



## HOJA INFORMATIVA CEA Y ASH

La Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad (CEA) es una forma de trabajar en colaboración con las comunidades que reconoce y valora a toda la comunidad como socios iguales, cuyas diversas necesidades, prioridades y preferencias guían todo lo que hacemos. Lo conseguimos integrando en nuestros programas y operaciones la participación significativa de la comunidad, la comunicación abierta y honesta, y los mecanismos para escuchar y actuar en función de los comentarios.

### **La participación de la comunidad y la rendición de cuentas no es algo nuevo o separado de los programas de ASH.**

Los enfoques participativos y el compromiso de la comunidad han sido una parte importante y fundamental de los programas WASH durante muchos años. Sabemos que cuando toda una comunidad -independientemente de su género, edad, discapacidad o procedencia- hace oír su voz y participa activamente en el diseño y la orientación de las mejoras de ASH, el impacto en la salud, la dignidad y la resiliencia es mayor.

Por ejemplo, los enfoques de participación comunitaria que se usan comúnmente en los programas ASH incluyen:

- Preguntar y escuchar las preferencias y requisitos de las personas sobre el diseño y la ubicación de las instalaciones de ASH, y luego las personas promotoras de la higiene lo comunican al equipo técnico.
- Discutir temas relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene con las personas, a través de una serie de enfoques y canales que incluyen el cara a cara, actividades participativas y medios de comunicación, como por ejemplo, la radio.
- Analizar las prácticas de las comunidades y el contexto sociocultural relacionado con ASH, las estructuras y el poder de toma de decisiones de los hogares y las comunidades, los canales de comunicación fiables, etc., para permitir enfoques efectivos de cambio social y de comportamiento.
- Trabajar con las comunidades para identificar y apoyar en la implementación de soluciones prácticas locales para mejorar la infraestructura y los comportamientos de ASH.
- Recopilación de comentarios de hombres, mujeres, niños, niñas, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables sobre el funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones de ASH, materiales distribuidos, actividades de promoción de la higiene, desafíos, satisfacción, etc. para orientar las mejoras en el programa.

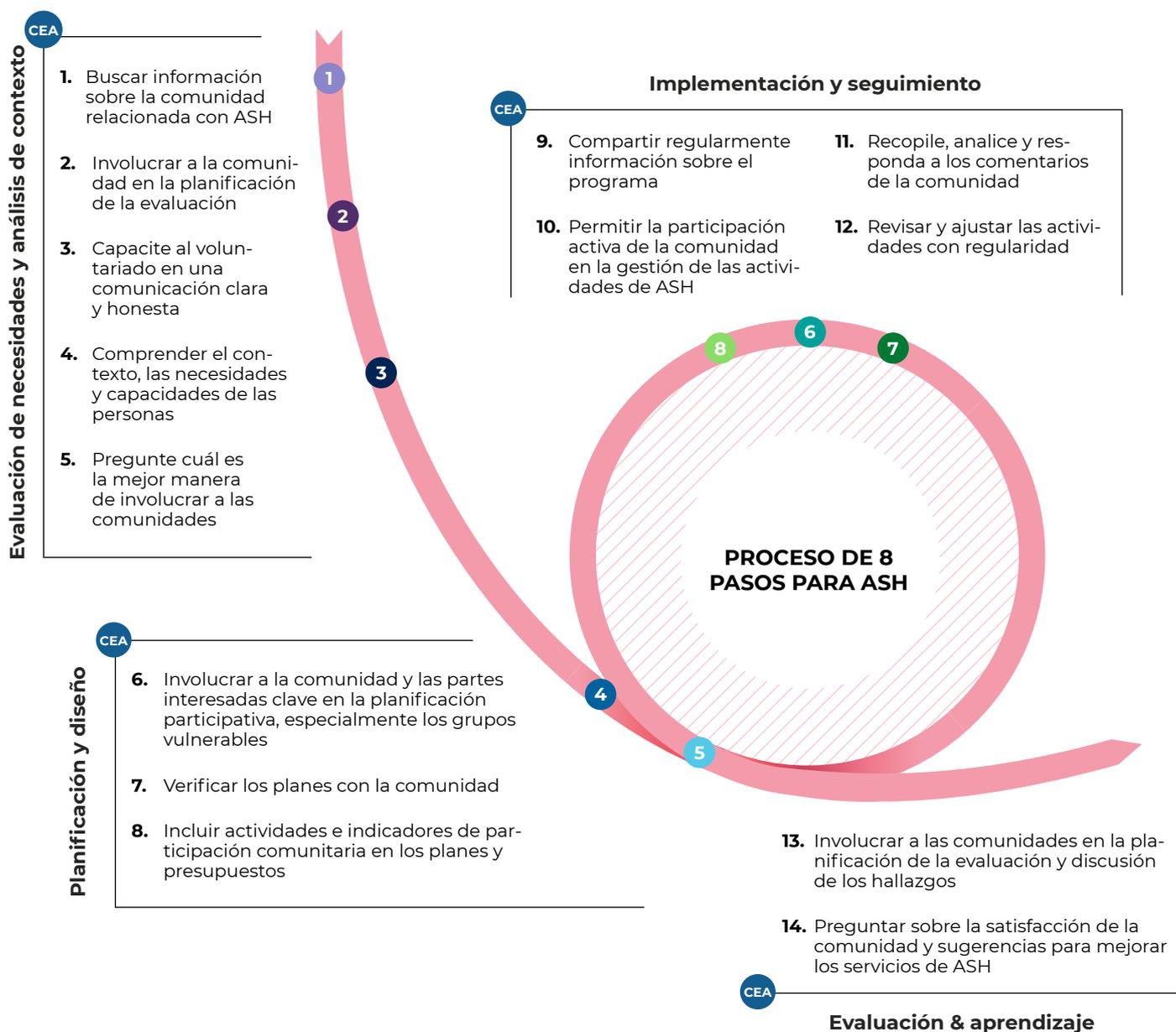
Hay 14 acciones clave para lograr una buena participación de la comunidad en el proceso de 8 pasos para ASH [consulte el diagrama a continuación].

