

## **El poder de la humanidad**

Consejo de Delegados del Movimiento Internacional  
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

8 de diciembre de 2019, Ginebra



# **ES**

**CD/19/XX**

**Original: inglés  
Para información**

## **CONSEJO DE DELEGADOS**

### **DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA**

Ginebra, Suiza  
8 de diciembre de 2019

## **Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas**

### **Anteproyecto de resolución**

**Documento elaborado por  
El Comité Internacional de la Cruz Roja  
y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja  
en consulta con las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**

Ginebra, julio de 2019

## ANTEPROYECTO DE RESOLUCIÓN

### Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas

El Consejo de Delegados,

*reiterando* que, en su calidad de red humanitaria mundial integrada por ochenta millones de personas, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja tiene el cometido de prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas vulnerables y afectadas por desastres, conflictos y problemas sanitarios y sociales,

*reafirmando* la rendición de cuentas del Movimiento ante las personas vulnerables y afectadas por crisis, en sus esfuerzos por prestar apoyo y asistencia de forma imparcial y sin discriminación para abordar sus necesidades, así como por proteger y preservar su dignidad;

*reconociendo* que las personas vulnerables y afectadas por crisis tienen una comprensión y un conocimiento directos de su situación, y que tienen derecho a participar en la definición y la implementación de las actividades humanitarias que les conciernen, así como en la adopción de otras decisiones al respecto;

*destacando* que la participación comunitaria y otras formas de participación inclusiva contribuyen a trazar programas humanitarios más oportunos, pertinentes, adecuados y eficaces; a sembrar confianza y estar más cerca de las personas y las comunidades a las que prestamos ayuda; y a repercutir positivamente en la protección y la seguridad de nuestro personal y de nuestras operaciones;

*reafirmando* la importancia de recoger sistemáticamente las opiniones de las personas sobre sus necesidades, prioridades, vulnerabilidades y capacidades, de responder a ellas y de utilizarlas para sustentar la adopción de decisiones;

*reconociendo* la diversidad de individuos que forman una comunidad, sus dinámicas de poder existentes y en evolución, así como sus patrones de inclusión o exclusión, y la necesidad de tomar medidas para incluir a todos los grupos de forma equitativa en los procesos de participación comunitaria y de adaptar los programas a las diferentes necesidades y vulnerabilidades;

*subrayando* que una participación comunitaria eficaz permite que diferentes grupos de personas intercambien puntos de vista o experiencias; formularles preguntas o esclarecer sus expectativas; obtener información precisa, pertinente y eventualmente vital; e intercambiar opiniones sobre la calidad y la eficacia de los programas y las operaciones;

*encomiando* la capacidad, la experiencia y los esfuerzos de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) por adoptar y aplicar enfoques de participación comunitaria y rendición de cuentas (conocidos con la sigla inglesa CEA) de forma más sistemática en sus programas,

*reconociendo* los compromisos que el Movimiento ya ha contraído en pos de fortalecer la rendición de cuentas ante las personas vulnerables y afectadas por crisis y de interactuar con ellas, como el Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las organizaciones no gubernamentales, y las promesas formuladas por la Federación Internacional y el CICR en el marco del Gran Pacto para trabajar juntos de forma más coordinada a fin de promover la

participación comunitaria y la rendición de cuentas, en especial mediante el establecimiento de mecanismos de participación, retroalimentación y respuesta, junto con un sistema sólido de análisis de datos e información,

*recordando* que, en el Consejo de Delegados reunido en 2017, el seminario práctico titulado "De las palabras a la acción: la participación comunitaria y la rendición de cuentas en la práctica" concluyó con un llamamiento por un enfoque de todo el Movimiento y un refuerzo de los compromisos comunes en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas,

*reconociendo* los esfuerzos por establecer un conjunto de compromisos en consulta con los diversos componentes del Movimiento que se basen en las iniciativas existentes o emergentes destinadas a fortalecer la participación comunitaria y la rendición de cuentas, y las complementen,

