



MARCO DE LUTHERAN WORLD RELIEF PARA RENDIR CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS

La base de la identidad de Lutheran World Relief (LWR) se encuentra profundamente arraigada en la dignidad, la justicia, la inclusión y la rendición de cuentas. Los recursos y las responsabilidades para la toma de decisiones se aplicarán de formas que sean mutuamente transparentes y respondan a todos los grupos involucrados. Esto se complementa con las más altas normas y con un alto grado de flexibilidad y funcionalidad en la ejecución de los programas, equilibrando así la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas con las expectativas de las contrapartes y los donantes.

De conformidad con este compromiso, el Marco de LWR para rendir cuentas a las poblaciones afectadas permite velar por que durante todas las fases de una intervención se tome en consideración a aquellos que forman parte del grupo principal al que servimos. No obstante, esta rendición de cuentas va más allá de los proyectos y se transforma en un principio fundamental sobre la forma en que LWR lleva a cabo sus labores. Este marco utiliza como guía los cinco compromisos del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) con las poblaciones afectadas.

PRINCIPIOS RECTORES

- LWR se guía mediante los principios de dignidad y justicia, inclusión y participación, rendición de cuentas y transparencia, compasión y compromiso.
- LWR tiene cero tolerancia con cualquier forma de abuso de poder, explotación sexual, fraude y corrupción, abuso físico y psicológico, y actos delictivos.
- LWR toma muy en serio y firmemente las quejas recibidas y abordará todos los asuntos relativos a la explotación sexual, el abuso de poder, la corrupción y el incumplimiento de las políticas y las normas de la organización.
- LWR se compromete a contar con un procedimiento eficaz para seguir rindiendo cuentas a las poblaciones afectadas.
- Se deben respetar las prácticas culturales y locales adecuadas cuando se desarrollen mecanismos para recibir quejas.
- Cuando sea necesario, reviste especial importancia velar por que exista apoyo disponible para las personas que presenten quejas, de las formas que se consideren adecuadas.



Lutheran World Relief
SUSTAINABLE DEVELOPMENT. LASTING PROMISE.

LIDERAZGO / GOBERNABILIDAD

LWR ofrece servicios aptos y eficaces a las comunidades a las que servimos y rinde cuentas a los miembros de éstas. En el contexto de una emergencia, varias normas internacionales guían y orientan el proceso:

- Cuando es factible y adecuado, LWR acata las normas del Proyecto Esfera;
- LWR es miembro asociado de la Asociación Internacional para la Rendición de Cuentas en el Ámbito Humanitario (HAP, por sus siglas en inglés);
- LWR participa activamente y contribuye a las iniciativas que emprende la comunidad humanitaria internacional; y
- LWR está dedicando esfuerzos para estar de conformidad con la Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés).

Para lograr el propósito de contar con una programación de calidad y la meta del acompañamiento, LWR da prioridad al desarrollo de capacidades de las agencias nacionales y las organizaciones locales con una obligación con las poblaciones pobres y marginadas, con el fin de apoyar y fomentar sus esfuerzos para que cumplan con sus responsabilidades.

Al contar con un(a) asesor(a) técnico(a) exclusivo(a) para el desarrollo de capacidades dentro del equipo que aborda emergencias, LWR está perfeccionando el enfoque relativo a la calidad y la rendición de cuentas al ofrecer sesiones de capacitación a todo el personal relevante de la organización sobre el desarrollo de capacidades para abordar una emergencia. Con el tiempo, esta capacitación también se ofrecerá a las contrapartes. Además de capacitarlos en los retos operativos y de coordinación más comunes, estas sesiones abarcan normas humanitarias, tales como Esfera, HAP y CHS. Estas capacitaciones también incluyen la creación de un grupo de formadores de facto en el país, los cuales pueden continuar colaborando mutuamente como una “comunidad de práctica” y establecer nexos con redes afines y materiales de capacitación.

