

## **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/19/6DR**  
**Original: inglés**  
**Para decisión**

## **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**

### **Proyecto 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, octubre de 2019

## PROYECTO DE RESOLUCIÓN

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

El Consejo de Delegados,

*reafirmando* 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 (el Movimiento) 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 a las personas vulnerables y afectadas por crisis, en sus esfuerzos por prestar apoyo y asistencia de forma imparcial y sin discriminación para satisfacer sus necesidades, así como por proteger y preservar su dignidad, incluida su protección contra el abuso y la explotación sexuales;

*reconociendo* que las personas vulnerables y afectadas por crisis tienen aptitudes, capacidades, estructuras y sistemas comunitarios, así como experiencia, comprensión y conocimiento directos de su situación, y que tienen derecho a participar y cumplir un papel de liderazgo en la definición y la implementación de las actividades humanitarias que les conciernen, así como en la adopción de decisiones al respecto;

*reconociendo* también que el personal y los voluntarios de las organizaciones de la Cruz roja y de la Media Luna Roja en el plano comunitario suelen verse afectados por las situaciones de crisis y, a la vez, ser los primeros en responder a ellas y, por consiguiente, son un punto de entrada vital para apoyar los esfuerzos tendientes a mejorar la rendición de cuentas, la eficacia y la adaptación a los contextos locales de las actividades humanitarias;

*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 procuramos prestar ayuda; a reducir los riesgos de abuso y explotación sexuales, de corrupción y de uso indebido de los recursos; 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 vulnerables y afectadas por crisis sobre sus necesidades, prioridades, vulnerabilidades y capacidades, y de responder a ellas, así como la responsabilidad de utilizar esa información para sustentar la adopción de decisiones y adaptar las actividades en respuesta a las opiniones y los comentarios recibidos;

*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 comprender esas dinámicas e incluir a todos los grupos de forma equitativa e igualitaria en los procesos de participación comunitaria y de adaptar las actividades 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; intercambiar opiniones sobre la calidad y la eficacia de los programas y las operaciones; y mantener nuestra responsabilidad por 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 (las Sociedades Nacionales), la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (la 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 políticas y programas;

*reconociendo* los compromisos que el Movimiento ha contraído en pos de fortalecer la rendición de cuentas y la interacción con las personas vulnerables y afectadas por crisis, 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 (ONG), la decisión de 2013 de la Asamblea General de la Federación Internacional (GA/13/40) sobre la promoción de una interacción activa y de una participación más amplia de las comunidades en los programas y en las operaciones, la Política de 2018 de la Federación Internacional sobre prevención del abuso y la explotación sexuales y respuesta ante estos, y la resolución de la Conferencia Internacional celebrada en 2015 sobre violencia sexual y por motivos de género (32IC/15/R3), entre otras políticas pertinentes;

*reconociendo también* la contribución del Movimiento a las iniciativas tendientes a aumentar la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas de la acción humanitaria, como la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas y las promesas formuladas por la Federación Internacional y por el CICR para apoyar la participación comunitaria y la adaptación de la ayuda y la labor humanitaria a los contextos locales de forma más coordinada para promover la participación comunitaria y la rendición de cuentas en el marco de los compromisos contraídos en el Gran Pacto;

*recordando* que, en el Consejo de Delegados celebrado 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 que se adopte un enfoque de todo el Movimiento para profundizar y reforzar los compromisos comunes en materia de participación comunitaria y de rendición de cuentas a las personas y las comunidades vulnerables y afectadas por crisis;

*reconociendo* los esfuerzos realizados desde entonces para establecer un conjunto de compromisos en consulta con los diversos componentes del Movimiento (las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR) 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 de 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, y a que destinen recursos humanos, financieros y técnicos específicos para lograrlo;
3. *solicita* a todos los componentes del Movimiento que trabajen en forma conjunta para fortalecer sus capacidades individuales y colectivas y que integren progresivamente estos compromisos y acciones en sus políticas, los procesos de gestión y adopción de decisiones, las herramientas de evaluación de capacidades, el desarrollo organizacional, la planificación, la supervisión y la evaluación de programas, la coordinación y la cooperación con miras a reducir la duplicación en los enfoques y a reforzar la armonización;

4. *pide* a todos los componentes del Movimiento que intercambien y documenten 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 y de nuestras actividades de sensibilización;
5. *recomienda* que las Sociedades Nacionales que prestan apoyo y asistencia a otras Sociedades Nacionales también incorporen los compromisos en sus estrategias de cooperación internacionales, sobre todo cuando prestan apoyo financiero o de otro tipo para fortalecer y dar sostenibilidad a la capacidad de interacción con las comunidades y rendición de cuentas de las Sociedades Nacionales anfitrionas;
6. *insta* a todos los componentes del Movimiento a que continúen con la elaboración de un marco armonizado de medición del desempeño para supervisar y evaluar la medida en que los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas han sido integrados en sus modalidades de trabajo, y a que informen sobre los progresos y los logros alcanzados al Consejo de Delegados que se reunirá en 2023.

