debe trabajar conjuntamente.

Para conocer este tema más a fondo te recomendamos leer desde la página No. 24 de la Guía de CEA.

Para descargar las herramientas puedes ir a este enlace.

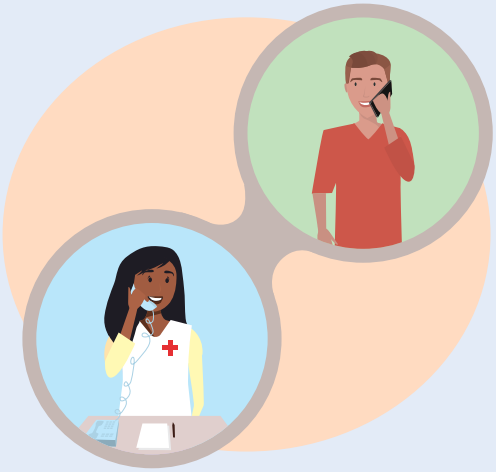
Hermanos Corallo, IFRC, 2023

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.

4.1 ¿Cómo puedo hacer que CEA forme parte del ADN de mi Sociedad Nacional?

Acción mínima 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.

• Consigue que los líderes se involucren.
  ◦ **Herramienta** 1
• Desarrolla una política de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad.
  ◦ **Herramienta** 2
• Desarrolla una estrategia o plan de participación comunitaria y de rendición de cuentas a la comunidad.
  ◦ **Herramientas** 3 4 5 6
• Adopta indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el modo en que la Sociedad Nacional rinde cuentas a las comunidades.
  ◦ **Herramienta** 7
• 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. Para inspiración sobre talleres revisa el espacio de "Entrenamientos".

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

• Asigna fondos básicos para institucionalizar la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad.
  ◦ **Herramienta** 6
• Identifica al personal que dirigirá participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad.
  ◦ **Herramienta** 8

Acción mínima 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.

• 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.[5]
• 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.
  ◦ **Herramientas** 5 7
• Incluye las expectativas de participación comunitaria y rendición de cuentas a las comunidades en las descripciones de los puestos de trabajo del personal y los voluntarios, en las presentaciones y en los procesos de evaluación.
  ◦ **Herramientas** 8 9 10
• Incluye la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad en los procesos de Planeación, Monitoreo, Evaluación y Reporte.
  ◦ **Herramientas** 7 11 12 15

Acción mínima 4: Establecer un mecanismo de retroalimentación de la comunidad para la Sociedad Nacional, con procesos para la gestión de quejas sensibles.

• Establecer un mecanismo de retroalimentación.[6]
  ◦ **Herramienta** 15

5. 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 de la Guía de CEA como ayuda.
6. Ver módulo 6: Mecanismos de retroalimentación de la comunidad (página 103 de la Guía de CEA) para obtener una guía paso a paso

05 Entrenamientos

La formación del personal y voluntariado es esencial para implementar la participación comunitaria y la rendición de cuentas de manera efectiva. Esta sección documenta los entrenamientos básicos de CEA, y complementa con enfoques personalizados adaptados a las necesidades de cada Sociedad Nacional. Para más información , conocer si el entrenamiento puede ser virtual y/o presencial y sus costos aproximados, por favor contactar al equipo regional de CEA.

IMPORTANTE

En las Américas, adoptamos el principio de "CEA dentro de CEA", asegurando que nuestros entrenamientos se ajusten a las necesidades específicas de cada Sociedad Nacional. Esto se logra a través de consultas previas con las Sociedades Nacionales, donde identificamos sus contextos, prioridades y recursos disponibles. Adicionalmente, todos los talleres de CEA se desarrollan utilizando metodologías de enseñanza innovadoras, que incluyen dinámicas y prácticas. Además, se promueven espacios de acercamiento entre participantes, como actividades de integración y noches culturales, con el objetivo de fortalecer la colaboración entre colegas y formar redes de apoyo que perduren en el tiempo.

7 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 de la Guía de CEA como ayuda.
8 Ver módulo 6: Mecanismos de retroalimentación de la comunidad (página 103 de la Guía de CEA) para obtener una guía paso a paso.

Hermanos Corallo, IFRC, 2022

5.1 ¿Cómo puedo especializarme en CEA?

Curso de Formación	Objetivo	Público Objetivo	Duración de la formación
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 el ciclo del programa. • CEA en 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.
Formación sobre participación comunitaria para el personal y los voluntarios de las filiales	Apoyar al personal y a los voluntarios de las filiales 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
Cursos de formación sobre CEA en emergencia	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, directores de filiales/filiales.	Disponible en versión de un día o de tres horas.
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

Curso de Formación	Objetivo	Público Objetivo	Duración de la Formación
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.
Formación 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
Talleres de "Entrenador de Entrenadores" (ToT) de CEA y de Decisiones Humanitarias Basadas en Evidencia	Capacitación especializada para voluntarios y personal, formando una Red de CEA para trabajo en el país. **Contenido:** • Aprender CEA en todas sus fases, en emergencias, proyectos e institucionalización. • Aplicar herramientas de retroalimentación. • Analizar data cualitativa y cuantitativa. • Presentar los hallazgos de manera visual y persuasiva a líderes y coordinadores para mejorar la toma de decisiones.	Red de Practicantes de CEA	3-5 días dependiendo si la Sociedad Nacional solicita una simulación durante el espacio para un mejor aprendizaje.

Escanea el código QR o haz clic aquí para descargar la **Guía sobre Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA).**

Escanea el código QR o haz clic aquí para descargar la **Caja de Herramientas de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA).**

IFRC

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