LWR también cuenta con un Marco para el impacto organizacional, con base en un enfoque de múltiples niveles, el cual abarca cada proyecto individual y a las contrapartes, y establece nexos con una indagación estratégica en torno al impacto de toda la organización dentro de nuestro nivel más alto de planificación estratégica. Al trabajar con las contrapartes y el personal, LWR establece rigurosos sistemas de medición en cada proyecto, a fin de permitir una verificación más objetiva de los éxitos del programa. Al crear estándares mínimos para esta medición, LWR logra cotejar con regularidad el impacto originado con los datos de los efectos directos, tanto para propósitos de aprendizaje interno como para el público. El uso de datos sobre el impacto, en combinación con las técnicas de evaluación complementarias, permite que LWR aprenda, crezca y aumente el grado de rendición de cuentas, tanto a los participantes de los programas como a los donantes que respaldan nuestras labores.

Finalmente, LWR acata de forma estricta varias normas relativas a la prevención de la explotación y del abuso sexual. Entre estas normas se incluye la Declaración del Compromiso para Eliminar la Explotación y el Abuso Sexual por parte del personal de la ONU y fuera de la ONU, al igual que el código de conducta del Comité Internacional de la Cruz Roja relativo al socorro en casos de desastres, tanto para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como para las ONG. Éstos no sólo se incluyen como documentos adjuntos en los acuerdos de cooperación de LWR con las contrapartes, sino que también se hace referencia a los mismos dentro de los propios acuerdos como requisito para la ejecución de un proyecto.

TRANSPARENCIA

LWR mantiene su compromiso con la transparencia y la franqueza en todos los aspectos de nuestras labores. En la página de Internet de LWR se pueden consultar las evaluaciones más recientes, incluidas las de mayor magnitud, referentes a varios sectores o a una emergencia específica. Cada dos o tres años, LWR realiza una meta-evaluación entre todos los proyectos que se incluyan dentro de una de las áreas de los objetivos, con el fin de cotejar el impacto con los datos de los efectos directos y analizarlos para el aprendizaje dentro de ese sector. La primera meta-revisión sobre agricultura se finalizó en 2013 y se repitió nuevamente en 2014 para las emergencias. Esta revisión incluye todos los proyectos de LWR durante los últimos cinco años, con el propósito de analizar el impacto colectivo y global generado por la organización en este sector. Están disponibles tanto un informe de síntesis de cinco páginas como un informe completo y detallado de 30 páginas. Además, LWR produce anualmente un informe sobre el panorama general a nivel organizacional, en el cual se presentan nuestras labores en el ámbito mundial, lo que incluye la cantidad de países en los que trabajamos, desgloses presupuestarios y la cantidad de participantes directos e indirectos en nuestros proyectos.

Los acuerdos de cooperación de LWR con las contrapartes ejecutoras incluyen una cláusula sobre el posicionamiento y los requerimientos de marca, en la cual se exponen diferentes requisitos que buscan ofrecer transparencia a las comunidades locales mediante letreros públicos que incluyen información esencial sobre los objetivos de un proyecto, el período de ejecución, las contrapartes ejecutoras y financieras, y la información de contacto. Estos letreros incluyen a las personas con quienes comunicarse y un número telefónico para que los participantes puedan tener un acceso directo y expresar sus preocupaciones e inquietudes, al igual que para formular preguntas.

COMENTARIOS Y QUEJAS

Los participantes de los proyectos siempre están involucrados en el ciclo de éstos con el propósito de aumentar el sentido de pertenencia, así como la sostenibilidad. Para velar por la plena participación de las comunidades, el personal lleva a cabo un tipo de planificación, ejecución y monitoreo de forma consultiva, al igual que revisiones con regularidad de todas las actividades. Se organizan con regularidad foros con líderes comunitarios y el personal para obtener comentarios y después de esas reuniones se elaboran planes de acción. En la plantilla de las propuestas de LWR, se pregunta de forma específica a las contrapartes cómo se hará participe a la comunidad y cómo rendirá cuentas la organización frente a ésta. Entre las interrogantes formuladas, se pregunta cómo se compartirá la información (lo que incluye la forma en que se escogió a los participantes), cómo se consultó a la comunidad durante la fase de diseño, cómo continuarán participando y cómo se recibirán sus comentarios, y como se responderán y se les dará seguimiento.

