



Norma Humanitaria Esencial  
sobre calidad y rendición de cuentas

# Guía de verificación

*Guía de referencia para la verificación frente a la CHS*

*Versión 1.0*

Marzo de 2025

Publicada por: CHS Alliance

Primera edición: marzo de 2025

ISBN: 978-2-940732-10-4

© Todos los derechos reservados. Los derechos de autor del material aquí contenido son propiedad de CHS Alliance. CHS Alliance permite su reproducción con fines educativos, incluyendo formación, investigación y actividades programáticas, siempre que se cite la Guía de Verificación CHS. Para traducir o adaptar todo o parte del Marco de Verificación CHS, se debe obtener permiso por escrito enviando un correo electrónico [a chs@chsalliance.org](mailto:chs@chsalliance.org).

# Índice

## Contenido

<b>Guía de verificación</b> .....	<b>1</b>
1. Introducción .....	4
2. Estructura de la Guía de Verificación de la CHS .....	4
3. Orientación general para la verificación de la CHS .....	6
4. Orientaciones de la CHS por compromiso y requisito .....	13
<b>Compromiso 1</b> .....	<b>13</b>
Las personas y comunidades pueden ejercer sus derechos y participar en las acciones y decisiones que les afectan .....	13
<b>Compromiso 2</b> .....	<b>26</b>
Las personas y comunidades acceden a apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades específicas .....	26
<b>Compromiso 3</b> .....	<b>36</b>
Las personas y comunidades están mejor preparadas y son más resilientes ante posibles crisis .....	36
<b>Compromiso 4</b> .....	<b>43</b>
Las personas y comunidades acceden a apoyo que no causa daños a las personas ni al entorno .....	43
<b>Compromiso 5</b> .....	<b>54</b>
Las personas y comunidades pueden expresar sus preocupaciones y quejas de manera segura para que se dé respuesta a ellas .....	54
<b>Compromiso 6</b> .....	<b>67</b>
Las personas y comunidades acceden a apoyo coordinado y complementario .....	67
<b>Compromiso 7</b> .....	<b>74</b>
Las personas y comunidades acceden a apoyo que se adapta y mejora continuamente con base en retroalimentación y aprendizaje .....	74
<b>Compromiso 8</b> .....	<b>82</b>
Las personas y comunidades interactúan con personal y voluntariado respetuoso, competente y gestionado de forma adecuada .....	82
<b>Compromiso 9</b> .....	<b>97</b>
Las personas y comunidades pueden esperar que los recursos se gestionen de forma ética y responsable. ....	97
Anexos .....	107

# 1. Introducción

La **Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas (CHS)** establece nueve compromisos para garantizar que las organizaciones presten apoyo a las personas y comunidades afectadas por crisis y situaciones de vulnerabilidad de manera que se respeten sus derechos<sup>1</sup> y su dignidad, y se promueva su papel fundamental en la búsqueda de soluciones a las crisis a las que se enfrentan.

Tras la publicación de la versión revisada de la CHS en 2024, se elaboró el **Marco de Verificación de la CHS** actualizado con el fin de permitir un enfoque coherente para verificar el desempeño de todo tipo de organizaciones con respecto a la CHS. El Marco de Verificación de la CHS se centra en evaluar los marcadores de calidad y rendición de cuentas de una organización<sup>2</sup>, en términos de los resultados para las personas y comunidades afectadas por crisis.

Esta **Guía de verificación de la CHS** se basa en los resultados esperados, los componentes medibles y las preguntas para la verificación descritos en el Marco de verificación de la CHS y brinda orientación adicional sobre qué hay que tener en cuenta al verificar los requisitos de la CHS y las posibles fuentes de evidencias. El Marco de verificación de la CHS establece lo que *debe* existir para acreditar que se cumplen los requisitos de la Norma. La Guía de verificación de la CHS ofrece sugerencias y orientación sobre qué tener en cuenta al evaluar las pruebas, así como algunos ejemplos de dónde se pueden encontrar evidencias *posibles*. La Guía de verificación de la CHS no es una lista de requisitos adicionales que deben cumplirse ni un enfoque prescrito para cumplir un requisito y deberá contextualizarse en función del tipo y el tamaño de la organización que se verifica, la naturaleza del trabajo, el contexto operativo y los modos de implementación del programa.

Esta Guía está diseñada principalmente como documento de referencia para apoyar a quienes llevan a cabo procesos de verificación de la CHS, tanto dentro como fuera de la organización. Forma parte del conjunto de herramientas de verificación de la CHS<sup>3</sup> desarrolladas para apoyar a las organizaciones que participan en los procesos de verificación de la Norma.

Se prevé que esta Guía de verificación de la CHS se siga actualizando en función de la evolución del sector y de las lecciones aprendidas con su uso. Se invita a los usuarios que hayan llevado a cabo procesos de verificación utilizando esta Guía a que envíen **sus comentarios**, que se tendrán en cuenta en futuras revisiones. La primera revisión está prevista para un año después de la publicación de esta Guía, en consulta con las organizaciones y los auditores/verificadores que la utilicen. Por favor, envíen sus comentarios o sugerencias sobre esta edición de la Guía de verificación de la CHS a [chs@chsalliance.org](mailto:chs@chsalliance.org).

## 2. Estructura de la Guía de Verificación de la CHS

La Guía de Verificación del CHS se estructura en torno a dos elementos principales:

- **Orientación general para llevar a cabo los procesos de verificación**

En la sección 3 de esta guía se ofrece orientación sobre verificación en una serie de temas, aplicables a toda la norma. Esto incluye orientación relacionada con las metodologías de verificación, una sección específica para la verificación de organizaciones que trabajan en asociación y otra para el uso de la tabla de puntuación revisada de la CHS.

---

<sup>1</sup> Para la definición de *Apoyo* y *Derechos*, consulte el Anexo 2: Glosario.

<sup>2</sup> Para las definiciones de *Organización*, *Calidad* y *Rendición de cuentas*, véanse las mismas en el Anexo 2: Glosario.

<sup>3</sup> Las herramientas de verificación de la CHS desarrolladas por la CHS Alliance incluyen, entre otras: el programa de verificación de CHS, el marco de verificación, los índices de CHS, la guía de verificación de CHS, el manual de autoevaluación de CHS y el sistema de seguimiento de compromisos de CHS. Para obtener más información, consulte <https://www.chs.org/verify/>.

- **Guía de la CHS por compromiso y requisito**

En la sección 4 de esta guía se brindan orientaciones específicas para la verificación de cada requisito de los nueve compromisos de la CHS. Consulte la Tabla 1 a continuación para obtener más información sobre cómo se presenta la guía para cada requisito de la CHS.

**Tabla 1: Descripción de los diferentes elementos de la orientación por requisito**

<p><i><b>Requisito de la CHS: Describe lo que deben hacer las organizaciones para garantizar el cumplimiento del compromiso con las personas y las comunidades. El número y la redacción de cada requisito se han tomado directamente del CHS (edición de 2024).</b></i></p>
<p><b>Resultado esperado:</b> Describe lo que debe existir para acreditar que se cumple el requisito. Mientras que el requisito de la CHS describe la «dirección a seguir», el resultado esperado indica el «destino al que se debe llegar». La redacción de cada resultado esperado se ha tomado directamente del Marco de Verificación de la CHS (2024).</p>
<p><b>Componentes medibles:</b></p>
<p>En esta sección se enumeran los componentes medibles, tal y como se describen en el Marco de Verificación de la CHS. Estos deben comprobarse para verificar si se ha cumplido o no el requisito, tanto a nivel comunitario (cuando sea pertinente) como a nivel organizativo (los métodos o formas de trabajo). Está diseñado para utilizarse junto con la tabla de puntuación del anexo 1. Si se considera que alguno de los componentes medibles no se cumple, basándose en la solidez de las pruebas recopiladas, entonces no se cumple el requisito. Los componentes medibles de PSEAH se <b>resaltan en amarillo</b>.</p>
<p><b>Orientaciones para verificar el requisito (aplicables según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):</b></p>
<p>Para cada requisito, se proporcionan algunas orientaciones específicas sobre cómo verificar si se cumple o no. Lo que una organización ha decidido poner en marcha para cumplir un requisito determinado variará considerablemente en función del tamaño y la naturaleza de la organización que se verifique. Por lo tanto, las orientaciones utilizan deliberadamente términos como «evaluar», «revisar», «considerar», «buscar pruebas que demuestren...» para apoyar un enfoque de verificación basado en la investigación.</p> <p>La guía ofrece, a las organizaciones que solicitan la certificación CHS, posibles vías de investigación para respaldar el proceso de verificación. No se trata de una guía “<i>hay que</i>”, ya que cada organización tiene libertad para elegir cómo cumplir los requisitos de la forma que mejor se adapte a ella. Las pruebas recopiladas deberán evaluarse en función de su relevancia y adecuación para el tipo de organización que trabaja en un contexto determinado.</p>
<p><b>Orientación sobre la PSEAH:</b>          Para los requisitos que tienen un componente PSEAH medible en el Marco de Verificación, se proporciona orientación específica para verificar el componente PSEAH. Toda la orientación relacionada con los componentes medibles de PSEAH se muestra en texto azul.</p>
<p><b>CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:</b>          Se incluye una sección de orientación específica para cada requisito de la CHS que requiere el establecimiento de un «enfoque organizativo coherente» (1.6, 2.6, 3.5, 4.4, 4.5, 5.6, 6.4, 7.5, 8.7, 9.6) cuando las organizaciones que se someten a verificación trabajan en asociación con otras.</p> <p>A fin de verificar que se aplica un enfoque organizativo coherente, las organizaciones que trabajan en asociación deben demostrar cómo se esfuerzan por comprender y armonizar sus respectivos enfoques, cómo se acuerdan y cumplen las responsabilidades para satisfacer los requisitos y qué apoyo, en su caso, se presta entre los socios para lograrlo.</p>

### Posibles fuentes de evidencias (lista no exhaustiva y no obligatoria):

Después de las orientaciones, se incluye una lista de posibles fuentes de evidencia para cada requisito. En ella se indica tanto el tipo (consultas, entrevistas, observación directa, documentos) como el contenido sugerido. Se sugiere una serie de posibles fuentes, basadas en la experiencia previa en materia de verificación y en las buenas prácticas observadas o recomendadas. Sin embargo, es importante señalar que las organizaciones pueden elegir la forma más adecuada para cumplir el requisito, por lo que las evidencias que aporten se basarán en ello y, necesariamente, diferirán de una organización a otra. No se espera que todas las evidencias posibles enumeradas se encuentren en todas las organizaciones.

También contiene dos anexos útiles:

- **Cuadro de puntuación**

Una definición de la escala de puntuación (de 0 a 4) que utilizan todas las opciones de verificación del CHS para indicar el grado en que se ha cumplido un requisito.

- **Glosario**

Definición de los términos clave tal y como aparecen en la edición de 2024 de la CHS.