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

Las acciones y los compromisos mínimos tienen la finalidad de **armonizar y alinear las prácticas existentes en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja** (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.

Este anexo incluye también un **marco provisional de medición del desempeño** que establece los resultados, los indicadores y los comparadores propuestos para orientar la forma de incorporar las acciones y los compromisos mínimos en las políticas, los programas y las operaciones<sup>1</sup>. Este documento será ajustado, probado y adaptado para su uso por la Federación Internacional, el CICR y las Sociedades Nacionales con miras a elaborar un enfoque armonizado para efectuar el debido seguimiento e informar al Consejo de Delegados acerca de los progresos alcanzados en cuanto a la realización de los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas.

## SECCIÓN 1 - Alcance, definiciones y fundamentos

### Alcance

La intención es que los compromisos sean pertinentes y aplicables para todos componentes del Movimiento, su personal y sus voluntarios, 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:

- las sedes centrales y las filiales de las Sociedades Nacionales, y los programas y servicios nacionales e internacionales que asisten a personas en riesgo, vulnerables y afectadas por crisis;
- 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 externas trabajen juntos con objetivos similares y procuren trabajar con personas y comunidades similares o prestarles asistencia.

### 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, **el Movimiento aún carece de una definición y una interpretación comunes de estos conceptos** y de cómo incorporarlos en los programas y en las operaciones. Cuando los enfoques son muy diversos y no están coordinados, resulta disminuido el potencial del Movimiento de trabajar conjuntamente para incorporar

---

<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 que se celebra en 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.

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 en 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 ya utilizados dentro del Movimiento, así como en conceptos acordados y empleados externamente en torno a la rendición de cuentas a las personas afectadas. 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 cooperación y la coordinación en el Movimiento, y los procesos de sensibilización, construcción de capacidad y desarrollo organizacional.

Por "**rendición de cuentas**", 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, de ese modo, 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 y situaciones de vulnerabilidad futuras. El término abarca el derecho de las personas a un acceso equitativo a la asistencia en proporción a sus necesidades, prioridades y preferencias, el derecho a la información y el derecho a expresar sus opiniones y a participar en la adopción de decisiones que las afectan.

La rendición de cuentas también comprende la responsabilidad de garantizar que el personal y los voluntarios del Movimiento cumplan con todas las obligaciones jurídicas y éticas para proteger y salvaguardar la integridad y la dignidad de las personas a las que procuramos atender, para prevenir la explotación y los abusos sexuales, así como la corrupción y el uso indebido de los recursos, y tomar medidas oportunas y adecuadas para abordar situaciones que comprometan la acción humanitaria basada en principios.

Por "**participación comunitaria**", se hace referencia a formas de trabajo colaborativas con las personas y las comunidades para lograr que las acciones de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sean efectivas, inclusivas, sostenibles y responsables, y para que contribuyan a apoyar a las personas y las comunidades a fin de que puedan lograr cambios positivos y sostenibles en sus propias vidas y con sus propias condiciones. El término abarca **procesos para escuchar sistemáticamente a las personas y las comunidades, interactuar y comunicarse con ellas** 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.

Abarca, asimismo, la responsabilidad de comunicar en forma transparente, adecuada y accesible acerca de los principios y los valores del Movimiento, los objetivos y las metas de la acción y las actividades de sensibilización del Movimiento, lo que pueden esperar de nosotros y cómo las personas y las comunidades pueden participar y expresar sus opiniones sobre cuestiones y decisiones que las afectan.

Por "**personas y comunidades**", se hace referencia a todo grupo de personas vulnerables, en 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. Se trata de reconocer la diversidad de las personas que integran una comunidad, el rol que cumplen el género, la edad, la discapacidad, la diversidad y las dinámicas de poder, sociales y económicas existentes y en evolución, así como los patrones de inclusión y de exclusión, en el aumento de los riesgos, la vulnerabilidad y la marginación de algunos grupos de personas en una comunidad. Se trata también de la responsabilidad de adaptar los enfoques de participación comunitaria para abordar las necesidades, las capacidades, las vulnerabilidades y las preferencias diferentes de los diferentes grupos y adoptar medidas para ofrecer un acceso seguro, inclusivo, equitativo e igualitario 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, así sea en situaciones de conflicto, de desastre o en otras circunstancias que las pongan en riesgo o las dejen vulnerables, los compromisos también implican la necesidad de considerar las opiniones y los puntos de vista de otros grupos de personas que no reciben directamente la asistencia, pero que pueden verse afectadas indirectamente por la acción y actividades de sensibilización del Movimiento.

Estos compromisos también implican la adopción de medidas para ser más transparentes y responsables dentro del Movimiento, desde apoyar y escuchar al personal y a los voluntarios que trabajan a nivel de las filiales o de las comunidades, hasta construir relaciones efectivas y equitativas entre los componentes del Movimiento, y la responsabilidad compartida y el compromiso de los jefes y los directivos más experimentados, en todos los niveles, para garantizar que la participación comunitaria y la rendición de cuentas sean centrales en nuestra forma de trabajar con las personas y las comunidades a las que nos proponemos prestar ayuda.