En India, LWR ha aplicado un mecanismo para responder a las quejas denominado “modelo del buzón”, mediante el cual recibe quejas por escrito de los participantes. Hay un subcomité dentro del equipo de gestión de desastres que se encarga de abrir el buzón en presencia del personal del proyecto. Este subcomité es responsable de la gestión de las quejas. Este modelo aplica un proceso orientado a la recopilación de datos, al igual que a su clasificación, registro, análisis, validez para corroborar su autenticidad, y procesamiento para formular respuestas relevantes y tomar las acciones del caso. Se requiere de un alto nivel de participación del personal del proyecto en la etapa inicial, a fin de desarrollar las capacidades de la comunidad para mantener estos sistemas de forma imparcial y neutral. Este modelo es rentable, factible y sostenible en el entorno de los pueblos y las aldeas, aun si se reduce o concluye el patrocinio del proyecto.

La Federación Luterana Mundial (LWF, por sus siglas en inglés), que durante mucho tiempo ha sido contraparte de LWR en respuestas humanitarias complejas, también ha adquirido un profundo compromiso con la rendición de cuentas. LWF ha establecido un mecanismo para la presentación de quejas y este sistema instaura un medio para que los refugiados disfruten sus derechos y los reivindiquen en caso de alguna discrepancia. Todas las quejas se toman en serio. Además, toda alegación de explotación o abuso sexual entra en conflicto directo con el código de conducta de LWF y se aborda de forma urgente y confidencial a través de los canales descritos en el mecanismo para quejas de esa organización.

PARTICIPACIÓN

Históricamente, LWR ha centrado sus labores en el exterior con base en una filosofía y un marco denominado “acompañamiento”. Arraigado en la tradición luterana que considera que el empoderamiento y la justicia sólo se logran al ‘respaldar’, más que al ‘hacer’ las cosas por las personas necesitadas, el acompañamiento es una relación dinámica entre diversas contrapartes con destrezas y recursos complementarios que trabajan de forma conjunta para empoderar a las comunidades pobres, a fin de que mejoren sus vidas. El acompañamiento reconoce que estas comunidades ya tienen recursos y bienes que pueden aprovecharse para mejorar su propio bienestar. Al recurrir a estos bienes preexistentes, el acompañamiento se base en principios y objetivos compartidos, y utiliza estrategias elaboradas de forma conjunta, con flexibilidad y franqueza para lograr resultados sostenibles. Caracterizada por la confianza, el respeto y la rendición de cuentas de forma mutua, la relación contribuye al crecimiento y al aprendizaje de cada una de las partes, mientras se logra el propósito principal de mejorar el bienestar de los pobres.

Tradicionalmente, LWR ha acompañado a las organizaciones locales donde y cuando es posible, con el fin de fomentar el empoderamiento comunitario y velar por que los recursos se utilicen de la forma más eficaz posible. LWR se centra primordialmente en las organizaciones de la sociedad civil, entre las que se pueden incluir asociaciones de agricultores, contrapartes eclesiósticas, organizaciones comunitarias y/u organizaciones no gubernamentales más grandes pero con sedes locales. LWR respalda y trabaja a la par de importantes agentes de cambio, ya que están ubicados localmente, incluyen a dirigentes indígenas/ locales, tienen un amplio conocimiento y experiencia en la comunidad, se han ganado la confianza de ésta y tienen un interés a largo plazo en el éxito de la comunidad. Como apoyo a estas contrapartes, LWR recurre a métodos participativos y apreciativos, técnicas de avanzada en el campo del desarrollo, una gestión eficaz de los programas, y el aumento de capacidades organizacionales. Asimismo, LWR se ha comprometido a ayudar a los grupos con sus sistemas y procesos internos, al igual que en áreas técnicas de conocimiento especializado. De hecho, las políticas de LWR permiten que se reserve hasta un 5 por ciento del presupuesto total al desarrollo de capacidades organizacionales. La propuesta de un proyecto deberá incluir el plan para estos fondos y se deberá incluir como parte de ese proyecto.