## 3. Orientación general para la verificación de la CHS

### Fundamentos de las metodologías de verificación

Quienes llevan a cabo los procesos de verificación de la CHS pueden utilizar diferentes metodologías. Existen algunos fundamentos importantes sobre los que debe basarse el enfoque metodológico elegido:

- **Las personas y las comunidades en el centro:** la CHS sitúa a las personas y a las comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad<sup>4</sup> en el centro, lo que significa que el compromiso último es con las personas y las comunidades con las que trabajan las organizaciones. En el marco de la CHS, el término «personas y comunidades» se entiende como la totalidad de mujeres, hombres, niñas y niños con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades<sup>5</sup>. Una organización debe comprometerse a realizar su trabajo de manera que responda a los contextos en los que opera. También debe respetar la diversidad<sup>6</sup> de las capacidades y las necesidades de las comunidades con las que pretende trabajar. Del mismo modo, el proceso de verificación debe tratar de situar a las personas en el centro. Debe prestar la debida atención, por ejemplo, a garantizar que se valoren y se tengan debidamente en cuenta las opiniones de las personas y las comunidades, en toda su diversidad, al tiempo que se reducen al mínimo las exigencias innecesarias que se les imponen.
- **Contextualizado:** la CHS es aplicada por una amplia gama de organizaciones de muy diversa índole en muchos contextos de trabajo diferentes. Los métodos y enfoques de trabajo de una organización varían en función de su misión y sus valores, el contexto en el que opera, la naturaleza de sus actividades y sus relaciones con las partes interesadas, incluidas las personas y las comunidades. Por lo tanto, el proceso y el enfoque de la verificación deben adaptarse para tener en cuenta estos aspectos. Comprender cómo funciona y trabaja una organización es fundamental para verificar cómo cumple sus compromisos y obligaciones.
- **Basado en resultados:** el proceso de verificación no parte de la suposición de que una forma correcta de hacer algo es la única manera de lograr el resultado deseado. En cambio, se centra en si se está logrando el resultado y en cómo lo hace la organización de manera coherente en todo su trabajo. A lo largo del

<sup>4</sup> Para la definición de «personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad», véase la definición del Anexo 2: Glosario.

<sup>5</sup> A lo largo de esta Guía se hace referencia específica a los niños. Se entiende por niño toda persona menor de 18 años, tal y como se define en la Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>6</sup> Para la definición de «diversidad», véase la definición en el anexo 2: Glosario

proceso de verificación, es más importante verificar que se logran los resultados deseados para las personas y las comunidades que el método que utiliza la organización para lograrlo, es decir, independientemente de los métodos utilizados, estos deben ser eficaces para lograr el resultado esperado.

- **Basado en la investigación:** la CHS está diseñada para ser accesible e inclusiva para una amplia gama de organizaciones diferentes. Por lo tanto, el enfoque metodológico debe basarse en la investigación, buscando en primer lugar comprender cómo funciona una organización para cumplir los requisitos a través de sus métodos o sistemas. A continuación, se revisan las pruebas para garantizar que estas formas de trabajar se están aplicando en la práctica y logrando los resultados deseados para las personas y las comunidades.

## Orientaciones para las metodologías de verificación

### Triangulación de la evidencia objetiva

Las pruebas objetivas para los procesos de verificación deben proceder de diferentes métodos de investigación (por ejemplo, revisión de documentos, entrevistas, observación directa) y/o de diferentes fuentes (ubicaciones, contextos de programación, tipos de partes interesadas, etc.). La combinación y el análisis de datos procedentes de diversas fuentes, permite que los resultados sean más fiables, sólidos y creíbles. La triangulación de las evidencias procedentes de diversas fuentes también ayuda a identificar las debilidades sistémicas de la organización, en lugar de hacer suposiciones sobre los sistemas de la organización a partir de un solo ejemplo. Si en una entrevista o en un lugar se encuentran pruebas que indican que se cumple o no un requisito, será necesario recabar más pruebas de otras fuentes. Esto determinará si se trata de un caso aislado o si la tendencia general en toda la organización confirma que se cumple o no el requisito. Por otra parte, una sola prueba puede servir para varios requisitos. Las fuentes de pruebas descritas en la Guía no son obligatorias, sino que representan una recopilación de posibles fuentes que pueden explorarse. Al diseñar procesos de verificación que tratan de triangular las pruebas procedentes de diferentes fuentes, se reduce considerablemente el riesgo de extraer conclusiones a partir de casos aislados.

### Muestreo

El muestreo se utiliza en los procesos de verificación para garantizar que el volumen de datos recopilados sea manejable y que el proceso general<sup>7</sup> se lleve a cabo de manera oportuna y eficiente. Se puede utilizar tanto el muestreo aleatorio como el muestreo intencional para decidir, por ejemplo, con quién hablar, en qué lugares recopilar pruebas y qué documentos revisar. Es importante encontrar un buen equilibrio entre garantizar que la muestra sea representativa del trabajo de la organización y reconocer que lograr una muestra estadísticamente representativa puede suponer tiempo o costo, excesivos.

### Equilibrar el peso de las pruebas

Es importante que quienes llevan a cabo un proceso de verificación equilibren la ponderación aplicada a las pruebas documentales y no documentales (entrevistas, consultas, observaciones) recibidas durante dicho proceso. No todos los requisitos necesitan el mismo nivel de pruebas documentales o testimonios. Si bien la documentación de las prácticas puede ser adecuada para algunas organizaciones y requisitos (por ejemplo, para facilitar el aprendizaje, informar sobre los progresos y garantizar la coherencia), también es válido medir las prácticas mediante pruebas. Estas pruebas pueden proceder de conversaciones con el personal, los socios, las comunidades y otras partes interesadas, así como de observaciones directas.

También es importante reconocer que no todas las pruebas deben ser datos primarios recopilados exclusivamente para el proceso de verificación. Muchas fuentes secundarias de datos pueden proporcionar una rica fuente de pruebas, como auditorías financieras, encuestas al personal, informes de seguimiento y evaluaciones internas o externas de proyectos. Cuando se utilicen fuentes secundarias de datos, se debe tener en cuenta la objetividad de las pruebas, por ejemplo, quién es el autor de un informe y cuál era su propósito original.

Es necesario comprender bien el resultado esperado detrás de cada requisito, así como el contexto y la estructura de la organización, para garantizar una ponderación razonable y una consideración adecuada de todas las fuentes de información con el fin de llegar a conclusiones creíbles.

---

<sup>7</sup> Para la definición de «Proceso», véase la definición en el anexo 2: Glosario.

## Gestión del riesgo de sesgo personal

La forma de pensar de las personas que llevan a cabo la verificación puede depender de sus experiencias vitales y, en ocasiones, pueden tener creencias y opiniones sobre otras personas basadas en estereotipos o suposiciones. Esto significa que podrían tomar decisiones influidas por sus propias creencias o suposiciones. Es importante que sean conscientes de que los sesgos nos afectan a todos y que hay que esforzarse por no dejar que influyan en sus decisiones para la verificación. Las personas que realizan la verificación son responsables de mitigar el riesgo de que los sesgos personales socaven sus conclusiones, en primer lugar, asegurándose de que comprenden que están afectados por sesgos; en segundo lugar, cuestionando sus sesgos; y, en tercer lugar, asegurándose de que los puntajes de la CHS se basan en pruebas objetivas procedentes de diversas fuentes.

## Orientación para confirmar declaraciones con personas y comunidades

Las personas y las comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad son el centro de la CHS. Esto incluye a todas las mujeres, hombres, niñas y niños con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades que se ven afectados por desastres, conflictos, pobreza u otras crisis y desafíos (véase la definición en el Glosario de la CHS 2024). Por lo tanto, las perspectivas de los miembros de la comunidad sobre cómo se están satisfaciendo los diferentes requisitos son fundamentales en cualquier proceso de verificación. El Marco de Verificación de la CHS exige la confirmación de las personas a nivel comunitario para todos los requisitos de la CHS, cuando sea pertinente. Para concluir si «*las personas confirman que...*» algo está en marcha o no, es importante buscar una *tendencia general* entre los diferentes grupos de personas y representantes de las comunidades. No es necesario que todas las personas consultadas o encuestadas confirmen que algo está en marcha. En cambio, quienes realizan la verificación deben sopesar todas las pruebas procedentes de diferentes fuentes y evaluar la importancia de cualquier caso atípico. Un conocimiento profundo de la organización que se verifica y del contexto en el que se trabaja respaldará ese proceso de evaluación.

Tenga en cuenta que puede utilizar diferentes enfoques para confirmar las declaraciones de las personas y las comunidades. Se pueden formular preguntas directas (por ejemplo, en forma de entrevista o cuestionario). También se puede facilitar una conversación sobre los diferentes temas, a partir de la cual el verificador pueda deducir en qué medida las personas son capaces de confirmar algo (por ejemplo, mediante grupos de discusión o entrevistas semiestructuradas).

Se reconoce que los procesos de verificación no pueden recopilar de forma práctica datos primarios de una muestra estadísticamente representativa de todos los grupos y personas a los que presta apoyo una organización a nivel comunitario. Cuando se trata de verificar que «*las personas confirman que...*» algo está en marcha, también se pueden utilizar datos secundarios, si están disponibles, para triangular los resultados.

Cuando la organización que se está verificando trabaja en asociación con otras entidades, es importante tener en cuenta que, al confirmar con las personas a nivel comunitario que se están cumpliendo los resultados, se debe referir a la organización que tiene la responsabilidad, mutuamente acordada, dentro de la asociación en relación con estos aspectos. Por ejemplo, el término «la organización» en «las personas confirman que la organización comparte información que es relevante para ellas» (requisito 1.2) se aplica a la organización dentro de la asociación que tiene esta responsabilidad. No se trata necesariamente de la organización que se está verificando, sino que pueden ser sus socios en contacto directo con las personas y las comunidades. En este caso, la organización verificada debería garantizar que se comprenden y se aplican las responsabilidades en materia de intercambio de información (véase la sección 3.5). Desde la perspectiva de la comunidad, se confirma el resultado final de la acción emprendida por la organización pertinente, es decir, que se ha compartido con ellos la información pertinente (independientemente de la organización que haya realizado el intercambio).

## Orientaciones para verificar que una organización demuestra métodos eficaces

El Marco de Verificación CHS incluye una pregunta de verificación para cada componente medible dentro de un requisito, en la que se pregunta si la organización **demuestra métodos eficaces** para lograr el resultado esperado.

- El término «**métodos**» se refiere a las herramientas o enfoques que emplea la organización para abordar eficazmente un componente medible. Algunos ejemplos son, entre otros, los procedimientos, los procesos, las directrices, las estrategias, las políticas, la formación, la diligencia debida de los socios, los sistemas de gestión de la calidad, los registros de riesgos, las herramientas de notificación y seguimiento, etc. En muchos casos, un método incluye una combinación de estos; por ejemplo, una política combinada con procedimientos y formación. Una organización puede utilizar diferentes métodos a lo largo de su trabajo en diferentes contextos.

- Para destacar si la organización **demuestra** métodos eficaces, quienes realizan la verificación deben buscar pruebas de que los métodos se aplican en la práctica. La organización debe ser capaz de describir sus métodos (por ejemplo, en sus documentos o en conversaciones con el personal) y aportar pruebas de que el personal pertinente conoce dichos métodos y los aplica en la práctica.
- Hacer énfasis en **la eficacia** de los métodos se refiere al principio de basarse en los resultados (véase el apartado 3.1 anterior). No basta con que una organización describa sus métodos y los demuestre en la práctica si dichos métodos no producen los resultados deseados. Por lo tanto, quienes realizan la verificación deben examinar las pruebas de los métodos demostrados por la organización desde la perspectiva de si esos métodos son eficaces para lograr el resultado esperado de manera coherente en toda la organización y su trabajo. Es importante que se exija el logro coherente de los resultados esperados, y no necesariamente la coherencia de los métodos (ya que estos suelen variar en función del contexto o la naturaleza de las actividades).