1. *adopta* los compromisos del todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas, anexos a esta resolución;
2. *alienta* a todos los componentes del Movimiento a fomentar la participación de las personas a las que prestan ayuda y a rendirles cuentas de forma congruente con los compromisos de todo el Movimiento;
3. *invita* a las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR a trabajar juntos para fortalecer sus capacidades individuales y colectivas a fin de fomentar la participación de las personas a las que prestan ayuda y rendirles cuentas de forma consistente;
4. *solicita* a las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR que intercambien las enseñanzas y los conocimientos adquiridos en el marco de sus esfuerzos por adoptar y aplicar estos compromisos, con miras a mejorar continuamente la participación comunitaria y la rendición de cuentas del Movimiento ante las personas vulnerables y afectadas por crisis y así mejorar los resultados de nuestra acción humanitaria;
5. *recomienda* que la Federación Internacional y el CICR incorporen los compromisos en sus herramientas y procesos en materia de diagnóstico de la capacidad, desarrollo organizacional, planificación, supervisión y evaluación, y coordinación y cooperación;
6. *recomienda* que las Sociedades Nacionales que prestan apoyo y asistencia a otras Sociedades Nacionales también incorporen los compromisos en sus estrategias de cooperación, sobre todo cuando prestan apoyo a intervenciones de emergencia;
7. *insta* a los componentes del Movimiento a que informen, ante el Consejo de Delegados que se reunirá en 2021, sobre los progresos y los logros alcanzados en el ámbito de participación de las comunidades a las que prestamos ayuda y rendición de cuentas ante ellas, de conformidad con los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas.

## Anexo

# Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas

### Introducción

El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en consulta con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, han preparado las siguientes acciones y compromisos mínimos, como anexo a la resolución que se presentará ante el Consejo de Delegados de 2019 con el título de "Compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas".

Las acciones y los compromisos mínimos tienen la finalidad de armonizar y alinear las prácticas existentes en el Movimiento a fin de contar con un enfoque coherente respecto de la participación comunitaria y la rendición de cuentas ante las personas y las comunidades vulnerables y afectadas por crisis, reconociendo y respetando los cometidos, las funciones, las responsabilidades y las capacidades que respectivamente tienen las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR. Los compromisos están acompañados de un marco de medición que establece resultados, indicadores y comparadores para efectuar el seguimiento de los progresos alcanzados e informar al respecto dentro del Movimiento<sup>1</sup>.

## SECCIÓN 1 - Alcance, definiciones y fundamentos

### Alcance

La intención es que los compromisos sean pertinentes y aplicables para todas las organizaciones del Movimiento, así trabajen en intervenciones de emergencia a corto plazo o en programas de más largo plazo, o bien presten otros servicios y asistencia que impliquen una interacción directa con las personas y las comunidades. Las acciones que los acompañan son medidas para fortalecer y mejorar la rendición de cuentas en todos los niveles:

- filiales y sedes de las Sociedades Nacionales;
- programas y operaciones nacionales, regionales y mundiales de la Federación Internacional y del CICR;
- otras situaciones en las que uno o más componentes del Movimiento o entidades asociadas trabajen juntos con objetivos similares y presten asistencia a comunidades similares.

### Definiciones

Si bien muchas Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR han elaborado sus propias políticas en torno a la participación comunitaria y la rendición de cuentas a las personas afectadas, **el Movimiento aún carece de una definición y una interpretación comunes de estos conceptos** y de cómo incorporarlos en los programas y las operaciones. Cuando los enfoques son muy diversos y no están coordinados, resulta disminuido el potencial del Movimiento de trabajar conjuntamente para incorporar de forma plena y eficaz las necesidades, las preocupaciones, las prioridades y las opiniones de las personas en las políticas, los planes y los procesos de adopción de decisiones, tanto a nivel de las filiales como de las comunidades, o en los programas y las operaciones de gran escala en los que participan varios componentes del Movimiento.

En un esfuerzo por abordar esta cuestión, las definiciones que se proponen a continuación se basan en los términos existentes utilizados dentro del Movimiento, así como en conceptos acordados y empleados externamente. Las definiciones ayudarán a contar con **una interpretación más coherente y común** de participación comunitaria y rendición de cuentas. Esto es particularmente importante al trazar e implementar programas y operaciones con las personas y las comunidades, así como para la

---

<sup>1</sup> Este documento provisional se basa en *A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability (CEA)*, un documento de antecedentes preparado para el Consejo de Delegados de 2019 que respalda esta resolución, así como en extensas consultas a las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR. Están invitados a seguir remitiendo sus observaciones sobre este documento a fin de que la resolución final del Consejo de Delegados refleje las prioridades y las ambiciones del Movimiento en relación con el mejoramiento y el fortalecimiento de la participación comunitaria y la rendición de cuentas.

cooperación y la coordinación en el Movimiento, y los procesos de sensibilización, construcción de capacidad y desarrollo organizacional.