## 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 \(ONG\)](#), varias políticas del Movimiento y compromisos externos, como la [Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas](#), refuerzan esta obligación. Instan al Movimiento a **colocar a las personas y las comunidades en el centro de la acción humanitaria y de las actividades de sensibilización**. Esto 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 frecuente con las personas y las comunidades vulnerables y afectadas por crisis y la incorporación de sus perspectivas y sus aportes en las etapas de diagnóstico, diseño, puesta en práctica, gestión y supervisión de los programas y las operaciones son fundamentales para que nuestra acción sea eficaz y permita rendir cuentas.

La incorporación sistemática de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en las políticas y en los procesos de adopción de decisiones y de gestión, y su integración en los programas y en las operaciones puede ayudar al Movimiento a lo siguiente:

- escuchar, comprender y abordar **las necesidades, las prioridades y las preferencias** de las comunidades e identificar cuestiones relativas a las dinámicas de poder, el género, la discapacidad, 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**, y adoptar medidas para que el personal y los voluntarios conozcan sus responsabilidades éticas y jurídicas, y las cumplan, sobre todo las que se refieren a la prevención de la explotación y el abuso sexuales;
- **empoderar a las personas y a las comunidades** para que ejerzan activamente su derecho a interactuar y a participar en los procesos de adopción de decisiones, y apoyarlas en la promoción de sus preocupaciones ante las autoridades competentes y los prestadores de ayuda, incluido el Movimiento, a fin de satisfacer sus necesidades y sus prioridades;

- identificar y ayudar a movilizar **las capacidades, los conocimientos y los recursos de las comunidades** locales para reducir su **vulnerabilidad** y desarrollar y aplicar estrategias para fortalecer y aumentar **su capacidad y su resiliencia** para prevenir y mitigar futuras situaciones de vulnerabilidad o de crisis;
- mejorar **la calidad, la eficacia y la sostenibilidad** de la acción y de las actividades de sensibilización del Movimiento **desde el punto de vista de las propias personas y comunidades**;
- construir relaciones de **confianza, transparencia y respeto** entre el Movimiento y las personas y las comunidades, y fortalecerlas.

**Estas acciones y compromisos mínimos ayudarán a consolidar y reproducir las buenas prácticas, reducir la duplicación de herramientas y de enfoques, y propiciar aprendizajes y mejoras permanentes en cuanto a la forma en que el Movimiento interactúa con las personas y las comunidades a las que procura prestar ayuda y les rinde cuentas.**

## 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. Estos compromisos ofrecen un marco para lograr que la participación comunitaria y la rendición de cuentas se conviertan en una forma de trabajo principal del Movimiento, que esté reflejada en nuestras políticas y procedimientos institucionales, plenamente integradas en los programas y en las operaciones, y que guíen la colaboración y la cooperación dentro del Movimiento y con actores externos.

### Compromiso 1

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

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

- adoptarán un compromiso político específico en pos de colocar las capacidades, las necesidades, las prioridades y las preferencias de las personas como base de la acción y de las actividades de sensibilización del Movimiento;
- mencionarán e incorporarán los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas en otras políticas, estrategias y procedimientos pertinentes, por ejemplo, en los relativos a gestión de desastres, asistencia de salud, género, protección, comunicación y gestión de empleados y de voluntarios;
- se asegurarán de que todos los planes estratégicos y operacionales pertinentes incluyan una explicación explícita de cómo las acciones de participación comunitaria y rendición de cuentas se incorporarán, supervisarán y medirán en los programas y en las operaciones que impliquen trabajar con personas y comunidades.

### Compromiso 2

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

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

- realizarán análisis de los contextos y las situaciones para determinar cuáles son los conocimientos, las aptitudes y las capacidades existentes, así como los factores sociales, económicos, políticos y/o culturales y las dinámicas de poder que acentúan los riesgos y las vulnerabilidades de los diferentes grupos de personas en la comunidad, utilizando enfoques equitativos, accesibles y

participativos para interactuar con todos los grupos de personas en las comunidades y hacerlos participar cada vez que sea posible;

- diseñarán los programas y las operaciones sobre la base de esos análisis, prestando especial atención a la incorporación de enfoques de género, edad, discapacidad, protección, inclusión, sensibilidad a los conflictos y "acción sin daño" en las actividades de diagnóstico de las necesidades y planificación;
- seguirán de cerca y actualizarán con regularidad el análisis situacional y contextual, y recogerán y analizarán datos desglosados según el género, la edad, la discapacidad y otros parámetros de diversidad; evaluarán los riesgos de protección y utilizarán esos datos para fundamentar los procesos de adopción de decisiones, al tiempo que tomarán medidas para proteger y salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de los datos personales.