En resumen, al verificar los métodos de la organización, el proceso de verificación comprueba si:

- La organización cuenta con métodos,
- Estos métodos se aplican de manera eficaz en la práctica,
- El resultado se consigue de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

### **Orientaciones para verificar el establecimiento de enfoques organizativos coherentes**

La CHS incluye al menos un requisito en cada compromiso para que las organizaciones «establezcan un enfoque organizativo coherente para garantizar...»<sup>8</sup> que algo está en marcha. La orientación específica (proporcionada en la sección 4) para cada uno de estos requisitos de enfoque organizativo coherente anima sistemáticamente a quienes realizan la verificación a tener en cuenta tres elementos principales, en consonancia con las preguntas de verificación del Marco de Verificación:

- i. Cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque u enfoques organizativos.
- ii. Qué métodos tiene la organización para poner en práctica el enfoque de manera coherente en todos los lugares y situaciones en los que trabaja.
- iii. Cómo verifica la organización por sí misma que los métodos se cumplen de manera coherente, es decir, analizando qué procesos de revisión, supervisión o control internos existen.

El elemento principal a la hora de verificar estos requisitos de coherencia del enfoque de la organización es que debe haber pruebas de la existencia de un sistema organizativo que permita a la organización asegurarse de que los métodos que utiliza se aplican de manera coherente y son eficaces. Estos pueden ser diferentes para distintas organizaciones y también para distintos requisitos dentro de una misma organización. Por ejemplo, la organización puede utilizar sus procesos de auditoría interna, los procesos de selección de socios, los marcos de seguimiento, los indicadores clave de desempeño (KPI) de la organización, etc., para incorporar diferentes requisitos del CHS con el fin de supervisar su propio rendimiento en el establecimiento de los diferentes enfoques organizativos.

Es fundamental tener en cuenta que los enfoques organizativos serán muy diferentes en función del tipo, el tamaño y la naturaleza de la organización que se verifique. La articulación del enfoque, por ejemplo, puede documentarse formalmente (por ejemplo, en una política o estrategia, o establecerse como un valor fundamental, etc.), o puede articularse de manera menos formal (por ejemplo, mediante la formación del personal o la tutoría u otros métodos adecuados para la organización). Es esencial comprender bien cómo está estructurada la organización, cuáles son sus prioridades estratégicas y cómo se gestiona y gobierna. Además, conocer sus diferentes modos de ejecución de los programas y los sistemas internos de gestión de la calidad existentes contribuye a que el proceso de verificación sea pertinente y adecuado para la organización.

### **Orientaciones para la verificación de organizaciones que trabajan en asociación**

Las organizaciones se relacionan con otras organizaciones de diversas maneras para apoyar a las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad. La naturaleza de las alianzas varía según los diferentes contextos, organizaciones y programas. En consecuencia, las funciones y responsabilidades de cada socio para garantizar que se cumplan los requisitos del CHS en la práctica también difieren. Al verificar las organizaciones con respecto a la CHS, es fundamental comprender cómo se forman las asociaciones y cómo funcionan en la práctica

---

<sup>8</sup> Para las definiciones de «Enfoque organizativo coherente establecido» y «Garantizar», véanse las definiciones del anexo 2: Glosario

para demostrar cómo se cumplen los resultados esperados de los requisitos.

A continuación, se presentan algunos aspectos importantes para enmarcar el enfoque de verificación cuando las organizaciones trabajan en asociación, independientemente del tipo de asociación existente:

- **Contextualizar:** Antes de iniciar el proceso de verificación, es fundamental comprender el enfoque de la organización respecto a las alianzas y los tipos de alianzas en las que trabaja. Esta comprensión inicial del enfoque de la organización respecto a las alianzas influirá en el tipo de evidencias a recopilar, las preguntas formuladas, los entrevistados seleccionados, los sitios visitados, etc.
- **Verificación de los resultados a nivel comunitario:** Independientemente de si una organización trabaja con personas y comunidades directamente o en asociación con otras organizaciones, los procesos de verificación de la CHS están diseñados para evaluar su desempeño. La atención se centra en cómo la organización verificada *garantiza* que, en última instancia, se logran resultados de calidad y rendición de cuentas para las personas y las comunidades. Independientemente del papel que hayan desempeñado los diferentes socios en la aplicación de la CHS, el resultado a nivel comunitario es fundamental. Por lo tanto, todas las preguntas para la verificación a nivel comunitario (*«Las personas confirman...»*), son tan importantes para las organizaciones que trabajan en asociación como para las que trabajan directamente con las personas y las comunidades.
- **Limitar el alcance al trabajo de la organización verificada:** El alcance de cualquier proceso de verificación se limita al trabajo de la organización que se verifica. Si parte de ese trabajo se lleva a cabo en asociación con otra organización, el proceso de verificación evalúa en qué medida se cumplen los requisitos de la CHS en cualquier trabajo realizado **dentro del alcance de esa asociación**. Cualquier otro trabajo realizado por un socio fuera del trabajo conjunto con la organización que se verifica queda fuera del alcance del proceso de verificación.

Cuando se trabaja en asociación, el proceso de verificación debe tener en cuenta las siguientes preguntas:

- **¿Todos los socios que contribuyen al trabajo de la organización verificada comprenden sus respectivas funciones y responsabilidades en relación con el cumplimiento de los requisitos de la CHS a lo largo de su trabajo conjunto?**

Las evidencias podrían obtenerse mediante entrevistas con el personal pertinente de la organización y sus socios. En algunos casos, las funciones y responsabilidades respectivas pueden estar documentadas, por ejemplo, en acuerdos de asociación, contratos, memorandos de entendimiento (MoU), etc. Para algunos requisitos, las funciones y responsabilidades pueden estar articuladas en los documentos de diseño del proyecto, las propuestas o las solicitudes de financiación. En algunos contextos, las funciones y responsabilidades pueden acordarse verbalmente en reuniones periódicas o conversaciones en línea. Prestar apoyo a los socios cuando se identifica y acuerda mutuamente una necesidad, también puede ser una de las funciones y responsabilidades acordadas entre ellos. No existe un proceso o método prescrito para establecer las funciones y responsabilidades entre los socios. Lo que hay que evaluar en el proceso de verificación es si todos los socios que contribuyen al trabajo de la organización que se verifica comprenden y aplican sus respectivas funciones y responsabilidades. De este modo se garantiza que se cumple, en la práctica, el requisito pertinente del CHS.

- **¿La organización verificada tiene alguna forma de garantizar que se cumplan los requisitos de la CHS?**  
Dependiendo del tipo de asociación, la forma en que una organización garantiza el cumplimiento de cada requisito será diferente. En algunos casos, pueden existir procesos en el momento de la selección de los socios que garanticen a la organización que se cumplan determinados requisitos. En otros casos, las encuestas comunitarias, los informes escritos, las evaluaciones o las auditorías pueden proporcionar las pruebas necesarias de que así es. Para algunas organizaciones, sus procesos de supervisión, como el diálogo continuo con los socios o las visitas a los lugares donde se llevan a cabo los proyectos, pueden proporcionar la garantía necesaria de que se cumple un requisito. Una vez más, no existe un proceso o método prescrito para que una organización se asegure de que se cumplen los requisitos, pero lo que hay que evaluar es que cuentan con un proceso que se adapta a su organización y a su enfoque de asociación.

Esta guía para «trabajar en asociación» debe aplicarse en todos los casos en los que el cumplimiento del requisito dependa de las acciones de un socio de la organización que se está verificando. Por ejemplo, el requisito 1.2 se

refiere al intercambio de información con las personas y las comunidades. Si la organización trabaja directamente con las personas y las comunidades y dispone de los recursos necesarios<sup>9</sup> (medios financieros, conocimientos especializados, etc.) para cumplir este requisito sin el apoyo de ningún socio, la guía puede aplicarse simplemente a las acciones de la organización que se está verificando. Sin embargo, si la organización verificada trabaja con socios a nivel comunitario, debe existir un entendimiento común entre ambas organizaciones sobre la importancia de compartir información y definir responsabilidades. Por tanto, se deben proporcionar los recursos y el apoyo necesarios.

Para cada uno de los requisitos del enfoque organizativo coherente (véase 3.2.6), se incluye una sección específica de orientación relacionada con «el trabajo en asociación». Esto es aplicable a cualquier organización que trabaje en asociación con otras para cumplir los requisitos de la CHS para las personas y las comunidades, y debe estar en marcha para que se cumpla el requisito de coherencia organizativa.

## Orientaciones sobre el uso de la tabla de puntuación del CHS

El Marco de Verificación de la CHS incluye la tabla de puntuación (véase el anexo 1). En ella se detalla el significado de los puntajes (entre 0 y 4) para todas las opciones del sistema de verificación. También se proporciona orientación genérica para puntuar los requisitos en relación con los componentes medibles, tal y como se describe en el Marco de Verificación.

### Evaluación del cumplimiento de un requisito

El primer paso, al revisar las pruebas para decidir un puntaje, es identificar si todos los componentes medibles están presentes. Para apoyar este proceso, la guía para cada requisito (en la sección 4) incluye un recuadro gris que resume lo que deben demostrar las evidencias en todos los componentes medibles para que se cumpla el requisito. Las preguntas de verificación (del Marco de Verificación) para cada componente medible se han utilizado para enumerar todos los elementos que deben estar presentes para verificar que se cumple el requisito, tanto a nivel comunitario (cuando sea pertinente) como a nivel organizativo (los métodos o formas de trabajo). Al puntuar un requisito, el recuadro gris puede utilizarse para comprobar si se dan todos los elementos necesarios para verificar que se cumplen todos los componentes medibles, con el fin de otorgar una puntuación de 2, 3 ó 4. Tras sopesar todas las pruebas recopiladas, si se considera que alguno de los elementos enumerados en el recuadro gris no se cumple, el requisito no se habrá cumplido y la puntuación será 1 ó 0.

### Si no se cumple un requisito, se evalúa si se le asigna una puntuación de 1 ó 0

Si, al puntuar un requisito, se evalúa que uno o más de los componentes medibles del requisito no están presentes, entonces el requisito no se ha cumplido. El siguiente paso es comprobar si el requisito debe puntuarse con 1 ó 0. Para ello, quienes realizan la verificación deben revisar de nuevo las pruebas y considerar si los problemas identificados que han dado lugar al incumplimiento del requisito son tan importantes que no solo afectan a la capacidad de la organización para cumplir el requisito, sino que también afectan a la capacidad de la organización para cumplir el compromiso general. Las descripciones del nivel de compromiso que se encuentran en la sección 4 al comienzo de cada compromiso pueden utilizarse para ayudar a tomar esta decisión. Al sopesar esto, también se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Se observan diferencias significativas en todos los componentes medibles, tanto a nivel comunitario como organizativo (posible puntuación 0)? ¿O las diferencias identificadas son de naturaleza limitada, por ejemplo, a un componente medible (posible puntuación 1)?
- ¿Las brechas observadas en este requisito tienen un impacto significativo en la capacidad de la organización para cumplir otros requisitos del compromiso (posible puntuación 0), o las brechas identificadas solo afectan a la capacidad para cumplir este requisito (posible puntuación 1)?
- ¿Se identifican las deficiencias de manera coherente en toda la organización y en todo su trabajo en diferentes contextos (posible puntuación 0) o se limitan a algunas partes de la organización o a algunos contextos (posible puntuación 1)?