Por "**rendición de cuentas a las personas afectadas**", se entiende la responsabilidad mutua de todos los componentes del Movimiento de utilizar su poder y sus recursos de forma ética y responsable para que **los intereses de las personas y las comunidades sean el elemento central de la adopción de decisiones** y para que la acción humanitaria conduzca a los mejores **resultados** posibles para ellas, sin dejar de proteger y preservar **sus derechos y su dignidad**, y de aumentar su **resiliencia** frente a crisis futuras.

Por "**participación comunitaria**", se entiende los **procesos utilizados para interactuar y comunicarse sistemáticamente con las personas y las comunidades** a fin de comprender mejor sus diversas necesidades, vulnerabilidades y capacidades; recoger sus opiniones en cuanto a sus prioridades y preferencias, responder a ellas y actuar en base a ellas; ofrecerles acceso seguro y equitativo, así como oportunidades, para que participen activamente en las decisiones que las afectan, con el objetivo de que las acciones de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sean eficaces, inclusivas y responsables **desde el punto de vista de las propias personas y comunidades**.

Por "**personas y comunidades**", se hace referencia a todo grupo de personas vulnerables, en situación de riesgo o afectadas por crisis a las que el Movimiento se propone ayudar, sin discriminación y en función de las necesidades, en consonancia con nuestros Principios Fundamentales. Esto implica reconocer y comprender el papel que el género, la edad, la diversidad y las dinámicas sociales, económicas y de poder cumplen en acentuar los riesgos, las vulnerabilidades y la marginación de algunos grupos de personas dentro de una comunidad, e implica una responsabilidad de adoptar medidas para ofrecer un acceso seguro, inclusivo y equitativo al apoyo y la asistencia.

Si bien el objetivo principal es mejorar la rendición de cuentas ante las personas y las comunidades más vulnerables y afectadas a las que llegan directamente los programas y las operaciones, los compromisos también pueden ser aplicados a otras personas a las que llegan indirectamente las acciones y las actividades de sensibilización del Movimiento.

## Fundamentos

Los Principios Fundamentales nos obligan a trabajar para prevenir y aliviar el sufrimiento humano en situaciones de crisis, así como a prestar asistencia sin discriminación y en función de las necesidades. Este es el fundamento de nuestra **rendición de cuentas individual y colectiva a las personas y las comunidades vulnerables a las que procuramos asistir**.

El [Código de conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las organizaciones no gubernamentales \(ONG\)](#) y otras declaraciones de política refuerzan esa obligación. Instan al Movimiento a **colocar a las personas y las comunidades en el centro de las acciones humanitarias y de sensibilización**. Lo que significa trabajar respetando la cultura local, las preferencias y la diversidad, y promoviendo el **derecho de las personas a ser informadas sobre las decisiones que las afectan, participar en ellas y dar sus opiniones al respecto**. Significa también asegurarse de que los programas y las operaciones generen resultados que sean **significativos para ellas**.

La **participación comunitaria**, la forma en que nos relacionamos con las personas a las que prestamos asistencia, es crítica para cumplir nuestros compromisos en materia de rendición de cuentas. La interacción permanente con las personas vulnerables y afectadas por crisis y la incorporación de sus perspectivas y sus aportes en las etapas de diagnóstico, diseño, puesta en práctica y supervisión de los programas y las operaciones son fundamentales para que la acción de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sea eficaz y permita rendir cuentas.

La incorporación sistemática de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en los procesos de adopción de decisiones para los programas y las operaciones y para la medición de los resultados puede ayudar al Movimiento a lo siguiente:

- comprender y abordar las necesidades, las prioridades y las preferencias de las comunidades en materia de asistencia, y abordar cuestiones relativas a las dinámicas de poder, el género, la diversidad y la inclusión, así como la forma en que inciden en la vulnerabilidad;

- ofrecer un acceso más justo y equitativo a la asistencia y a servicios adecuados y pertinentes;
- identificar, mitigar y abordar los riesgos, incluidas las inquietudes de las comunidades en relación con la **seguridad y la protección**;
- **empoderar** a las personas y a las comunidades para que participen de forma más activa en los procesos de adopción de decisiones;
- reducir la **vulnerabilidad** e incrementar la **capacidad y la resiliencia**;
- **aumentar la satisfacción de las personas y las comunidades** respecto de la forma en que se trazan e implementan los programas y las operaciones;
- mejorar la **calidad, la eficacia y la sostenibilidad** de los resultados de los programas y las operaciones **desde el punto de vista de las propias personas y comunidades**;
- fortalecer la **confianza, la transparencia y el respeto** en las relaciones con las personas y las comunidades.