**La mayoría de las Sociedades Nacionales ya implementan muchas de estas acciones dentro de sus programas ASH. Aunque ASH ha estado involucrando a la comunidad durante mucho tiempo, siempre hay espacio para mejorar.**

**Al adoptar un enfoque más sistemático para la participación de la comunidad, trabajando de manera transparente, inclusiva y participativa a través de los 8 pasos, podemos mejorar la calidad, el impacto y la sostenibilidad de nuestros programas ASH.**

Estas acciones clave se pueden usar como un buen recordatorio o para “verificar” lo que ya está incluido en el programa ASH, y para identificar cualquier brecha o área donde se podría fortalecer la participación de la comunidad. Utilice el cuadro de mando de la página 5 como ayuda. Para obtener información más detallada sobre lo que incluye cada una de las 14 acciones clave para CEA, consulte la guía y herramientas de CEA de la FICR (versión revisada de 2021).

### 14 acciones clave para conseguir una Buena participación de la comunidad en ASH



### Participación de las comunidades durante las emergencias

Cuando la situación es urgente y compleja, es posible que no podamos implementar las 14 acciones incluidas en este gráfico. Para obtener más información sobre cómo garantizar un nivel mínimo de participación de la comunidad en WASH durante emergencias, consulte las diez acciones para involucrar a las comunidades durante las acciones de respuesta a emergencias. (página 74-75 del Módulo 5 en la [Guía CEA](#), y la lista de verificación de CEA para ASH en emergencias (Herramienta 24).



## ¿CÓMO ENCAJAN CEA Y WASH?

La programación de ASH siempre debe tener como objetivo incluir y guiarse por las 14 acciones clave para una buena participación de la comunidad y la rendición de cuentas. Es importante tener en cuenta que la “participación de la comunidad” y la “promoción de la higiene” a menudo significan lo mismo en la práctica: si usted está haciendo una buena HP entonces está haciendo una buena participación de la comunidad (no son algo separado).