### **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 Sociedades Nacionales, y a ayudarles a aplicar sus conocimientos, sus aptitudes y sus capacidades a fin de hallar soluciones adecuadas y eficaces para sus problemas.***

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

- adoptarán medidas con regularidad para escuchar a las personas y las comunidades y consultarles a fin de determinar cuáles son sus prioridades y sus preferencias en relación con el diseño y la implementación de los programas y de las operaciones que las afectan, y cómo desean participar en la 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, respetando sus preferencias, y garantizarán que sus aportes y contribuciones sean integrados y considerados sistemáticamente en los procesos de adopción de decisiones;
- 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 las decisiones a las comunidades locales (incluidas las estructuras de las filiales y los voluntarios de las Sociedades Nacionales), 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, todos los componentes del Movimiento:**

- adoptarán con regularidad las medidas necesarias para escuchar y 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 sus quejas sobre cuestiones que las conciernen, como parte de las actividades habituales de los programas y de las operaciones;
- incorporarán medidas seguras, accesibles, equitativas y apropiadas para cada contexto para recoger, documentar analizar y tomar en cuenta los puntos de vista de las personas y las comunidades, responder a ellos y actuar en base a ellos, incluidos mecanismos para medir su grado de satisfacción acerca de la oportunidad, la calidad y la eficacia de la asistencia, su participación y su capacidad de influir en la adopción de decisiones y sus interacciones con nosotros, y utilizarán esa información como base para adaptar y mejorar continuamente la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas de la acción y las actividades de sensibilización del Movimiento;
- se asegurarán de que estén claramente establecidos los canales y las responsabilidades institucionales para recibir las opiniones, harán el seguimiento de toda medida que se haya adoptado o no a raíz de las opiniones recibidas, y cerrarán el ciclo informando con transparencia a las personas y a las comunidades y validando cómo se han considerado sus opiniones para ello,

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 y relaciones con las personas y las comunidades a las que procuran prestar asistencia.***

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

- consultarán con regularidad a las personas y las comunidades acerca de sus fuentes y canales de información de confianza y preferencia e identificarán sus necesidades de información prioritarias, prestando particular atención a cuestiones de diversidad, y en base a ello, diseñarán y probarán actividades de intercambio de información, cambio de comportamiento, sensibilización y comunicación bidireccional que sean pertinentes, inclusivas, accesibles y adaptadas según el idioma y la cultura;
- al planificar e implementar programas u operaciones, adoptarán medidas para interactuar en forma regular con las personas y las comunidades a fin de informarles y de validar con ellas las metas y los objetivos; las actividades planificadas; las asignaciones del presupuesto; los criterios de selección para recibir asistencia; y los mecanismos para obtener más información o formular opiniones y quejas sobre los programas y las operaciones;
- harán denodados esfuerzos para construir relaciones de confianza y respeto mutuos con las personas y las comunidades vulnerables y con otras partes interesadas, intercambiando información en forma transparente sobre los principios y el Código de Conducta del Movimiento, sus valores y modalidades de trabajo, así como sobre lo que pueden esperar de nosotros en cuanto a nuestras acciones, comportamientos y responsabilidades, prestando particular atención a los grupos más marginados y desfavorecidos de las comunidades.

### **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 sus aprendizajes en nuestra labor.***

**Para 2023, todos 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 estrategias institucionales, políticas, programas y operaciones;
- designarán una persona de referencia en su equipo de gobierno y gestión principal para que siga de cerca y supervise las iniciativas de participación comunitaria y rendición de cuentas en toda la organización y en los programas y en las operaciones;
- se asegurarán de que las evaluaciones de desempeño de los miembros del personal que corresponda incluyan criterios sobre sus responsabilidades de participación comunitaria y rendición de cuentas, y establezcan comparadores e indicadores realistas y alcanzables, brindándoles el apoyo necesario para lograrlo;
- difundirán ampliamente las directrices y las herramientas existentes en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas, y priorizarán la prestación de asistencia técnica en forma permanente, así como la construcción de capacidad y el intercambio de conocimientos en los niveles de dirección y gobierno del Movimiento, los jefes, el personal y los voluntarios, sobre todo en las filiales y en las comunidades, como parte de estrategias organizacionales generales, de recursos humanos y de cooperación;
- 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, basándose en las buenas prácticas y en las enseñanzas obtenidas para lograr mayor conciencia y comprensión de cómo la participación comunitaria y la rendición de cuentas contribuyen a alcanzar mejores resultados en favor de las personas y las comunidades vulnerables y afectadas por crisis.

**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, incluso cuando participen socios externos, a fin de lograr mayor coherencia y congruencia, de evitar duplicaciones, y de mejorar la eficacia y la eficiencia.***

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

- continuarán consolidando el trabajo realizado en torno a la guía práctica sobre participación comunitaria y rendición de cuentas y aplicarán enfoques comunes al respecto en todos los programas y las operaciones, en consonancia con las prioridades y las preferencias de las personas y las comunidades afectadas, y con la propia estrategia y visión de la Sociedad Nacional anfitriona;
- cuando sea apropiado y posible, establecerán y utilizarán plataformas y mecanismos comunes para la participación comunitaria y la rendición de cuentas, como mecanismos o métodos para propiciar la participación de las personas y las comunidades en los procesos de adopción de decisiones; y participarán en los mecanismos y las plataformas de coordinación que corresponda con socios externos;
- intercambiarán, con transparencia, información pertinente, aportes, comentarios, datos y análisis de las personas y las comunidades con otros componentes del Movimiento y con los socios externos que corresponda a fin de identificar y abordar sus inquietudes y preocupaciones, con la debida consideración de los aspectos de confidencialidad, seguridad y protección.