DISEÑO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

Tal como se mencionó anteriormente, LWR hace especial énfasis en la realización de labores a través de las contrapartes. Las razones de esto son muy variadas y van desde el valor que LWR asigna a la dignidad de todas las personas y a las alianzas de trabajo, hasta una mayor sostenibilidad que proviene de una profunda inversión de los participantes y la innovación que se origina al trabajar con las contrapartes locales, las cuales conocen cuál es la mejor forma de incidir en el contexto local, y la eficacia de trabajar a través de otros. Por consiguiente, LWR fomenta la participación más inclusiva posible de todos los grupos involucrados a lo largo del ciclo de vida del proyecto (duración), desde la etapa de diseño hasta la evaluación. Se ha planteado esta postura en todas las herramientas y los recursos incluidos en el Marco de Diseño, Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje (DMEA o bien DMEL, por sus siglas en inglés). Las herramientas y los recursos incluidos en el Marco DMEA buscan orientar al personal del proyecto (tanto de las oficinas de LWR en los distintos países como de las contrapartes) y ayudarles a organizar, documentar y analizar la información y los datos que fluyen de forma lógica a partir de un proceso participativo e inclusivo. Este marco está disponible en línea para todos los empleados de la organización.

LWR aplica un “enfoque centrado en las personas” a lo largo de todo el ciclo de un proyecto, desde la identificación del problema inicial. Con la ayuda de los grupos involucrados en un proyecto, una clara comprensión del problema permite velar por que el diseño escogido satisfaga las necesidades y los deseos de los participantes y que se tenga en cuenta el contexto singular en el que se ejecutará el proyecto. Un diseño adecuado por sí solo

no garantiza la consecución de los resultados. Para lograrlos, una planificación de calidad deberá complementar el diseño. La planificación ayuda a velar por que se establezca un amplio sistema para rastrear y monitorear los avances que logra el proyecto hacia la consecución de sus resultados. Además, una planificación detallada de las tareas de monitoreo y evaluación (M&E) permite velar por la rendición de cuentas a todos los actores involucrados en el proyecto (participantes, contrapartes, donantes y LWR) al identificar la información y los datos necesarios para mostrar el éxito y el impacto del proyecto, al establecer una forma sistemática de recopilarlos y al velar por que se tomen acciones en torno a los resultados, tanto positivos como negativos. Si se sabe qué datos se recopilarán y cuándo estarán disponibles durante el ciclo del proyecto, los gerentes y otro personal clave de ese proyecto podrán determinar técnicas para analizarlos, lo cual contribuye a tomar decisiones informadas para su gestión.

Es importante tener presente que este proceso no es lineal, sino que es de naturaleza cíclica. El diseño da origen al monitoreo, el cual a su vez conduce al aprendizaje que puede originar cambios en el diseño. El monitoreo continuo y rutinario de un proyecto permite velar por que LWR continúe rindiendo cuentas a las poblaciones afectadas que prestaron asistencia en el diseño inicial. Otra herramienta eficaz para el monitoreo es la denominada reunión de reflexión, la cual permite que el personal del proyecto y otros grupos involucrados reflexionen de una forma participativa en los avances y en la calidad de ese proyecto, y ayuda a identificar mejores prácticas que pueden fortalecerse aún más, al igual que prácticas ineficaces que pueden suspenderse o mejorarse.



Lutheran World Relief
SUSTAINABLE DEVELOPMENT. LASTING PROMISE.

800.597.5972 | lwr.org