La FICR ha invertido en la creación de una red de profesionales del CEA que apoyan la ejecución de programas de forma participativa y responsable. A nivel nacional, a menudo habrá un miembro del personal de CEA o un punto focal dentro de las Sociedades Nacionales y puede haber un delegado de CEA desplegado como parte de las operaciones. Puede haber actividades planificadas y presupuestadas por el punto focal o el equipo de CEA que **deben alinearse y coordinarse con las actividades de PH, para evitar la duplicación, la confusión de la comunidad, la pérdida de confianza y una programación ineficaz.**

Para un programa ASH, hay una serie de áreas en las que el trabajo conjunto puede añadir valor, entre ellas:

- Utilizar el punto focal de CEA (personal de la SN, o delegado de la FICR) como un **recurso o socio para la lluvia de ideas** para fortalecer la participación de la comunidad en todo el programa ASH - especialmente en torno a la comprensión de los contextos, los enfoques de participación, los sistemas de retroalimentación, y la comunicación acerca de quiénes somos/qué hacemos.
- En lugar de realizar formaciones separadas sobre PH y CEA para los voluntarios de la comunidad, **involucre al punto focal de CEA en la planificación de las formaciones sobre promoción de la higiene e incluya sesiones sobre participación, comunicación y rendición de cuentas.**
- Trabajar con el punto focal de CEA para entender cómo encaja la retroalimentación de **ASH en el sistema de retroalimentación más amplio del programa (o de la Sociedad Nacional)**. El punto focal de CEA se asegura de que la retroalimentación se recoja, comparta y responda de manera sistemática y coherente en todos los sectores. Recordar documentar toda la retroalimentación recopilada como parte del programa ASH, y cómo se utilizó para la planificación, el diseño y la adaptación de las estrategias de implementación y cambio de comportamiento.
- Tan pronto como sea posible en el programa/operación, pregunte al punto focal de la CEA si tiene herramientas de recopilación de **datos existentes para entender las percepciones de la gente, las prácticas y los aspectos de rendición de cuentas. Es importante armonizar estas herramientas en la medida de lo posible para garantizar que toda la información recopilada como parte de las actividades rutinarias de supervisión de la PH se capte, sea compatible con otros sectores y resulte útil.**
- Trabajar con el punto focal de CEA para entender **cómo (y a quién) deben remitirse los comentarios, las preguntas y las preocupaciones no relacionadas con ASH** (por ejemplo, cuando los promotores de la higiene están en la comunidad y alguien les comunica una queja sobre el alojamiento o les hace una pregunta sobre los medios de subsistencia).
- Pida al punto focal de la CEA que **comparta la información estándar sobre el funcionamiento y el programa, incluyendo la presentación de la RCRC a los miembros de la comunidad** (por ejemplo, quiénes somos, qué hacemos, qué se puede esperar, dónde se pueden presentar comentarios o quejas). El punto focal del CEA trabaja para garantizar que “hablamos con la misma voz y escuchamos con los mismos oídos”.
- Muy a menudo, en las operaciones y los programas, las actividades de comunicación de riesgos son llevadas a cabo por los equipos de ASH, salud y CEA, por lo que **es vital colaborar y trabajar juntos en la comunicación de riesgos, incluyendo la percepción del riesgo, el seguimiento de la información errónea y la formación.**



## QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER PARA UNA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EFECTIVA

- **No hay que centrarse** demasiado en los mensajes unidireccionales como forma de cambiar los comportamientos.
- **Asegúrese** de que los materiales de información, educación y comunicación (IEC) y los mensajes clave sean elaborados por los expertos pertinentes en ASH, con el apoyo o el asesoramiento del CEA.
- **Asegúrese de que las opiniones de la comunidad** no sólo se utilicen para cambiar lo que decimos (mensajes), sino también lo que hacemos (cambiar las actividades del programa).
- **Documentar** la información recibida de las comunidades y cómo se ha utilizado para la planificación, el diseño y la ejecución.
- **Coordinar** las actividades de participación comunitaria, movilización social, promoción de la salud, promoción de la higiene y comunicación de riesgos, lo que conduce a la duplicación, el desperdicio de recursos y la confusión en las comunidades. Esto también causa confusión entre los voluntarios, ya que a menudo son los mismos voluntarios a los que se les pide que realicen todas estas actividades.
- **Definir las funciones y responsabilidades.** No tener claro quién debe liderar qué actividades en un programa o respuesta, pero como normalmente siempre hay suficiente trabajo para todos, esto puede resolverse mediante una buena coordinación entre sectores y equipos y el desarrollo de planes de trabajo compartidos.
- **No reiventarse la rueda** cuando ya hay una gran cantidad de excelentes recursos disponibles. Es una pérdida de tiempo y recursos valiosos.

## ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



[Pregunte al punto focal de la CEA a nivel de operación, país o región](#)

[Guía y herramientas de CEA de la FICR \(versión revisada de 2021\), incluido el Kit de inicio de retroalimentación \(orientación paso a paso y plantillas para planificar, elegir, establecer y gestionar un sistema de retroalimentación y quejas\)](#)

[Guía y herramientas de la FICR: 8 pasos para la promoción de la higiene en emergencias, y otros recursos sobre la participación comunitaria y rendición de cuentas en ASH en el sitio web de WASH de la FICR](#)

[Nota de orientación de la FICR sobre Protección, Género e Inclusión \(PGI\) en ASH \(2021\), y la herramienta "Preguntas para guiar la programación de ASH: Integrando la PGI y la participación comunitaria"](#)

# TARJETA DE PUNTUACIÓN

## ¿ESTÁ SU PROGRAMA DE ASH LOGRANDO UNA BUENA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA? ¿CUÁN RESPONSABLE ES SU PROGRAMA DE ASH?

El equipo de ASH, junto con el punto focal de CEA, puede utilizar la siguiente tabla:

- **antes de la implementación**, como una lista de verificación durante la fase de planificación para asegurarse de que las 14 acciones clave estén incluidas en el programa ASH, o
- **durante o después de la implementación**, para calificar o puntuar lo bien que su programa ASH está implementando las 14 acciones clave para un buen CEA, e identificar cualquier brecha o áreas en las que la participación comunitaria podría fortalecerse.

Recuerde que la promoción de la higiene es un proceso continuo y flexible, y que la evaluación y el análisis no son actividades puntuales (por ejemplo, deben continuar a lo largo del ciclo del programa para que las actividades puedan revisarse y ajustarse según sea necesario).

	¿Incluido en el programa WASH?		
	Sí	Parcial/ algo	No
<b>Evaluación y análisis</b> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">1</span> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">2</span> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">3</span>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar información WASH existente sobre la comunidad, por ejemplo, prácticas de agua y saneamiento, preferencias de comunicación, riesgos y percepciones de enfermedades, género e inclusión, etc.</li> <li>2. Implicar a la comunidad en la planificación de la evaluación</li> <li>3. Informar o formar al voluntariado sobre el objetivo de la evaluación y sobre cómo comunicarse de forma clara y honesta</li> <li>4. Dedicar tiempo a comprender el contexto, las necesidades y las capacidades de las personas</li> <li>5. Incluya preguntas sobre la mejor manera de involucrar a las comunidades</li> </ol>			
<b>Diseño y preparación</b> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">4</span> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">5</span>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La comunidad y las principales partes interesadas deben participar en la planificación del programa (como la ubicación y el tipo de instalaciones ASH, el funcionamiento y el mantenimiento, etc.), incluidos los hombres, las mujeres, los niños y las niñas y los grupos de riesgo</li> <li>7. Comprobar los planes con la comunidad y otras partes interesadas antes de ponerlos en práctica para asegurarse de que se ajustan a las necesidades y expectativas</li> <li>8. Incluir explícitamente las actividades e indicadores de participación comunitaria/promoción de la higiene en los planes y el presupuesto de los programas, describiendo cómo se compartirá la información, se apoyará la participación de la comunidad y se gestionará la retroalimentación.</li> </ol>			
<b>Implementación, seguimiento, revisión y reajustar</b> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">6</span> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">7</span> <span style="background-color: #4a7ebb; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">8</span>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Compartir regularmente la información sobre el programa con los miembros de la comunidad, utilizando los mejores enfoques para llegar a los diferentes grupos</li> <li>10. Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación del programa, incluidos los grupos de riesgo</li> <li>11. Recoger, analizar y responder a los comentarios de la comunidad, asegurándose de que la gente sepa cómo puede hacer preguntas, sugerencias o plantear preocupaciones sobre el programa</li> <li>12. Revisar y ajustar periódicamente las actividades y los enfoques del programa basándose en las opiniones de la comunidad y en los datos de seguimiento</li> </ol>			
<b>Evaluación y aprendizaje</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Implicar a las comunidades en la planificación de la evaluación y en la discusión de los resultados</li> <li>14. Preguntar a los miembros de la comunidad si están satisfechos con el programa ASH, cómo se ha llevado a cabo y qué se podría mejorar</li> </ol>			

Para más información sobre la promoción de la higiene, ASH o esta hoja informativa, contacte: [alexandra.machado@ifrc.org](mailto:alexandra.machado@ifrc.org) o [wash.geneva@ifrc.org](mailto:wash.geneva@ifrc.org)