**SECCIÓN 3 - Resultados esperados, supervisión e información**

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. Estos compromisos y acciones contribuirán a que el Movimiento sea capaz de alcanzar sistemáticamente resultados más significativos, eficaces y de mejor calidad en

consonancia con las necesidades, las prioridades y las preferencias de las personas y las comunidades, preservando y protegiendo sus derechos y su dignidad.

Sin embargo, el éxito de esta resolución dependerá de la medida en que cada componente del Movimiento adopte y aplique los compromisos en sus propias políticas y procedimientos institucionales, así como en los programas y en las operaciones. Por consiguiente, la resolución propone un marco provisional de medición del desempeño con tres resultados e indicadores para ayudar al Movimiento a evaluar en qué medida los compromisos y las acciones en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas han sido integrados en nuestras formas de trabajar y cómo han contribuido a mejorar la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas de la acción del Movimiento y de sus actividades de sensibilización.

La intención es emplear este marco provisional como base para profundizar los debates entre el CICR, la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales luego del Consejo de delegados, con miras a definir un enfoque armonizado para evaluar y supervisar los progresos alcanzados, así como para informar al respecto, a nivel individual y colectivo, para que la participación comunitaria y la rendición de cuentas ocupen un lugar central en todo lo que hacemos como Movimiento.

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

### Resultado 1

- Los componentes del Movimiento aplican en forma sistemática los compromisos en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas como base para definir sus formas de trabajar con las personas y las comunidades a las que procuran prestar ayuda y asistencia.

#### *Ejemplo de indicador*

- Medida en que los compromisos de todo el Movimiento y las acciones mínimas se han integrado en las estrategias, las políticas, los procedimientos, los programas y las operaciones de las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR.

### Resultado 2

- Las personas y las comunidades alcanzadas por la acción y las actividades de sensibilización del Movimiento están satisfechas respecto de las oportunidades que tienen de influir en la adopción de decisiones que las afectan.

#### *Ejemplos de indicadores*

- Grado en que los componentes del Movimiento han adoptado medidas para que las personas y las comunidades participen sistemáticamente en las actividades de diseño, implementación, gestión, supervisión y evaluación.
- Medida en que las personas y las comunidades están satisfechas respecto de su capacidad de influir en la adopción de decisiones en todas las etapas de los programas y las operaciones.

### Resultado 3

- Las personas y las comunidades alcanzadas por la acción y las actividades de sensibilización del Movimiento están satisfechas respecto de la calidad, la pertinencia y la eficacia de nuestras actividades.

#### *Ejemplos de indicadores*

- Medida en que las actividades del Movimiento han sido diseñadas/modificadas/adaptadas en función de las opiniones y los aportes de las personas y las comunidades.
- Medida en que las personas y las comunidades están satisfechas respecto de que los resultados de las actividades del Movimiento aborden sus necesidades prioritarias y sus preferencias.

El **resultado 1** parte del supuesto de que, si se adopta y se utiliza sistemáticamente un enfoque basado en la participación comunitaria y la rendición de cuentas, se logrará mayor proximidad, alcance, aceptación e impacto de la acción y de las actividades de sensibilización del Movimiento. Esta visión se condice con las experiencias que actualmente están realizándose en el Movimiento y, más en general, en los sectores de la acción humanitaria y del desarrollo. El indicador ayuda a evaluar si los componentes del Movimiento cuentan con los compromisos, sistemas y procesos institucionales necesarios para integrar sistemáticamente las medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas en su labor, y si esas medidas están a la altura de las expectativas de las personas y las comunidades y de los resultados esperados.

Los **resultados 2 y 3**, junto con los indicadores, tienen la finalidad de generar datos y evidencia **desde la perspectiva de las propias personas afectadas** acerca de cómo las acciones del Movimiento satisfacen sus necesidades prioritarias y si sienten que tienen influencia en las decisiones que las afectan. Incluyen indicadores sobre las percepciones de las personas y las comunidades y de su satisfacción acerca de su capacidad de definir e influir en las decisiones sobre el diseño y la implementación de programas/operaciones y su satisfacción acerca de la calidad, la eficacia y los resultados de la asistencia provista. Se basan en la creciente experiencia adquirida por el Movimiento en cuanto al seguimiento y la supervisión de las percepciones de las personas y de su satisfacción acerca de la calidad y la eficacia de las iniciativas de ayuda, como parte del proceso de adopción de decisiones.

Es importante observar que estos resultados e indicadores propuestos, junto con las herramientas de supervisión e información, **están aún en etapa de desarrollo** y deberán ajustarse y adaptarse en función de los procesos actuales de planificación, supervisión, evaluación e información de los

componentes del Movimiento. Sin embargo, se recomienda cierta armonización para efectuar el seguimiento y comparar, colectivamente, cómo se implementan la participación comunitaria y la rendición de cuentas en todo el Movimiento.