**Estas acciones y compromisos mínimos nos ayudarán a consolidar y reproducir las buenas prácticas; además, el Movimiento podrá aprender continuamente para mejorar las formas en que interactúa con las personas y las comunidades y rendirles cuenta.**

## **SECCIÓN 2 - Acciones y compromisos mínimos**

Esta sección describe los **siete compromisos** y las acciones mínimas recomendadas para fortalecer y mejorar la participación comunitaria y la rendición de cuentas en todo el Movimiento para 2023. Mediante la adopción y la implementación sistemáticas de estos compromisos y acciones, podremos fortalecer la rendición de cuentas tanto individual como colectiva a las personas y las comunidades a las que prestamos asistencia. De esa forma, los resultados de nuestros programas y operaciones tendrán mayor calidad y serán más eficaces, al tiempo que preservaremos y protegeremos los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades afectadas.

### **Compromiso 1**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a priorizar e incorporar la participación comunitaria y la rendición de cuentas en sus estrategias, políticas y procedimientos.***

#### **Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- adoptarán un compromiso político específico (o lo incorporarán en sus marcos existentes) en pos de colocar a las personas y a las comunidades en el centro de sus acciones y actividades de sensibilización, e incorporarán la participación comunitaria y la rendición de cuentas en sus programas y operaciones;
- harán referencia a los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas en otras políticas, estrategias y procedimientos pertinentes, o los incorporarán en estos; por ejemplo, en los relativos a gestión de desastres, asistencia de salud, protección, comunicación y recursos humanos;
- se asegurarán de que todos los documentos de planificación incluyan una explicación explícita de cómo las acciones, los resultados y los indicadores relativos a participación comunitaria y rendición de cuentas se incorporarán en todas las etapas de los programas y las operaciones que impliquen trabajar con personas y comunidades.

### **Compromiso 2**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a efectuar con regularidad un análisis del contexto para comprender y abordar la diversidad de necesidades, vulnerabilidades y capacidades de las personas y las comunidades a las que procuran atender y asistir.***

**Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- diseñarán todos los programas y las operaciones sobre la base de un análisis de la situación y del contexto a fin de determinar los factores sociales, económicos, políticos o culturales y las dinámicas de poder que acentúan los riesgos y las vulnerabilidades de los diferentes grupos de personas de una comunidad, prestando especial atención a la incorporación de enfoques de género, protección, inclusión y "acción sin daño" en cada etapa de los programas y las operaciones;
- adoptarán medidas para proteger y salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de los datos personales, en particular, mediante la obtención del consentimiento informado para participar en los programas y las operaciones, siempre que sea posible;
- recogerán y analizarán con regularidad datos desglosados según el género, la edad y otros parámetros de diversidad, y supervisarán y evaluarán los riesgos de protección en todas las etapas de los programas y las operaciones para fundamentar las decisiones que se adopten.

**Compromiso 3**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a facilitar una mayor participación de las personas y las comunidades locales, incluidos los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y a utilizar su conocimiento, sus aptitudes y sus capacidades en las actividades, los programas y las operaciones de las filiales.***

**Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- adoptarán medidas con regularidad para consultar a las personas y las comunidades a fin de determinar cuáles son sus prioridades y preferencias en relación con el diseño y la implementación de programas y operaciones, y de incorporar esa información en los procesos de planificación y adopción de decisiones;
- incorporarán mecanismos para facilitar la interacción con y la participación de las personas y las comunidades en todas las etapas de los programas y las operaciones, en forma segura, accesible y equitativa;
- priorizarán el uso de conocimientos, aptitudes, capacidades y recursos locales al implementar los programas y las operaciones, en especial mediante la adopción de medidas para asignar fondos y recursos y transferir la responsabilidad de adoptar decisiones a las comunidades locales (incluidas las estructuras de las filiales y los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja), cuando sea posible y pertinente.