Es importante señalar que quienes llevan a cabo los procesos de verificación deben utilizar su criterio profesional para sopesar todas las pruebas. Es posible que necesiten buscar evidencias adicionales durante el proceso para determinar si un requisito que no se ha cumplido obtiene una puntuación de 1 ó 0. Un buen conocimiento del contexto organizativo y operativo facilitará este proceso de toma de decisiones.

---

<sup>9</sup> Para la definición de «Recursos», véase la definición en el anexo 2: Glosario.

### Si se cumple un requisito, evaluar si la puntuación es 2, 3 ó 4.

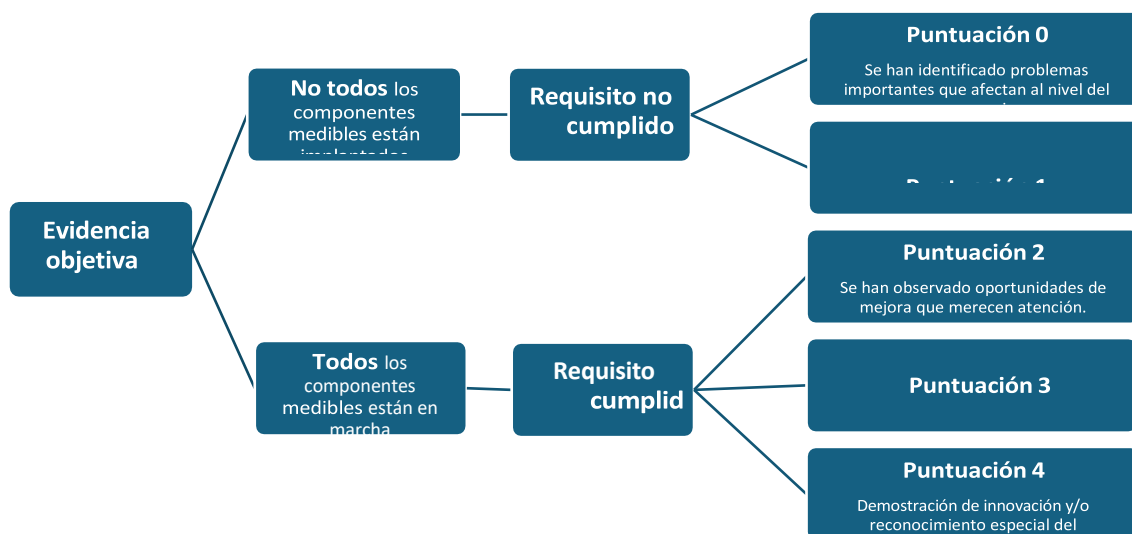
Si, durante la verificación, se comprueba que todos los componentes medibles están en marcha, se considera que se cumple el requisito. El siguiente paso es comprobar si el requisito debe puntuarse con un 2, un 3 o un 4. Para ello, los encargados de la verificación deben revisar de nuevo las pruebas y considerar si se ha observado algún problema que, aunque actualmente no impida el cumplimiento del requisito, pueda suponer un riesgo para ello en el futuro. Por ejemplo, si un equipo del personal ha debatido y acordado trabajar de una determinada manera y, en la actualidad, las pruebas demuestran que se está aplicando de forma coherente, entonces el requisito se cumple en ese momento. Sin embargo, si no se actualizan los procedimientos, las listas de verificación o los documentos de orientación, o si este aspecto no se incluye en la formación periódica o en la transferencia de funciones, existe el riesgo de que la práctica no continúe si el personal abandona la empresa y se incorpora personal nuevo. En este caso, es posible que el requisito no se cumpla en el futuro. Este requisito podría entonces recibir una puntuación de 2, con la observación de que existe una oportunidad de mejora.

Alternativamente, las pruebas recopiladas pueden indicar que la organización demuestra innovación y/o cuenta con un reconocimiento especial por su rendimiento, lo que indica que cumple el requisito de manera ejemplar. Para verificarlo, las pruebas deben indicar que existe en toda la organización un sistema (o sistemas) organizativo que demuestra un enfoque innovador para cumplir el requisito con un alto nivel de calidad, o que la organización ha obtenido un reconocimiento especial por su rendimiento en relación con el cumplimiento del requisito con un alto nivel de calidad, y que esto se ha integrado en los sistemas organizativos de manera que se garantiza la alta calidad en toda la organización. En cualquiera de los dos casos, el requisito se cumple de manera ejemplar y se puntúa con un 4.

Sin embargo, cabe señalar que el reconocimiento especial del rendimiento debe verificarse para confirmar que se ha otorgado de forma independiente/objetiva y que es directamente relevante para el requisito. No se debe otorgar una puntuación de 4 a ejemplos puntuales de prácticas ejemplares. Se deben verificar los sistemas organizativos para garantizar que el enfoque ejemplar para cumplir el requisito se aplica en toda la organización. A medida que el sector evoluciona, lo que se considera innovador (y se otorga una puntuación de 4) en el momento de la verificación, en el futuro puede convertirse en una práctica habitual y, por lo tanto, volver a recibir una puntuación de 3.

Si se cumple el requisito y no se identifican observaciones/oportunidades de mejora, y las pruebas no indican que se cumpla de manera ejemplar, se otorga una puntuación de 3 al requisito.

**Figura 1: Diagrama de flujo para la puntuación**



Para más información, véase la tabla de puntuación de la CHS en los [anexos](#)

## **4. Orientaciones de la CHS por compromiso y requisito**

# **Compromiso 1**

**Las personas y comunidades pueden ejercer sus derechos y participar en las acciones y decisiones que les afectan**

El compromiso 1 reconoce y destaca el derecho de las personas y las comunidades, en su diversidad, a ser tratadas con dignidad y a participar en las decisiones y acciones que les afectan en relación con las organizaciones que les prestan apoyo. Las organizaciones deben crear condiciones tangibles que permitan el intercambio transparente de información y la comunicación con todos los grupos de personas y comunidades. Las organizaciones deben garantizar que las personas y las comunidades, en su diversidad, puedan ejercer sus derechos, tomar decisiones informadas y reforzar su papel en la búsqueda de soluciones a las crisis que enfrentan ellas y sus comunidades.

**1.1 Asegurar que se integren consideraciones de diversidad, equidad e inclusión en la labor de la organización con personas y comunidades, con especial atención a los más marginados.**

**Resultado esperado:** Las consideraciones sobre diversidad, equidad e inclusión se integran en el trabajo de la organización con las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.

**Componentes medibles:**

- Las consideraciones sobre la diversidad se integran en el trabajo de la organización con las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.
- Las consideraciones sobre equidad se integran en el trabajo de la organización con las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.
- Las consideraciones sobre inclusión se integran en el trabajo de la organización con las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Identifique prácticas que demuestren que se comprenden las diferencias entre las personas, en términos de identidad, antecedentes, experiencias, perspectivas y características, en los contextos en los que trabaja la organización. ¿Cómo se tiene en cuenta esa comprensión de **la diversidad** en el trabajo que realizan?

Identifique prácticas que demuestren que las personas y las comunidades reciben un trato justo, acorde con sus necesidades específicas. Revise los procesos existentes para comprender las diversas necesidades y capacidades de las personas y comunidades con las que trabaja la organización. Evalúe cómo se tiene en cuenta esa comprensión de **la equidad** en el trabajo que realiza.

Identifique prácticas que demuestren que se realizan esfuerzos deliberados y proactivos para crear entornos y prácticas que respeten, valoren y apoyen la plena participación<sup>10</sup> de personas de diversos orígenes y con identidades diferentes en los contextos en los que trabaja la organización. ¿Qué esfuerzos se realizan para incluir deliberadamente a grupos diversos? ¿Qué barreras a **la inclusión** se han tenido en cuenta para apoyar una mayor participación de los grupos diversos?

Se debe prestar especial atención a cómo la organización entiende quiénes son los grupos más marginados en un contexto determinado, cuáles son sus necesidades específicas y cómo se puede facilitar su inclusión en el trabajo.

Identifique pruebas de que las consideraciones sobre diversidad, equidad e inclusión se integran en las diferentes fases del trabajo de la organización, incluyendo, por ejemplo, la evaluación de las necesidades, el diseño de los programas, la implementación, el seguimiento y la evaluación.

Al realizar el muestreo, asegúrese de que estén representados los diferentes grupos del contexto.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el grado en que la diversidad de las personas y las diferencias entre ellas se tienen en cuenta y se reflejan en el trabajo de la organización.
- el grado en que las personas son tratadas de manera justa, de acuerdo con sus necesidades específicas.
- el grado en que se crean entornos inclusivos con prácticas que respetan, valoran y apoyan la inclusión de personas y grupos diversos en el trabajo.
- el grado en que se identifican los grupos más marginados de la comunidad y sus necesidades específicas, y se facilita su inclusión en todo el trabajo.

<sup>10</sup> Para la definición de «Participación», véase la definición en el anexo 2: Glosario.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja a nivel comunitario sobre:**

- la forma en que el personal trata de comprender la diversidad de las personas y los grupos de las comunidades a las que presta apoyo y cómo se tiene en cuenta esta diversidad en todo su trabajo.
- la forma en que su práctica les permite comprender y abordar las diferentes necesidades de los distintos grupos y tratarlos de manera justa en función de esas necesidades.
- la forma en que el personal trata de garantizar la creación de entornos inclusivos con las personas y las comunidades, y las prácticas que se aplican para respetar, valorar y apoyar la inclusión de personas y grupos diversos en el trabajo.
- la forma en que el personal trata de comprender quiénes son los grupos más marginados en los contextos en los que trabajan, cuáles son sus necesidades específicas y qué esfuerzos se realizan para garantizar específicamente la inclusión de estos grupos en todo el trabajo.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo integrar las consideraciones de diversidad, equidad e inclusión en su trabajo conjunto con las personas y las comunidades.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar esto de manera eficaz.
- el grado en que el personal de la organización y el de los socios perciben que se realizan esfuerzos deliberados para integrar las consideraciones de diversidad, equidad e inclusión en su trabajo conjunto con las personas y las comunidades.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el grado en que las partes interesadas perciben que la organización realiza esfuerzos deliberados para integrar consideraciones de diversidad, equidad e inclusión en su trabajo con las personas y las comunidades.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- diversidad de los grupos consultados y el grado en que se realizan esfuerzos para permitir la inclusión de grupos marginados en los procesos de consulta.
- capacidad y nivel de confianza de los diferentes grupos para hablar sobre la organización y su trabajo.

