



Catálogo de Participación Comunitaria y
Rendición de Cuentas (CEA)
Américas, 2025

MÓDULO 1

Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas

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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
Herramienta 1: Sesión informa- tiva 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 au- toevaluación 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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
Herramienta 10: Sesión informativa sobre el Código de Conducta	Una sesión informativa para el nuevo personal y los voluntarios sobre el Código de Conducta y lo que significa para su comportamiento en las comunidades, incluyendo una visión general de las políticas de salvaguarda, como la prevención de la explotación y el abuso sexual, la salvaguarda de la infancia, 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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
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 comportamiento 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	Acerca- miento a comunidad	Presu- puesto necesario	Capacidad de la SN	Tiempo re- querido
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 Uruguay, 2023





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).

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 colaboradores:** Carolina Cortés y Gracia Banegas.



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.