**Compromiso 4**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a sistemáticamente escuchar los puntos de vista de las personas y las comunidades a las que procuran prestar asistencia, así como a responder a ellos y a actuar en base a ellos.***

**Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- adoptarán con regularidad medidas tendientes a consultar a las personas y a las comunidades acerca de los medios que sean de su confianza y preferencia para expresar sus puntos de vista y otros aportes, así como para formular quejas sobre los programas y las operaciones, lo que debería formar parte habitual de las actividades de preparación;
- incorporarán medidas seguras, accesibles, equitativas y apropiadas para cada contexto en todos los programas y las operaciones para recoger, analizar y tomar en cuenta los puntos de vista y el grado de satisfacción de las personas y las comunidades acerca de la calidad y la eficacia del Movimiento y de su interacción con nosotros;
- se asegurarán de que los puntos de vista y los aportes de las personas y las comunidades sean documentados, analizados y transmitidos con regularidad al nivel decisorio correspondiente, harán

el seguimiento de las medidas que se hayan adoptado o no como resultado de ello, e informarán a las personas y las comunidades al respecto; además, aplicarán procedimientos específicos para abordar cuestiones de explotación y abuso sexuales, o cualquier otra cuestión sensible.

### **Compromiso 5**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a una mayor transparencia en sus comunicaciones con las personas y las comunidades a las que procuran prestar asistencia.***

#### **Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- adoptarán medidas para interactuar en forma regular con las personas y las comunidades a fin de informarles y de validar con ellas los objetivos; las actividades planificadas; los criterios de selección para recibir asistencia; y los mecanismos para obtener más información o formular comentarios y quejas sobre los programas y las operaciones;
- consultarán con regularidad a las personas y las comunidades acerca de las fuentes y canales de información que sean de su confianza y preferencia e identificarán sus necesidades de información prioritarias, prestando particular atención a cuestiones de diversidad, y en base a ello, diseñarán y realizarán actividades pertinentes, inclusivas, accesibles y apropiadas para el intercambio de información y la comunicación bidireccional;
- consultarán con regularidad a las personas y las comunidades para probar y validar mensajes informativos, educativos y comunicativos, incluidas las campañas de sensibilización y de cambio de comportamientos, para asegurarse de que sean culturalmente adecuados y pertinentes y comprendidos por todos los grupos.

### **Compromiso 6**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a fortalecer sus conocimientos, aptitudes y competencias en participación comunitaria y rendición de cuentas en todos los niveles, y a incorporar sistemáticamente la participación comunitaria y la rendición de cuentas en sus actividades.***

#### **Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- asignarán los recursos humanos, financieros y técnicos correspondientes para incorporar sistemáticamente la participación comunitaria y la rendición de cuentas en sus procesos y herramientas contables en todas las etapas de los programas y las operaciones;
- priorizarán las medidas de asistencia técnica, construcción de capacidad e intercambio de conocimientos para el personal y los voluntarios de la Federación Internacional, el CICR y las Sociedades Nacionales, sobre todo a nivel de las filiales y de las comunidades, como parte de las estrategias generales de desarrollo organizacional y de recursos humanos;
- designarán una persona de referencia en su equipo de gestión principal para que efectúe el seguimiento de las iniciativas de participación comunitaria y rendición de cuentas en los programas y las operaciones;
- se asegurarán de que las descripciones de puestos pertinentes incluyan responsabilidades de participación comunitaria y rendición de cuentas, y establezcan comparadores e indicadores realistas y alcanzables;
- alentarán y facilitarán el intercambio de conocimientos, el aprendizaje entre pares y una comunidad de práctica entre y dentro de las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR, y con socios externos;
- se asegurarán de que las evaluaciones de los programas y las operaciones consten de medidas para consultar a las personas y las comunidades sobre sus percepciones y sobre su grado de satisfacción respecto de la calidad y la eficacia de las actividades y su participación a lo largo del



ciclo de vida del programa, así como de medidas para transmitirles las conclusiones y validarlas con ellas.

### **Compromiso 7**

***Todos los componentes del Movimiento se comprometen a coordinar sus enfoques de participación comunitaria y rendición de cuentas cuando trabajen en los mismos contextos o con socios externos a fin de lograr mayor coherencia y congruencia, de evitar duplicaciones, y de mejorar la eficacia y la eficiencia.***

#### **Para 2023, los componentes del Movimiento:**

- elaborarán y aplicarán conjuntamente enfoques de participación comunitaria y rendición de cuentas en los programas y las operaciones, en consonancia con la propia estrategia y visión de la Sociedad Nacional anfitriona y sobre la base de las prioridades y las preferencias de las comunidades locales;
- cuando sea apropiado y posible, establecerán y utilizarán plataformas y mecanismos comunes para la participación comunitaria y la rendición de cuentas, como mecanismos comunes para la transmisión de comentarios y opiniones o métodos para propiciar la participación de las personas y las comunidades en los procesos de adopción de decisiones;
- intercambiar, con transparencia, información pertinente, aportes, comentarios, datos y análisis de las personas y las comunidades con los socios a fin de identificar y abordar diversas cuestiones, con la debida consideración de los aspectos de confidencialidad, seguridad y protección.