**Documentos de la organización** que muestran cómo esta garantiza que las consideraciones de diversidad, equidad e inclusión se integran en su trabajo con las personas y las comunidades, por ejemplo:

- políticas, directrices, circulares, declaraciones, etc. sobre diversidad, equidad e inclusión.
- análisis de las partes interesadas.
- orientación sobre la determinación de los criterios de selección.  
planes y documentación del programa.

**1.2 Compartir periódicamente información pertinente y oportuna con las personas y comunidades, incluido sobre sus derechos en relación con los compromisos y responsabilidades de la organización.**

**Resultado esperado:** Se comparte periódicamente información pertinente y oportuna con las personas y las comunidades, incluida información sobre sus derechos en relación con los compromisos y responsabilidades de la organización.

**Componentes medibles:**

- Se comparte regularmente información relevante con las personas y las comunidades, incluyendo información sobre sus derechos en relación con los compromisos y responsabilidades de la organización.
- La información relevante se comparte con las personas y las comunidades de manera oportuna.
- **PSEAH:** Se comparte regularmente, y de manera oportuna, con las personas y comunidades información relevante sobre los compromisos y obligaciones que la organización asume en relación con la PSEAH, y los comportamientos esperados al respecto, tanto del personal como de los voluntarios<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Para la definición de «personal y voluntarios», véase la definición en el anexo 2: Glosario.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Identifique prácticas que demuestren que **se comparte información** con las personas y las comunidades sobre sus derechos, tanto en relación con la organización que trabaja en su comunidad como con el trabajo que se lleva a cabo.

Como mínimo, la información debe incluir:

- Quién es la organización que trabaja en su comunidad y qué hace.
- Qué acciones o actividades se proponen y planifican en su comunidad.
- Cuáles son los derechos de las personas en relación con los compromisos y responsabilidades de la organización.
- Los tipos de comportamiento que se esperan del personal y de los voluntarios de la organización.
- Los compromisos y obligaciones que la organización adquiere con las personas y las comunidades, incluidos los relativos a la calidad, la rendición de cuentas y la no discriminación.
- El derecho de las personas a expresar su opinión, comunicar sus inquietudes y presentar quejas sobre la organización y/o su trabajo.

Según proceda, y en función de las necesidades de información, también se podrá compartir información adicional, por ejemplo, sobre los plazos de las actividades, los recursos disponibles para las actividades en la comunidad, las fuentes de financiación, los proveedores de servicios, etc.

Considere en qué medida se comparte **regularmente** la información con las personas y las comunidades en las diferentes etapas del trabajo. La «regularidad» (por ejemplo, una vez a la semana, al mes, al año, en cada evento de formación, etc.) dependerá del contexto, pero debe ser lo suficientemente frecuente como para que las personas a nivel comunitario puedan confirmar que entienden lo que pueden esperar de las organizaciones que trabajan en su comunidad.

Identifique prácticas que demuestren que se tienen en cuenta y se respetan los momentos más eficaces para compartir la información pertinente con las personas y las comunidades, y que la información se comparte en el momento oportuno desde el punto de vista de las personas. En algunos contextos, **la oportunidad** consiste en compartir la información rápidamente después de un evento, por ejemplo, en caso de respuesta a una emergencia. La **oportunidad** también puede estar relacionada con el calendario de las actividades del proyecto, por ejemplo, informar a las personas antes de una distribución de lo que les corresponde, o con el calendario de las temporadas de siembra o antes de eventos de o informar rápidamente a las personas de cualquier retraso en las actividades, etc.

**Orientación sobre PSEAH:**

Identifique prácticas que demuestren que las organizaciones comparten específicamente con las personas y las comunidades la información sobre los compromisos y obligaciones que han contraído en materia de PSEAH.

Por ejemplo, esto podría incluir comunicar un enfoque de tolerancia cero hacia el SEAH, los mecanismos que la organización ha establecido para informar de cualquier preocupación relacionada con el PSEAH (enlace al 5.3), etc. Esto incluye información específica sobre los tipos de comportamientos en relación con el PSEAH que las personas y las comunidades pueden esperar del personal y de los voluntarios que trabajan con ellos (enlace al 5.2).

**Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la comprensión de las personas sobre los compromisos, responsabilidades y planes pertinentes de la organización que trabaja en su comunidad.
- [la comprensión de las personas sobre los compromisos, responsabilidades, planes y comportamientos esperados del personal de la organización que trabaja en su comunidad en materia de PSEAH.](#)
- La percepción de las personas sobre si la información se comparte de forma regular y oportuna.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal averigua qué información necesita las personas y las comunidades y con qué frecuencia.
- el grado en que la información que comparte el personal cumple los elementos enumerados en los componentes medibles.
- tipos de información que el personal comparte con las personas y las comunidades, específicamente en relación con los compromisos y obligaciones en materia de PSEAH y los comportamientos esperados del personal y los voluntarios.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- la forma en que cada organización asociada se comunica y comparte información entre sí.
- tipos de información compartida entre los socios en relación con los compromisos y obligaciones en materia de PSEAH y los comportamientos esperados del personal y los voluntarios.
- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre qué información se compartirá con las personas y las comunidades y cuándo se hará.
- recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el grado en que se comparte con las partes interesadas la información pertinente sobre la organización y su trabajo, y si consideran que esta información es oportuna.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- en comunidades, espacios públicos, oficinas, etc., de información relevante en soportes visuales, por ejemplo, paneles transparentes, avisos públicos, pancartas, carteles, folletos, volantes, etc.
- exposición visual de información relacionada con el PSEAH, por ejemplo, paneles transparentes, avisos públicos, pancartas, carteles, folletos, volantes, etc.

**Documentos organizativos** que muestran cómo se comparte regularmente la información relevante que incluye todos los elementos enumerados en el componente medible, por ejemplo:

- políticas, directrices, circulares, declaraciones, etc. modalidades para compartir información con las comunidades.
- planes de comunicación/intercambio de información.
- presupuesto/recursos asignados para el intercambio de información.
- material impreso (por ejemplo, folletos, volantes, carteles, etc.) que incluya contenido relevante.

**Documentos organizativos** que muestren cómo se comparte regularmente la información sobre PSEAH, por ejemplo:

- políticas, directrices, circulares, declaraciones, etc. que establecen las modalidades para compartir información sobre PSEAH con las comunidades.
- material impreso (por ejemplo, folletos, volantes, carteles, etc.) que incluyan contenido sobre PSEAH.
- materiales informativos contextualizados sobre el Código de Conducta y los comportamientos esperados del personal.

**1.3 Comunicarse en idiomas y formatos que sean fácilmente accesibles, comprensibles, respetuosos y adecuados para el contexto de las personas y comunidades.**

**Resultado esperado:** Las comunicaciones para las personas y las comunidades se realizan en idiomas y formatos que son fácilmente accesibles, comprensibles, respetuosos y adecuados al contexto.

**Componentes medibles:**

- Las comunicaciones para las personas y las comunidades se realizan en idiomas y formatos que son fácilmente accesibles y comprensibles para ellas.
- Las comunicaciones para las personas y las comunidades son respetuosas y adecuadas a su contexto.
- **PSEAH:** Las comunicaciones sobre PSEAH para las personas y las comunidades se realizan en idiomas y formatos que son fácilmente accesibles, comprensibles, respetuosos y adecuados al contexto.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Para garantizar que las comunicaciones sean **fácilmente accesibles y comprensibles**, Identifique prácticas en las que la organización tome en cuenta las diferentes necesidades lingüísticas y de comunicación de los distintos grupos de una comunidad. Compruebe si estas necesidades se reflejan en las comunicaciones, tanto verbales como escritas, y si la organización utiliza los idiomas adecuados en el contexto en el que trabaja.

Considere también en qué medida los diversos grupos pueden acceder a la información que se comparte. Busque una variedad de métodos adecuados para comunicar la información (por ejemplo, tableros de anuncios, radio, gráficos, reuniones comunitarias, lenguaje de signos, formatos adaptados a los niños, etc.) para garantizar que los diferentes grupos con necesidades diversas puedan acceder a la información pertinente. Considere también la accesibilidad del lugar donde se comparte la información (como las zonas públicas de las comunidades o los lugares donde se llevan a cabo los proyectos) para garantizar el acceso para todos.

Identifique cómo la organización permite que las comunicaciones sean fácilmente accesibles y comprensibles para las personas y las comunidades en su diversidad. Por ejemplo, prever en los presupuestos la elaboración y difusión de materiales informativos en diferentes idiomas y formatos; que el personal y los voluntarios en contacto directo con las personas y las comunidades hablen los idiomas pertinentes y tengan las habilidades o las relaciones necesarias para permitir la comunicación con las personas y las comunidades en su diversidad.

Para garantizar que las comunicaciones sean **respetuosas y adecuadas al contexto**, considere si las personas que se comunican directamente con las comunidades conocen bien la cultura local y son conscientes de cualquier sensibilidad cultural. Explore en qué medida las personas a nivel comunitario perciben en general que se les comunica de manera respetuosa.

Considere cómo se han seleccionado los métodos de comunicación utilizados a nivel comunitario y en qué medida son adecuados para el contexto local. Por ejemplo, cómo se comparte la información por escrito (en un tablón de anuncios) en comparación con la comunicación verbal (por ejemplo, en reuniones comunitarias) y en qué medida ello se ve influenciado por los índices de alfabetización.

Identifique prácticas que demuestren cómo las organizaciones ayudan a garantizar que las comunicaciones a nivel comunitario sean respetuosas y adecuadas al contexto. Por ejemplo, considere si se imparte formación u orientación al personal sobre cómo comunicarse de manera respetuosa en cada contexto y si se cuenta con personas con conocimientos del idioma local y del contexto en la preparación y/o adaptación de los materiales de comunicación.

**Orientación de la PSEAH:**

Busque específicamente prácticas que demuestren que la información sobre PSEAH se comparte de manera adecuada y contextualizada (lugares, canales) para garantizar el acceso para todos. Esto podría incluir la comunicación verbal por parte de un grupo específico de una comunidad para garantizar que se respeten las sensibilidades, o ayudas visuales (carteles, folletos) en diversos lugares (públicos, sitios del proyecto) para llegar a un grupo más amplio.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la facilidad con la que las personas pueden acceder y comprender la información que se les comparte y si hay algún grupo que no pueda acceder o comprender la información que se les comunica.
- la percepción de las personas sobre el grado de respeto y adecuación cultural de la comunicación y si hay ejemplos de comunicaciones que no hayan sido respetuosas o culturalmente adecuadas.
- el grado en que las personas comprenden los compromisos en materia de salud pública y medio ambiente asumidos con ellas.