La Federación Internacional y el CICR continuarán consultando a las Sociedades Nacionales y colaborando con ellas para ajustar y mejorar los resultados y los indicadores propuestos y, en la medida de lo posible, garantizar coherencia con compromisos internacionales similares en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas, como la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas.

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

Como parte del proceso continuo de consultas sobre las acciones y los compromisos mínimos, muchos componentes del Movimiento recomendaron definir comparadores para ayudar a integrar la participación comunitaria en el diseño y la implementación de los programas y de las operaciones. En parte, se reconoce así el grado variable de capacidad, recursos y experiencias existentes dentro del Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas, y la necesidad de establecer metas más claras para propiciar una mejora continua a lo largo del tiempo.

Los siguientes indicadores ofrecen ejemplos de cómo las acciones y los compromisos de todo el Movimiento en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas pueden aplicarse en todo el ciclo de vida de un programa o de una operación. Los comparadores permiten a las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR **adoptar y mejorar paulatinamente y con el tiempo la integración de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en su trabajo**. Los comparadores deben considerarse junto con otras iniciativas que se tomen a nivel institucional para integrar plenamente las acciones y los compromisos mínimos en las formas de trabajo organizacionales, así como para ofrecer apoyo y recursos adecuados a los equipos que realicen actividades con las personas y las comunidades.

Al igual que con los resultados y los indicadores de participación comunitaria y rendición de cuentas, los comparadores están en etapa de desarrollo, y se necesitan más consultas para ajustarlos y formalizarlos.

Los comparadores propuestos establecen tres niveles de desempeño.

- **Nivel 1:** este nivel se ha establecido para los equipos con experiencia muy limitada en participación comunitaria. Establece algunas de las medidas más básicas que deben incluirse en las diferentes etapas de un programa o de una operación. Se trata, por ejemplo, de responder a requisitos básicos, como **informar a las personas y las comunidades** acerca de cuestiones y decisiones clave sobre el programa y de los mecanismos y los canales para expresar sus opiniones y quejas.
- **Nivel 2:** este nivel se ha establecido para ayudar a los equipos con cierta experiencia en participación comunitaria y rendición de cuentas para que puedan incrementar y mejorar el grado en que estos aspectos son integrados en los programas y en las operaciones. Amplía los requisitos más básicos al incorporar medidas adicionales, como mecanismos para **recoger opiniones y quejas y responder a ellas**, y para **consultar** a las personas y las comunidades y **buscar su aprobación** para los planes y las actividades.
- **Nivel 3:** este nivel ayuda a medir cómo se veía la plena integración de la participación comunitaria y la rendición de cuentas en un programa o una operación. Su finalidad es aumentar progresivamente las oportunidades de que las personas y las comunidades **participen directamente** y asuman un papel de liderazgo en la adopción de decisiones en el marco de los programas y las operaciones, a fin de que **sus opiniones, perspectivas y comentarios ocupen un lugar central** en los procesos de diseño, implementación, seguimiento, supervisión y gestión, y de adaptar las actividades para responder mejor a sus necesidades, prioridades y preferencias.

Los diversos niveles reflejan el reconocimiento de que, en muchos contextos, es difícil aplicar medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas (por ejemplo, debido a la falta de acceso o de

seguridad, o la capacidad o experiencia limitadas en participación comunitaria y rendición de cuentas). De esta forma, se reconocen también las limitaciones y los dilemas a los que se enfrentan los equipos de los programas y las operaciones. En algunas situaciones, puede no ser posible alcanzar el nivel intermedio o el nivel avanzado; sin embargo, si el contexto cambia y las condiciones lo permiten, los programas y las operaciones pueden y deben fijar metas más ambiciosas en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas y aspirar a mejorar continuamente.

Los comparadores también pueden ofrecer a los encargados de tomar decisiones la información necesaria para respaldar los **procesos internos de aseguramiento de la calidad**, centrándose en cómo las medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas han sido integradas en cada etapa de los programas y de las operaciones. Esto resulta útil tanto para la gestión, la adopción de decisiones y el aprendizaje a nivel interno como para la comunicación de información a donantes y a otras partes interesadas.

### Comparadores institucionales

Estos comparadores ayudan a establecer algunos de los requisitos para lograr que la participación comunitaria y la rendición de cuentas reciban apoyo sistemático y sostenible dentro de la organización.