## **SECCIÓN 3 - Medición de los progresos de la implementación**

### **Resultados esperados**

El éxito de esta resolución dependerá de la medida en que cada componente del Movimiento refleje y aplique los compromisos en sus propias políticas y procedimientos. Se les solicitará que efectúen el seguimiento de sus progresos y que informen al respecto en el próximo Consejo de Delegados.

Consecuentemente, la resolución propone un **marco de medición del desempeño** para evaluar cómo las acciones y los compromisos en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas contribuyen a la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas de los programas y las operaciones del Movimiento. El marco establece **tres resultados e indicadores de los procesos y los resultados** que, juntos, permitirán al Movimiento comparar, evaluar e informar sobre los progresos individuales y colectivos en la aplicación de buenas prácticas en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas en los programas y las operaciones.

Si bien se alienta a los componentes del Movimiento a adaptar estos resultados e indicadores a sus propios sistemas y procesos, se recomienda cierto grado de armonización a fin de poder efectuar un seguimiento y una comparación a nivel colectivo acerca de la implementación de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en todo el Movimiento.

## Resultados e indicadores propuestos en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas

### Resultado 1

- Los componentes del Movimiento utilizan en forma coherente herramientas de participación comunitaria y se basan en las opiniones y los comentarios de las personas y las comunidades para diseñar, implementar y adaptar los programas y las operaciones en consonancia con sus necesidades, prioridades y preferencias, prestando especial atención a cuestiones de género, edad y diversidad.

#### Indicadores:

- # de programas/operaciones que han incorporado formalmente mecanismos de participación comunitaria y rendición de cuentas en los planes, los presupuestos y los procesos de gestión, adopción de decisiones y supervisión (*proceso*).
- # de programas/operaciones con objetivos y/o actividades diseñados/modificados/adaptados en función de las opiniones y los aportes de las personas y las comunidades (*proceso*).
- # de programas/operaciones que utilizan enfoques coordinados (incluidos mecanismos comunes) para incorporar la participación comunitaria y la rendición de cuentas en situaciones en las que actúan múltiples componentes del Movimiento y/u otros socios en el mismo contexto (*proceso*).

### Resultado 2

- Las personas y las comunidades están satisfechas con las oportunidades que tienen de influir en la adopción de decisiones en todas las etapas de los programas y las operaciones de las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (diagnóstico, diseño, implementación, supervisión y evaluación).

#### Indicadores:

- # y % de programas/operaciones que tienen mecanismos adecuados y apropiados para las consultas a y la participación de las personas y las comunidades en todo el ciclo de vida de los programas y las operaciones (*proceso*).
- # y % de personas y comunidades que están satisfechas con su capacidad de influir en la adopción de decisiones en todas las etapas de los programas y las operaciones (*resultado*).

### Resultado 3

- Las personas y las comunidades están satisfechas con que los programas y las operaciones de las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja han abordado adecuadamente sus necesidades prioritarias y sus preferencias a la hora de prestar servicios y asistencia.

#### Indicadores:

- # y % de programas/operaciones que miden con regularidad la satisfacción de las personas y las comunidades en todas las etapas del ciclo de vida de los programas y las operaciones (*proceso*).
- # y % de personas y comunidades que están satisfechas con la calidad y la eficacia de los servicios y la asistencia prestados en todas las etapas de los programas y las operaciones (*resultado*).

El propósito principal de los **indicadores de resultados** es generar datos y pruebas **desde la perspectiva de las propias personas afectadas** acerca de cómo las actividades de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja responden a sus necesidades prioritarias y si sienten que tienen influencia en las decisiones que las afectan. Se trata de indicadores de las percepciones de las personas y las comunidades acerca de su capacidad de determinar e influir en las

decisiones sobre el diseño y la implementación de los programas y las operaciones, así como de su satisfacción respecto de la calidad de la asistencia provista.