- la opinión de las personas sobre si la información sobre PSEAH se comunica en idiomas, formatos y formas respetuosos y adecuados a su cultura.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal averigua qué idiomas y formatos son adecuados para comunicarse con las personas y las comunidades.
- la forma en que el personal facilita métodos adecuados de comunicación con las personas y las comunidades; si hay presupuesto, formación para el personal, directrices a seguir, consultas sobre el diseño/adaptación de materiales, etc.?
- la forma en que el personal garantiza específicamente que las comunicaciones sobre PSEAH sean de fácil acceso, comprensibles, respetuosas y culturalmente adecuadas.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que los socios perciben que la organización se comunica con ellos de manera accesible, comprensible, respetuosa y culturalmente adecuada.
- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo se comunica la información a las personas y las comunidades (por ejemplo, idiomas, formatos, etc.).
- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo se comunica la información sobre PSEAH a las personas y comunidades (por ejemplo, idiomas, formatos, etc.).
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el grado en que las partes interesadas perciben que la organización se comunica de manera accesible, comprensible, respetuosa y culturalmente adecuada.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- formas/métodos adecuados y respetuosos de comunicar la información, por ejemplo, tableros de transparencia, avisos públicos, pancartas, carteles, radio, reuniones comunitarias, imágenes pictóricas para niños, etc.
- uso de idiomas adecuados para comunicarse con las personas.
- formatos y materiales adecuados, por ejemplo, carteles, folletos, prospectos, discusiones en grupo adaptados al tipo de comunidad, que comuniquen los comportamientos esperados a las personas en un lenguaje y formato adecuados.

**Documentos y registros organizativos:** que muestren cómo se ha diseñado la comunicación con las personas y las comunidades para que sea fácilmente accesible, comprensible, respetuosa y adecuada al contexto, por ejemplo:

- orientaciones sobre cómo compartir sistemáticamente la información y comunicarse adecuadamente con las personas y las comunidades en su diversidad en contextos específicos.
- materiales de comunicación contextualizados.
- planes de comunicación.
- presupuestos para contextualizar los materiales de comunicación.

**Documentos organizativos** que muestran cómo se diseñan las comunicaciones con las personas y las comunidades para que sean fácilmente accesibles, comprensibles, respetuosas y adecuadas al contexto, por ejemplo:

- orientación sobre cómo compartir sistemáticamente la información sobre PSEAH y comunicarla adecuadamente en contextos específicos, incluso en casos de PSEAH.

#### **1.4 Asegurar que la participación de las personas en decisiones y acciones sea significativa para ellas y corresponda a sus maneras preferidas de participar.**

**Resultado esperado:** Las personas participan en las decisiones y acciones que les afectan de manera significativa y se corresponden con sus formas preferidas de participar.

##### **Componentes medibles:**

- Las personas participan en las decisiones y acciones de manera significativa para ellas.
- Las personas participan en las decisiones y acciones de acuerdo con sus formas preferidas de participación.

##### **Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza de trabajo y el contexto operativo):**

Identifique pruebas que demuestren que las personas y las comunidades encuentran valor y significado en su participación en el trabajo y perciben que su **participación es significativa**. Verifique si las personas pueden participar en los procesos de toma de decisiones y si consideran que sus contribuciones influyen en las decisiones finales. Investigue si hay algún grupo excluido en el trabajo de la organización (enlace a 1.1).

Identifique la forma en que la organización entiende los retos y oportunidades para involucrar a las personas y las comunidades y cómo adapta su enfoque para maximizar la participación de estas, especialmente de aquellas que participan en la toma de decisiones, prestando atención a los grupos marginados.

Identifique prácticas que demuestren que el personal consulta a las personas sobre el grado en el que desean participar en las decisiones y acciones, y verifique si se les pide su opinión sobre la relevancia que otorgan a su participación a lo largo del trabajo. Revise si la organización escucha y refleja estos comentarios en sus enfoques participativos.

Examine si las personas pueden elegir la forma en que participan en el trabajo de la organización y en qué medida perciben que su participación se corresponde con sus **formas preferidas de participación**. Revise el nivel de consulta sobre cómo les gustaría participar y si esto se lleva a cabo en las distintas fases del trabajo. Verifique también si la organización ofrece diversas formas de participar en el trabajo para satisfacer las diferentes necesidades y capacidades de las distintas personas.

Si la participación en las decisiones o acciones es limitada, trate de comprender si se trata de una elección de la población a nivel comunitario o de una decisión de la organización. Averigüe si la población preferiría participar de otra manera.

##### **Posibles fuentes de información (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

###### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el nivel de participación de las personas y las comunidades, en toda su diversidad, en el trabajo de la organización, especialmente en la toma de decisiones
- el nivel de satisfacción de las personas y las comunidades con su participación en la toma de decisiones y si perciben que su participación en el trabajo aporta valor añadido.
- el grado en que las personas pueden elegir las formas en que participan y las oportunidades que tienen para expresar sus preferencias sobre cómo involucrarse en el trabajo de la organización.

###### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal involucra a las personas en el trabajo de la organización, especialmente en la toma de decisiones
- el grado en que el personal ofrece a las personas la posibilidad de elegir cómo participar.
- la forma en que el personal averigua si las personas consideran que su participación es significativa.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales entre los socios) sobre cómo garantizar que la participación de las personas en el trabajo sea significativa para ellas y que puedan elegir cómo participar, especialmente en la toma de decisiones.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el grado en que otras partes interesadas relevantes perciben que su nivel de participación en las decisiones es adecuado y significativo para sus funciones y responsabilidades.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- las interacciones entre el personal y las personas y comunidades, en toda su diversidad, cuando se les involucra en consultas para el proceso de verificación.

**Documentos** que demuestran cómo la organización garantiza que la participación de las personas sea significativa para ellas y se ajuste a sus formas preferidas de participación, por ejemplo:

- orientaciones para el personal sobre la participación significativa de la comunidad.
- resultados de encuestas o notas de consultas comunitarias que demuestren que se pregunta a las personas sobre sus formas preferidas y sus necesidades de accesibilidad y se les ofrece la posibilidad de elegir cómo participar en el trabajo y su nivel de satisfacción con las formas en que pueden participar.
- informes de seguimiento, informes de reuniones, etc. que muestren la evolución de los programas basándose en los comentarios de las personas y las comunidades.

**1.5 Las comunicaciones que representen a personas y comunidades, incluidas aquellas que se utilicen para fines de incidencia y recaudación de fondos, tienen su consentimiento informado, son precisas, respetuosas y éticas, y mantienen su dignidad.**

**Resultado esperado:** Las comunicaciones que representan a personas y comunidades, incluidas las utilizadas para la defensa de sus derechos y la recaudación de fondos, cuentan con su consentimiento informado, son precisas, respetuosas, éticas y preservan su dignidad.

**Componentes medibles:**

- Las comunicaciones que representan a personas y comunidades, incluidas las utilizadas para la promoción y la recaudación de fondos, cuentan con su consentimiento informado.
- Las comunicaciones que representan a personas y comunidades, incluidas las utilizadas para la promoción y la recaudación de fondos, son precisas, respetuosas, éticas y preservan su dignidad.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Identifique prácticas que demuestren que las personas y las comunidades dan su **consentimiento informado** para que se recopile material sobre ellas con fines de comunicación. Esto debe incluir las comunicaciones utilizadas para la promoción y la recaudación de fondos. Tenga en cuenta tanto los métodos o procesos seguidos para obtener el consentimiento (por ejemplo, formularios de consentimiento por escrito, consentimiento verbal, gestión del consentimiento de grupos grandes o de niños de diferentes edades, etc.), así como los mecanismos para regular o controlar que se haya dado el consentimiento informado antes de la publicación (en formato impreso o en línea).

Averigüe si las personas perciben que tienen la opción de no dar su consentimiento sin temor a las consecuencias. Averigüe sobre qué se les informa y si se incluye el propósito y el formato de la comunicación, por ejemplo, si saben que su imagen podría aparecer en línea o impresa en una revista. Examine si hay ejemplos de historias, imágenes u otro material que represente a personas y comunidades que no se utilizaron con fines de comunicación porque no se obtuvo el consentimiento informado.

Evalúe en qué medida el personal pertinente comprende las políticas o directrices de la organización relacionadas con

las comunicaciones que representan a personas y comunidades, que deben ser **precisas, respetuosas, éticas y preservar su dignidad.**

Busque pruebas (por ejemplo, en publicaciones impresas, en el sitio web o en las redes sociales) que demuestren que las personas y las comunidades son retratadas de forma respetuosa y que preserva su dignidad. Por ejemplo, si la organización cuenta con directrices o normas sobre imágenes para las comunicaciones externas, considere en qué medida se siguen.

Averigüe si se muestran a las personas y comunidades las fotografías que se les han tomado o si alguna vez han visto materiales impresos o comunicaciones en línea que las representan a ellas o a su comunidad. Si es así, pregunte en qué medida están satisfechas con la forma en que fueron representados o si cambiarían algo.

#### **Posibles fuentes de información (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el nivel de concienciación de las personas sobre cómo se utilizarán sus imágenes o testimonios (formato y finalidad) en las comunicaciones externas.
- la capacidad de las personas para describir la forma en que se les solicita su consentimiento y cómo se registra.
- la capacidad de las personas para describir ocasiones en las que se han visto a sí mismas o a su comunidad en cualquier comunicación externa (por ejemplo, publicaciones documentadas o en línea) y, en caso afirmativo, si están satisfechas con la forma en que han sido representadas.

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos de la organización para obtener el consentimiento informado de las personas y las comunidades, incluidos los niños de diferentes edades.
- los procesos de la organización para verificar que se ha obtenido el consentimiento informado antes de la publicación.
- el conocimiento del personal sobre las directrices o normas relativas a las imágenes que representan a personas y comunidades, incluidos los niños en particular.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo se garantiza el consentimiento informado y que cualquier comunicación que represente a personas y comunidades siga las directrices éticas.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

##### **Observaciones directas, por ejemplo:**

- materiales de comunicación impresos (informes, folletos, etc.)
- material en línea (sitios web, publicaciones en redes sociales, etc.)

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza que las comunicaciones que representan a personas y comunidades cuentan con su consentimiento informado y son precisas, respetuosas, éticas y preservan su dignidad, por ejemplo:

- políticas de comunicación o de redes sociales
- directrices sobre imágenes.
- procedimientos para obtener el consentimiento informado, incluso en el caso de los niños, y para regular o controlar el uso de imágenes o testimonios de personas y comunidades.
- plantillas de formularios de consentimiento, incluidos los específicos para niños de diferentes edades.

**1.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar la transparencia en el intercambio de información, la comunicación y la participación significativa de personas y comunidades en las acciones y decisiones que las afectan.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza el intercambio transparente de información, la comunicación y la participación significativa de las personas y comunidades en las acciones y decisiones que les afectan.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar la transparencia en el intercambio de información y la comunicación.
- **PSEAH:** Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar el intercambio transparente de información sobre PSEAH.
- Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar la participación significativa de las personas y las comunidades en las acciones y decisiones que les afectan.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Específico para la naturaleza de la organización, revisar cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para:

- compartir y comunicar la información de manera transparente.
- Participación significativa de las personas y las comunidades en las decisiones que les afectan.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los puntos 1.1 a 1.5.

Evaluar los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de manera coherente en toda la organización y en su trabajo.

**Orientación sobre PSEAH:**

En función de la naturaleza de la organización, revisar cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromiso con el intercambio transparente de información y la comunicación sobre PSEAH.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que opera. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los apartados 1.2 y 1.3.

Evaluar los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan el cumplimiento sistemático de estos métodos en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para garantizar el intercambio y la comunicación transparente de la información, así como una participación significativa. Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Evalúe cómo las organizaciones que colaboran en asociación se esfuerzan por comprender y alinearse con el enfoque y/o el compromiso de las demás para garantizar el intercambio de información y la comunicación transparentes sobre PSEAH.