#### Facilitar la integración de la participación comunitaria en los procesos organizacionales

Estrategias y políticas	Gestión	Desarrollo organizacional
<p>N.1. Compromiso político específico para colocar las capacidades, las necesidades, las prioridades y las preferencias de las personas y las comunidades como base de la acción y las actividades de sensibilización del Movimiento.</p> <p>N.2. Se hace referencia a la participación comunitaria y la rendición de cuentas en otras políticas, estrategias y procedimientos pertinentes, y se las integra en estos, por ejemplo, en los relativos a gestión de desastres, asistencia de salud, género, protección, comunicación y gestión de empleados y de voluntarios.</p> <p>N.3. Se han elaborado compromisos y políticas en materia de participación comunitaria con la participación y los aportes de los órganos de gobierno y gestión, los empleados y los voluntarios y, cuando sea posible, las personas y las comunidades vulnerables y marginadas.</p>	<p>N.1. Los canales de transmisión de información y adopción de decisiones en relación con la participación comunitaria y la rendición de cuentas, incluidas las responsabilidades relativas a la recepción de opiniones y quejas, y la protección contra los abusos y la explotación sexuales, están claramente establecidos y son comunicados a todos los empleados, los voluntarios y los socios.</p> <p>N.2. Una persona de referencia designada en el equipo principal de gobierno y gestión es responsable de seguir de cerca y supervisar las iniciativas de participación comunitaria y rendición de cuentas en toda la organización.</p> <p>N.3. Las evaluaciones de desempeño de los miembros del personal que corresponda incluyen criterios sobre sus responsabilidades de participación comunitaria y rendición de cuentas, y establecen comparadores e indicadores realistas y alcanzables, y prevén el apoyo necesario para ello.</p>	<p>N.1. Se destinan los recursos humanos y financieros adecuados para apoyar la integración de las medidas de participación comunitaria y rendición de cuentas en todas las áreas de trabajo.</p> <p>N.2. Se adoptan medidas que favorezcan la asistencia técnica, la construcción de capacidad y el intercambio de conocimientos a fin de lograr mayor conciencia y comprensión de las cuestiones relativas a la participación comunitaria y la rendición de cuentas entre los órganos de gobierno y gestión y los empleados y los voluntarios, sobre todo a nivel de las filiales y de las comunidades.</p> <p>N.3. Se alienta y se apoya a los empleados y los voluntarios para que participen activamente en actividades de intercambio de conocimientos y de aprendizaje entre pares, así como en una comunidad de práctica.</p>

### Comparadores de programas y operaciones

Estos comparadores ayudan a establecer algunos de los requisitos para lograr que la participación comunitaria y la rendición de cuentas sean integrados sistemáticamente en los programas y en las operaciones.

Comprender los contextos y las comunidades a las que procuramos ayudar y asistir.		
Evaluar, formular y planificar	Implementar y supervisar	Evaluar y aprender
<p>N.1.a Los equipos de los programas/las operaciones realizan análisis situacionales y contextuales para identificar los conocimientos, las aptitudes y las capacidades existentes, así como los factores sociales, económicos, políticos y/o culturales y las dinámicas de poder que aumentan los riesgos y las vulnerabilidades para los diferentes grupos de personas de una comunidad.</p> <p>N.1.b. Las actividades son planificadas en función de ese análisis y de un diagnóstico de las necesidades, prestando especial atención a cuestiones de protección, género, edad, discapacidad e inclusión.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> respecto del análisis contextual y el diagnóstico de las necesidades, así como de sus implicaciones para los programas.</p> <p>N.3 Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en el análisis situacional y contextual, utilizando enfoques equitativos, accesibles y participativos para que interactúen y contribuyan todos los grupos de personas de las comunidades, siempre que sea posible, y sus conocimientos y experiencias se reflejen en los análisis.</p>	<p>N.1.a. Los equipos de los programas/las operaciones actualizan con regularidad el análisis situacional y contextual para identificar cualquier cambio significativo en el contexto y adaptar las actividades en consecuencia.</p> <p>N.1.b. Los equipos de los programas/las operaciones recogen y analizan con regularidad datos relativos al género, la edad, la discapacidad y otros factores de diversidad para comprender mejor el contexto y adaptar las actividades en consecuencia, a través de medidas apropiadas para proteger y salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de los datos personales.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> respecto de los cambios en el contexto y de lo que implican para los programas y las operaciones.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en la actualización del análisis situacional y contextual, y se les brindan oportunidades de utilizar sus propios conocimientos y experiencias para proponer cambios a los programas y las operaciones.</p>	<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones documentan y difunden las enseñanzas obtenidas y las buenas prácticas para realizar un análisis situacional y contextual integral que sirva para sustentar los programas dentro de la organización.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> y <b>utilizan</b> las enseñanzas obtenidas y las buenas prácticas para realizar un análisis situacional y contextual integral que sirva para sustentar los programas.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en los esfuerzos tendientes a identificar y documentar las enseñanzas obtenidas y las buenas prácticas para realizar un análisis situacional y contextual integral que sirva para sustentar los programas.</p>

### Facilitar la participación y el uso de conocimientos, aptitudes y capacidades locales

#### Evaluar, formular y planificar

N.1. Los equipos de los programas/las operaciones incluyen una explicación cómo las personas y las comunidades serán incitadas a participar y participarán en los procesos de adopción de decisiones en las propuestas de programas y planes.

N.2. Los equipos de los programas/las operaciones **consultan** a las personas y las comunidades y **buscan su aprobación** respecto de sus necesidades prioritarias y de sus preferencias en cuanto a la prestación de asistencia, incluidas las preferencias de participación en actividades.

N.3. Las personas y las comunidades **participan directamente** y definen conjuntamente los objetivos y las actividades, así como los mecanismos para su participación en la adopción de decisiones.