Cada resultado está acompañado de **indicadores de procesos** a fin de determinar si los componentes del Movimiento tienen los sistemas y los procesos necesarios para incorporar sistemáticamente medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas en sus programas y operaciones, y si esas medidas responden a las expectativas de las personas y las comunidades y dan los resultados esperados. La Federación Internacional y el CICR continuarán consultando a las Sociedades Nacionales acerca de las formas más adecuadas de incorporar estos resultados e indicadores en los procesos existentes de supervisión y evaluación.

## Objetivos y comparadores

Por último, este marco de medición del desempeño establece **objetivos y comparadores** en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas para propiciar una mejora continua a lo largo del tiempo (cuando el contexto lo permite). Estos comparadores ofrecen ejemplos de cómo la participación comunitaria y la rendición de cuentas pueden aplicarse a lo largo del ciclo de vida de los programas y las operaciones. Los comparadores establecen tres niveles de desempeño:

- **Nivel 1 (mínimo):** el programa/la operación ha alcanzado los comparadores mínimos en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas, como **notificar a las personas y a las comunidades** información clave y decisiones sobre el programa y los canales para transmitir opiniones y quejas.
- **Nivel 2 (intermedio):** el programa/la operación ha alcanzado los comparadores mínimos y ha adoptado medidas adicionales de participación comunitaria y rendición de cuentas, como mecanismos para **recoger opiniones y quejas y responder a ellas**, así como para **validar** los planes con las personas y las comunidades.
- **Nivel 3 (avanzado):** el programa/la operación ha alcanzado los comparadores mínimos e intermedios en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas y ha adoptado medidas adicionales, como mecanismos para que las personas y las comunidades **participen directamente** en la adopción de decisiones en el marco de los programas y las operaciones.

Estos tres niveles de comparadores permiten a las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR **trabajar progresivamente para alcanzar, con el tiempo, el nivel avanzado**. Los equipos o las filiales que lleven adelante programas y operaciones que tengan experiencia y capacidad limitadas para aplicar enfoques de participación comunitaria y rendición de cuentas podrían comenzar por incorporar los comparadores desde el nivel mínimo y trabajar para alcanzar los niveles intermedio y avanzado cuando las condiciones lo permitan. Los equipos y las filiales que tengan más capacidad y experiencia pueden y deben superar el nivel mínimo y trabajar para alcanzar los comparadores intermedio y avanzado.

El rango de niveles reconoce que hay muchos contextos de crisis donde es difícil implementar medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas (por ejemplo, debido a la falta de acceso o de seguridad, o a la capacidad o experiencia limitadas en participación comunitaria y rendición de cuentas). Puede no ser posible alcanzar los niveles intermedio o avanzado pero, si el contexto cambia y las condiciones lo permiten, los programas y las operaciones pueden fijarse objetivos más ambiciosos en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas y aspirar a mejorar continuamente a lo largo del tiempo.

Los comparadores también ofrecen a quienes deben tomar las decisiones la información que necesitan para apoyar los **procesos internos de aseguramiento de la calidad** centrándose en el grado de incorporación de las medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas en todas las etapas de los programas y las operaciones. Esto es útil tanto para la adopción de decisiones a nivel interno como para el aprendizaje y la información a donantes y a otras partes interesadas.

## Comparadores de participación comunitaria y rendición de cuentas en las etapas de gestión de los programas y las operaciones

### Resultado 1

- Los componentes del Movimiento utilizan en forma coherente herramientas de participación comunitaria y se basan en las opiniones y los comentarios de las personas y las comunidades para diseñar, implementar y adaptar los programas y las operaciones en consonancia con sus necesidades, prioridades y preferencias, prestando especial atención a cuestiones de género, edad y diversidad.