Revise las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que el intercambio transparente de información, la comunicación y la participación significativa de las personas y las comunidades se practiquen de manera coherente en todo su trabajo conjunto. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Identifique pruebas de que cada socio está cumpliendo estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 1.1 a 1.5.

Revisar las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que el intercambio transparente de información y la comunicación sobre PSEAH se practiquen de manera sistemática en todo su trabajo conjunto. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo.

#### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- el nivel de comprensión del personal sobre el enfoque de la organización en materia de intercambio transparente de información y comunicación, y participación significativa.

- [nivel de comprensión del personal sobre el enfoque de la organización en materia de transparencia en el intercambio de información y de comunicación sobre PSEAH.](#)
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplique de manera coherente en toda la organización.
- El apoyo prestado al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.
- [Apoyo prestado al personal para aplicar el enfoque de la organización en materia de transparencia en el intercambio de información y de comunicación sobre PSEAH.](#)
- las experiencias del personal en materia de transparencia organizativa y comunicación abierta.

##### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- el grado en que se comparte con los socios la información sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de transparencia en el intercambio de información y la comunicación.
- [el grado en que se comparte con los socios información sobre los compromisos/enfoque de la organización en materia de transparencia en el intercambio de información y la comunicación sobre PSEAH.](#)
- el grado en que el personal propio y de los socios demuestran el enfoque o los compromisos de la organización en el marco de la asociación.
- el grado en que se comparten y acuerdan las expectativas y los recursos entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques o compromisos a lo largo de su trabajo conjunto.

##### Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:

- el grado en que se comparte información con las partes interesadas clave sobre los compromisos y el enfoque de la organización.
- las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre la transparencia y la comunicación de la organización y su personal.

##### Observaciones directas, por ejemplo:

- en las oficinas de la organización y con los socios y las comunidades, observaciones de una cultura de intercambio de información y comunicación abiertos y transparentes entre las personas que participan en el trabajo.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque, por ejemplo:

- declaraciones, políticas (como la política de intercambio de información o equivalente), estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con el intercambio de información y la comunicación transparentes, y la participación significativa.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento/evaluación, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque o compromiso con el intercambio transparente de información y comunicación sobre PSEAH:

- declaraciones, políticas (como la política de intercambio de información o equivalente), estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con el intercambio transparente de información y comunicación sobre PSEAH.

# Compromiso 2

## **Las personas y comunidades acceden a apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades específicas**

El compromiso 2 se centra en garantizar que el apoyo a las personas y las comunidades satisfaga sus necesidades prioritarias de manera eficaz y de manera oportuna. Se exige a las organizaciones que se comprometan de manera proactiva con las personas y las comunidades, en toda su diversidad, para comprender el contexto y la cultura, así como las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos, a fin de proporcionar el apoyo más adecuado, reconociendo que las necesidades y prioridades pueden cambiar con el tiempo. Las organizaciones deben garantizar que su apoyo cumpla con las normas aceptables para las personas y las comunidades.

## 2.1 Planificar e implementar programas que respeten y desarrollen los conocimientos, las capacidades y las acciones existentes a nivel local.

**Resultado esperado:** Los programas se planifican y ejecutan de manera que respeten y aprovechen los conocimientos, las capacidades y las acciones locales existentes.

### Componentes medibles:

- Los programas se planifican y ejecutan de manera que respeten y aprovechen los conocimientos locales.
- Los programas se planifican y ejecutan de manera que respeten y aprovechen las capacidades locales y las acciones existentes.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Identifique prácticas que demuestren que los conocimientos locales son el punto de partida de los procesos de planificación y que se mantienen espacios de discusión con las comunidades y con otras partes interesadas locales a lo largo de la ejecución para garantizar que los conocimientos locales se integran en el trabajo (enlace a 1.1. Formas de trabajo y prácticas).

Evalúe las formas en que las actividades del programa se contextualizan y se basan en las capacidades de los diferentes actores de una comunidad. Por ejemplo, el gobierno local, la población y los miembros de la comunidad, los comités comunitarios, los grupos de niños y jóvenes, los grupos socioeconómicos o los grupos de la sociedad civil. Considere en qué medida la organización involucra a diversos grupos de actores locales en espacios de discusión para garantizar que su trabajo **respete los conocimientos y las capacidades locales** en la planificación, el diseño y la ejecución de los programas.

Averigüe si los actores locales perciben que se respeta su conocimiento y si tienen ejemplos de cómo este ha influido en la ejecución de los programas.

Averigüe también si las partes interesadas locales perciben que los programas de la organización respetan y se basan en sus capacidades y acciones existentes.

Considere si tienen ejemplos que demuestren cómo la organización diseña, adapta o contextualiza sus programas basándose en la comprensión de las capacidades locales y las acciones existentes.

### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

#### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la percepción de la población sobre la forma en que la organización respeta sus conocimientos, capacidades y acciones existentes.
- ejemplos de cómo se han integrado los conocimientos de las personas en el diseño o la ejecución de los programas.

#### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- la forma en que el personal identifica los conocimientos, las capacidades y las acciones existentes a nivel local al planificar y ejecutar los programas.
- el grado en que el personal diseña, adapta o contextualiza sus programas basándose en los conocimientos de las partes interesadas locales y en la comprensión de las capacidades y acciones locales existentes.
- la forma en que se realizan los esfuerzos para comprender y reflejar los conocimientos de los grupos más marginados en el contexto (enlace 1.1.).

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los programas se planifican y ejecutan de manera que respeten y aprovechen los conocimientos, las capacidades y las acciones existentes a nivel local.
- apoyo compartido entre los socios para implementar esto de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- la percepción de las partes interesadas sobre la forma en que la organización respeta sus conocimientos y cualquier ejemplo de cómo se ha integrado esto en el diseño o la implementación de los programas.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- la actitud del personal hacia los conocimientos, las capacidades y las acciones existentes a nivel local, y el grado en que se valoran y respetan.

**Documentos** que muestren cómo la organización planifica y ejecuta programas que respetan y aprovechan los conocimientos, las capacidades y las acciones locales, por ejemplo:

- análisis de contexto que identifiquen el alcance y la diversidad de los conocimientos locales, las capacidades y las acciones existentes (además de un análisis de los problemas y las necesidades).
- documentos de planificación contextualizados que integren los conocimientos locales identificados.
- registros de las consultas con las partes interesadas locales sobre las acciones existentes y las implicaciones para la programación (enlace al punto 1.1.).

**2.2 Utilizar criterios justos, imparciales y transparentes para definir los programas y las personas o los grupos apoyados por la organización.**

**Resultado esperado:** Se utilizan criterios justos, imparciales y transparentes para definir los programas y las personas o grupos a los que la organización presta apoyo.

**Componentes medibles:**

- Se utilizan criterios justos, imparciales y transparentes para definir los programas.
- Se utilizan criterios justos, imparciales y transparentes para definir las personas o grupos a los que se presta apoyo.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar los criterios utilizados por la organización para **definir los programas** que ejecuta. Considerar en qué medida son **imparciales** y se basan en las necesidades y capacidades identificadas de las personas en ese contexto. Revisar también cómo la organización da a conocer estos criterios y a quién. Considerar cómo se toman las decisiones dentro de una organización al definir, aprobar o financiar programas. Considerar qué criterios se utilizan para estos procesos de toma de decisiones y en qué medida son justos, imparciales y se comunican de manera transparente a las partes interesadas pertinentes.

Considere también, dentro de los programas, los **criterios de selección** para decidir a qué **personas o grupos** apoyará la organización a través del programa. Revise si estos criterios de selección son justos, imparciales y transparentes, y cómo se tienen en cuenta las diversas necesidades y capacidades identificadas a nivel comunitario.

Averigüe si las personas a nivel comunitario conocen los criterios de selección del programa y en qué medida los consideran justos e imparciales. Investigue si ha habido alguna queja o comentario relacionada con los criterios de selección y las implicaciones pertinentes de los mismos.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la percepción de la población sobre el uso de criterios imparciales y basados en las necesidades para definir los programas de la organización.
- el conocimiento de la población sobre los criterios para definir los programas y las personas o grupos con los que trabaja la organización,
- las opiniones de la población sobre si los criterios son justos e imparciales o no.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los criterios utilizados para definir los programas apoyados por la organización y los esfuerzos que se realizan para garantizar que dichos criterios y los procesos de toma de decisiones relacionados sean justos, transparentes e imparciales.
- esfuerzos realizados para garantizar que las personas y las comunidades estén informadas sobre los criterios de selección.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los criterios utilizados para definir los programas y las personas y grupos con los que trabajan sean justos, imparciales y transparentes.
- apoyo compartido entre los socios para aplicar esto de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el conocimiento de las partes interesadas acerca de los criterios para definir los programas y las personas o grupos con los que trabaja la organización, opiniones sobre si los criterios son justos e imparciales o no.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- tableros de anuncios en las comunidades con criterios de selección e información sobre los destinatarios, cuando proceda.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza el uso de criterios justos, imparciales y transparentes para definir los programas y las personas o grupos a los que presta apoyo, por ejemplo:

- procesos de toma de decisiones para definir, seleccionar, aprobar o financiar programas.
- criterios de selección para programas individuales.
- orientaciones sobre cómo compartir los criterios de selección con las diferentes partes interesadas.

**2.3 Monitorear y ajustar los programas periódicamente para asegurar que las acciones sean oportunas y accesibles y aborden las necesidades prioritarias de las personas y comunidades.**

**Resultado esperado:** Los programas se supervisan y ajustan periódicamente para que las acciones sean oportunas, accesibles y respondan a las necesidades prioritarias de las personas y las comunidades.

**Componentes medibles:**

- Los programas se supervisan y ajustan periódicamente para que las acciones sean oportunas.
- Los programas se supervisan y ajustan periódicamente para que las acciones sean accesibles a las personas y las comunidades.
- Los programas se supervisan y ajustan periódicamente para que las acciones respondan a las necesidades prioritarias de las personas y las comunidades.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo se **supervisan** los programas de la organización, incluyendo qué se supervisa y con qué periodicidad. Evaluar cómo se utiliza la información de esta supervisión y los procesos establecidos para garantizar que se puedan realizar los ajustes pertinentes de manera oportuna.

Tenga en cuenta toda la amplitud de los procesos de supervisión que sirven de base para los ajustes de los programas, incluyendo, entre otros, la supervisión periódica de los cambios en el contexto, las necesidades y los riesgos, así como la realización de las actividades, los productos y los resultados del programa, y otros compromisos a nivel del programa. Por ejemplo, la capacidad de las personas y las comunidades para acceder a los programas (enlace a 1.1.); la comprensión del comportamiento esperado y la forma de comunicar las preocupaciones y las quejas (enlace a 5.2 y 5.3).

Considere cómo los procesos de toma de decisiones permiten o no el ajuste del programa.