#### Implementar y supervisar

N.1. Los equipos de los programas/las operaciones establecen mecanismos para una interacción y participación segura, accesible y equitativa de las personas y las comunidades en todas las etapas de los programas y las operaciones, en consonancia con sus preferencias.

N.2. Los equipos de los programas/las operaciones **consultan** a las personas y las comunidades y **buscan su aprobación** acerca del diseño, el funcionamiento y la eficacia de los mecanismos de participación y los adaptan, de ser necesario, a fin de garantizar un acceso equitativo y una participación inclusiva de todos los grupos de la comunidad.

N.3. Las personas y las comunidades **participan directamente** en las actividades de diseño, gestión y supervisión, incluidas las asignaciones de fondos y la gestión de los recursos financieros y de otro tipo, cuando corresponda.

#### Evaluar y aprender

N.1. Los equipos de los programas/las operaciones documentan y difunden las enseñanzas obtenidas y las buenas prácticas relativas a la participación, y el uso de conocimientos y capacidades locales es documentado y difundido dentro de la organización.

N.2. Los equipos de los programas/las operaciones **consultan** a las personas y las comunidades y **buscan su aprobación** acerca de las enseñanzas obtenidas y de las buenas prácticas sobre enfoques participativos y el uso de conocimientos y capacidades locales.

N.3. Las personas y las comunidades **participan directamente** en la identificación de las enseñanzas obtenidas y las buenas prácticas sobre enfoques participativos eficaces y el uso de conocimientos y capacidades locales en los programas y las operaciones.

### Facilitar la escucha de las opiniones y responder a ellas

Evaluar, formular y planificar	Implementar y supervisar	Evaluar y aprender
<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones incluyen una explicación de cómo las personas y las comunidades podrán transmitir sus opiniones y sus quejas, y cómo estas serán abordadas por los encargados de gestión en las propuestas de programas y planes.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre sus preferencias para transmitir opiniones, quejas y aportes en relación con las actividades de los programas.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> y definen en forma conjunta los mecanismos para recoger, analizar y utilizar las opiniones, las quejas y otras medidas para efectuar el seguimiento de su satisfacción respecto de la asistencia.</p>	<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones toman las medidas necesarias para que las responsabilidades y los canales están claramente establecidos y en funcionamiento a fin de analizar las opiniones, responder a ellas y actuar en base a ellas, como parte de los procesos de adopción de decisiones.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre el análisis de las opiniones, adoptan medidas adecuadas para responder a ellos y cierran el ciclo, informando sobre las medidas adoptadas o no como resultado de las opiniones recibidas.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en el análisis y la interpretación de las opiniones, y determinan las medidas que sería más adecuado adoptar en consecuencia, incluido el seguimiento para definir si las cuestiones han sido abordadas satisfactoriamente.</p>	<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones incluyen las opiniones de las personas y las comunidades, en particular su satisfacción respecto de la calidad y la eficacia de las actividades, como parte central de las actividades de seguimiento, información y evaluación.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre los resultados de los procesos de transmisión de opiniones, supervisión y evaluación.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en los procesos de supervisión y evaluación, la definición de los criterios de calidad y eficacia sobre la base de sus propias experiencias; las conclusiones son comunicadas y difundidas entre las personas y las comunidades y otros actores locales que corresponda, dentro de la organización y externamente.</p>

## Promover una mayor transparencia y construir relaciones de confianza y respeto mutuos

Evaluar, formular y planificar	Implementar y supervisar	Evaluar y aprender
<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones identifican las fuentes de información y los canales de comunicación de confianza y preferencia de las personas y las comunidades, así como sus necesidades de información prioritarias.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre los medios más adecuados para facilitar una comunicación accesible, pertinente, adecuada, transparente e inclusiva para ellas, prestando especial atención a cuestiones de edad, género, discapacidad y diversidad.</p> <p>N.3 Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en la definición de los canales y los mecanismos de transmisión de información y comunicación.</p>	<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones <b>informan</b> con regularidad a las personas y las comunidades sobre los principios del Movimiento, sus valores, objetivos de proyectos, planes y actividades, sobre cómo transmitir opiniones y participar en los procesos de adopción de decisiones y les comunican cualquier otra información pertinente.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre actividades previstas en materia de intercambio de información, cambio de comportamiento, sensibilización y comunicación bidireccional.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en el diseño y la implementación de actividades en materia de intercambio de información, cambio de comportamiento, sensibilización y comunicación bidireccional.</p>	<p>N.1. Los equipos de los programas/las operaciones <b>informan</b> a las personas y las comunidades en forma oportuna acerca de los cambios o las modificaciones de los planes y las actividades, incluida información sobre las fechas de finalización de los proyectos y los planes de transición.</p> <p>N.2. Los equipos de los programas/las operaciones <b>consultan</b> a las personas y las comunidades y <b>buscan su aprobación</b> sobre la supervisión y la evaluación de la calidad y la eficacia de las actividades y de sus comunicaciones e interacciones con el Movimiento.</p> <p>N.3. Las personas y las comunidades <b>participan directamente</b> en la supervisión y la evaluación de la calidad y la eficacia de las comunicaciones y las interacciones con el Movimiento.</p>