Diagnóstico y planificación	Supervisión e implementación	Evaluación y aprendizaje
N.1 Los planes de los programas/las operaciones contienen una explicación de las medidas previstas para apoyar la participación comunitaria y la rendición de cuentas (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones revisan con regularidad las opiniones de las personas y las comunidades en el marco de los procesos de gestión (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones realizan un análisis de las tendencias generales de las opiniones y las respuestas durante el programa/la operación para orientar el diseño de futuros programas/operaciones (mínimo).
N.2 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y a las comunidades acerca de sus prioridades y preferencias en relación con la asistencia, la comunicación y los mecanismos de transmisión de opiniones y participación (intermedio).	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones responden a las opiniones y actúan en base a ellas dentro de los plazos y los canales acordados, y adaptan las actividades en consecuencia (intermedio).	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones comunican y validan los resultados de sus análisis con las personas y las comunidades (intermedio).
N.3 Los equipos de los programas/las operaciones facilitan la participación de las personas y las comunidades para diseñar conjuntamente los programas/las operaciones y los mecanismos de transmisión de opiniones y respuesta (avanzado).	N.3 Los equipos de los programas/las operaciones informan con regularidad a las personas y a las comunidades acerca de cómo se han considerado o abordado sus opiniones, y validan con ellas toda modificación que se introduzca en los programas (avanzado).	N.3 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades para elaborar recomendaciones acerca de cómo mejorar los mecanismos de transmisión de opiniones y abordar problemas no resueltos a fin de orientar los futuros programas/operaciones (avanzado).

### Resultado 2

- Las personas y las comunidades están satisfechas con las oportunidades que tienen de influir en la adopción de decisiones en todas las etapas de los programas y las operaciones de las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (diagnóstico, diseño, implementación, supervisión y evaluación).

Diagnóstico y planificación	Supervisión e implementación	Evaluación y aprendizaje
N.1 Los equipos de los programas/las operaciones informan a las personas y las comunidades acerca de los objetivos y las actividades previstos en el marco de los proyectos (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones informan a las personas y las comunidades con regularidad acerca de las actividades previstas y los mecanismos disponibles para transmitir opiniones (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones informan a las personas y las comunidades acerca de las actividades de cierre y transición en forma oportuna (mínimo).
N.2 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades acerca de sus necesidades prioritarias y sus preferencias en relación con la	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones actúan en base a las opiniones recibidas y consultan a las personas y las comunidades acerca del diseño de	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades acerca de las actividades de cierre y transición y

prestación de asistencia (intermedio).	las actividades y los mecanismos para realizarlas (intermedio).	validan los planes con ellas (intermedio).
N.3 Las personas y las comunidades y los equipos de los programas/las operaciones establecen conjuntamente los objetivos y las actividades de los programas/las operaciones, así como mecanismos para la participación en la adopción de decisiones (avanzado).	N.3 Las personas y las comunidades participan directamente en la gestión y la supervisión de las actividades de los programas/las operaciones con los equipos de los programas/las operaciones (avanzado).	N.3 Las personas y las comunidades y los equipos de los proyectos definen conjuntamente las actividades de cierre y transición de los programas/las operaciones (avanzado).

### Resultado 3

- Las personas y las comunidades están satisfechas con que los programas y las operaciones de las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja han abordado adecuadamente sus necesidades prioritarias y sus preferencias a la hora de prestar servicios y asistencia.

Diagnóstico y planificación	Supervisión e implementación	Evaluación y aprendizaje
N.1 Los equipos de los programas/las operaciones informan a las personas y las comunidades acerca de los mecanismos previstos para recoger datos sobre satisfacción (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones supervisan y analizan con regularidad la satisfacción de las personas y las comunidades respecto de la calidad y la eficacia de las actividades de los programas/las operaciones (mínimo).	N.1 Los equipos de los programas/las operaciones realizan un análisis al terminar cada proyecto acerca de las tendencias generales de la satisfacción de las personas y las comunidades respecto de la calidad y la eficacia de las respuestas en el transcurso del programa/la operación (mínimo).
N.2 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades acerca del diseño de mecanismos de supervisión de la satisfacción y validan los planes con ellas (intermedio).	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades acerca de las conclusiones extraídas de los datos de supervisión de la satisfacción y las validan con ellas (intermedio).	N.2 Los equipos de los programas/las operaciones comunican y validan los resultados de sus y análisis con las comunidades (intermedio).
N.3 Las personas y las comunidades y los equipos de los proyectos definen conjuntamente los mecanismos de supervisión de la satisfacción y los criterios de calidad para evaluar la satisfacción (avanzado).	N.3 Las personas y las comunidades y los equipos de los proyectos analizan e interpretan conjuntamente los datos sobre satisfacción (avanzado).	N.3 Los equipos de los programas/las operaciones consultan a las personas y las comunidades para identificar las enseñanzas obtenidas y formular recomendaciones en pos de mejorar la calidad y la eficacia de los programas/las operaciones, y las documentan para orientar los futuros programas/operaciones (avanzado).