Evalúe la eficacia de los procesos de seguimiento y ajuste para garantizar que las medidas sean **oportunas, accesibles y respondan a las necesidades prioritarias de las personas.**

Busque ejemplos prácticos que demuestren que los datos obtenidos en los procesos de seguimiento periódico se utilizan para **ajustar los programas**. Considere en qué medida las personas y las comunidades participan en los procesos de seguimiento (enlace al punto 1.4) para que sus comentarios puedan orientar la toma de decisiones (enlace al punto 7.3) y contribuir a garantizar que los programas sean eficaces y oportunos en la respuesta a sus necesidades y prioridades específicas.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el grado en que las personas participan en los procesos de seguimiento de la organización.
- las oportunidades que tienen las personas de aportar regularmente a la organización información sobre la oportunidad y eficacia del apoyo que reciben y sobre si las medidas son fácilmente accesibles y responden a sus necesidades prioritarias.
- ejemplos de cómo se han escuchado los comentarios de las personas sobre el programa y cómo estos han dado lugar a cambios.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal supervisa periódicamente sus programas, incluyendo qué se supervisa, quién participa, con qué frecuencia y dónde se comunican los resultados.
- los procesos o procedimientos establecidos que permiten realizar ajustes oportunos en los programas basándose en los datos de seguimiento.
- el grado en que los procesos de seguimiento incluyen comentarios de las personas y las comunidades sobre la puntualidad y accesibilidad de los programas y si estos abordan sus necesidades prioritarias.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo se supervisan y ajustan los programas para que sean oportunos, accesibles y satisfagan las necesidades prioritarias de las personas y las comunidades.
- los recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- la forma en que las partes interesadas participan en el seguimiento del programa.
- Ejemplos de cómo se han ajustado los programas en función del seguimiento para que sean más oportunos y

eficaces a la hora de satisfacer las necesidades prioritarias.

**Documentos** que muestran cómo la organización supervisa y ajusta periódicamente los programas, incluyendo:

- planes de seguimiento que describen qué, cuándo y cómo se recopila y comunica la información y los datos de seguimiento.
- marcos de resultados, informes de progreso, informes de situación, planes de monitoreo, encuestas KAP, etc., que registran los resultados de las actividades de seguimiento y cualquier ajuste resultante de los programas.
- procesos o procedimientos establecidos para permitir la adaptación oportuna de las actividades y los presupuestos de los programas en función del seguimiento.

**2.4 Aplicar las normas técnicas relevantes y las buenas prácticas reconocidas en todos los aspectos del trabajo de la organización. Aplicar las normas técnicas relevantes y las buenas prácticas reconocidas en la labor de la organización con personas y comunidades.**

**Resultado esperado:** Se aplican las normas técnicas pertinentes y las buenas prácticas reconocidas en el trabajo de la organización con las personas y las comunidades.

**Componente medible:**

- Se aplican las normas técnicas pertinentes y las buenas prácticas reconocidas en el trabajo de la organización con personas y comunidades.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Las normas técnicas pueden incluir normas técnicas a nivel nacional, por ejemplo, las publicadas por los ministerios o departamentos de salud o educación pertinentes. También pueden incluir normas acordadas a nivel mundial, por ejemplo, las normas mínimas de Esfera, la CHS y otras Normas Humanitarias (HSP) en sectores relacionados. También pueden ser otras normas adecuadas al contexto y/o buenas prácticas reconocidas, por ejemplo, en un alojamiento de refugiados puede haber normas específicas para actividades concretas, como el establecimiento de espacios adaptados a los niños, etc.

Evalúe cómo se mantiene la organización al día con **las normas técnicas y/o las buenas prácticas** pertinentes. Por ejemplo, siendo miembro de una comunidad de prácticas, contratando a especialistas técnicos, estableciendo vínculos con ministerios o departamentos gubernamentales locales o nacionales, participando en grupos de coordinación, etc. Examine cómo se aplican estas normas y buenas prácticas en la práctica. Considere cómo se diseñan, ejecutan, supervisan y evalúan los programas de conformidad con las normas técnicas.

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://www.spherestandards.org/handbook-2018/>

<https://hspstandards.org/handbooks/>

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre la aplicación de normas y buenas prácticas a su trabajo conjunto.
- los recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- la percepción de las partes interesadas sobre la calidad del trabajo y si conocen las normas técnicas pertinentes, así como el grado en que se están aplicando.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- normas técnicas o manuales utilizados por el personal que ejecuta los programas.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza la aplicación de las normas técnicas pertinentes y las buenas prácticas, por ejemplo:

- descripción de la aplicación de las normas técnicas en los documentos de diseño y planificación de los programas.
- revisiones técnicas de los programas.
- descripciones de los puestos de los expertos técnicos/asesores.

**2.5 Remitir cualquier necesidad prioritaria no cubierta a las partes interesadas pertinentes que tengan la capacidad y los conocimientos técnicos necesarios para abordarla. .**

**Resultado esperado:** Las necesidades prioritarias no satisfechas se remiten a las partes interesadas pertinentes que cuentan con los conocimientos técnicos con los conocimientos técnicos y la capacidad para abordarlas.

**Componentes medibles:**

- Las necesidades prioritarias no satisfechas se remiten a las partes interesadas pertinentes que cuentan con los conocimientos técnicos y la capacidad necesarios para abordarlas.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la Naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Cuando una organización no puede satisfacer las necesidades identificadas, tiene la responsabilidad de **remitirlas** a los actores adecuados (incluidos los actores gubernamentales y no gubernamentales). Examine la atención que presta la organización a otras necesidades prioritarias de las personas y las comunidades y cómo trata de satisfacer las necesidades no atendidas cuando se identifican. Por ejemplo, considere si existen relaciones establecidas con otros actores, ya sea de forma bilateral o a través de mecanismos de coordinación, a los que se puedan remitir las necesidades no atendidas.

Considere qué medidas se adoptan en la práctica durante los procesos de evaluación o seguimiento cuando se identifican necesidades no satisfechas. Evalúe en qué medida el personal pertinente comprende su responsabilidad de remitir las necesidades no satisfechas cuando se identifican.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):****Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- las medidas adoptadas por la organización si no puede responder directamente a sus necesidades prioritarias.
- cualquier ejemplo que la gente tenga de necesidades no satisfechas que hayan sido remitidas a otras partes interesadas por la organización.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización aborda las necesidades prioritarias no satisfechas de las personas y las comunidades.
- la forma en que se identifica a las partes interesadas pertinentes con conocimientos técnicos y capacidad para derivar las necesidades no satisfechas.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- los acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre la derivación de las necesidades prioritarias no satisfechas.
- recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- cualquier ejemplo que tengan las partes interesadas de necesidades prioritarias no satisfechas que les haya remitido la organización o que hayan remitido a otras partes interesadas.

**Documentos** que muestren cómo la organización remite las necesidades no satisfechas a las partes interesadas pertinentes, por ejemplo:

- informes de seguimiento o informes de visitas sobre el terreno relacionados con las necesidades no satisfechas de las personas y las comunidades.
- actas de reuniones de coordinación que muestren el intercambio de información sobre las necesidades no satisfechas.
- listas de otras partes interesadas con las que ponerse en contacto para remitirles las necesidades no satisfechas.

**2.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que el apoyo esté basado en un entendimiento del contexto y la cultura y las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y comunidades, con especial atención a los más marginados.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que su trabajo se basa en la comprensión del contexto y la cultura, así como de las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos a los que se enfrentan las personas y comunidades, prestando especial atención a los más marginados.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar que su labor se basa en la comprensión del contexto y la cultura de las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.
- Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar que su labor se basa en la comprensión de las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.
- **PSEAH:** Se establece un enfoque organizativo coherente para garantizar que su trabajo se basa en la comprensión de los riesgos y vulnerabilidades de las personas y comunidades en su diversidad, prestando especial atención a las más marginadas.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

En función de la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para:

- basar su trabajo en la comprensión del contexto y la cultura del lugar donde trabaja y de las personas y comunidades con las que trabaja, prestando especial atención a los más marginados.
- basar su trabajo en la identificación, el análisis y la comprensión de las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos de las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados.

Revise los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los apartados 2.1 a 2.5.

Evaluar los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan el cumplimiento sistemático de estos métodos en toda la organización y en su trabajo.

### **Orientación de la PSEAH:**

En función de la naturaleza de la organización, revisar cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromiso de basar su trabajo en la comprensión de los riesgos y vulnerabilidades de la SEAH de las personas y comunidades en su diversidad, prestando especial atención a los más marginados.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los apartados 2.1 a 2.5.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplan de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

### **CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para garantizar que su trabajo se basa en una comprensión del contexto y la cultura. Esto incluye tener en cuenta las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados. Por ejemplo, esto podría articularse en los documentos del programa o debatirse entre los socios al establecer la asociación y/o desarrollar un programa conjunto.

Revise las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que su trabajo conjunto refleje de manera coherente una comprensión del contexto y la cultura, así como las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y las comunidades, prestando especial atención a los más marginados. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Busque pruebas de que cada socio está cumpliendo con sus funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 2.1 a 2.5.

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para garantizar que su trabajo se basa en una comprensión del contexto y la cultura, teniendo en cuenta los riesgos relacionados con la SEAH que enfrentan las personas y las comunidades, con especial atención a los más marginados. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo.

### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

#### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización explica a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para comprender el contexto y la cultura, así como las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y las comunidades.
- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para comprender los riesgos y vulnerabilidades relacionados con la SEAH.
- los métodos establecidos para garantizar que estos enfoques se aplican de manera coherente en toda la organización.
- el grado en que se apoya al personal para aplicar estos enfoques en su trabajo.

#### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización para basar el apoyo en la comprensión del contexto, la cultura y las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos a los que se enfrentan las personas y las comunidades.
- el grado en que se comparte con los socios información relevante sobre los compromisos o el enfoque de la

organización para basar el apoyo en la comprensión del contexto, la cultura y las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos relacionados con la SEAH que enfrentan las personas y las comunidades.

- el grado en que se acuerdan las expectativas y el apoyo mutuo entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques/compromisos se ponen en práctica a lo largo de su trabajo conjunto.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- el grado en que se tiene en cuenta la comprensión de la organización sobre el contexto, las partes interesadas, la cultura, las vulnerabilidades y los riesgos, etc., a la hora de planificar y aplicar el proceso de verificación.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de forma coherente el enfoque o el compromiso de la organización con la comprensión del contexto y la cultura, así como las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos a los que se enfrentan las personas y las comunidades.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestran los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.

**Documentos de la organización** que muestran cómo la organización establece su enfoque para comprender el contexto, la cultura y las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos relacionados con la SEAH que enfrentan las personas y las comunidades, por ejemplo:

- procedimiento documentado y herramientas asociadas para garantizar que los diseños de los programas respondan a los riesgos de SEAH (como una plantilla estandarizada de diseño de programas que incluya el riesgo de SEAH como sección obligatoria o una plantilla de evaluación del diseño de programas que incluya el riesgo de SEAH como criterio obligatorio).
- declaraciones, políticas (política PSEAH o equivalente) que garanticen que los diseños y la ejecución de los programas integran una evaluación continua de los riesgos SEAH (ya sea de forma independiente o dentro de una evaluación de riesgos más amplia) y que se evalúen y adapten para mitigar los riesgos SEAH o para garantizar que no se creen o agraven.
- evaluaciones independientes de los riesgos SEAH o integración de la SEAH en evaluaciones de riesgos más amplias.

# Compromiso 3

## Las personas y comunidades están mejor preparadas y son más resilientes ante posibles crisis

El compromiso 3 hace hincapié en la necesidad de trabajar para reforzar la resiliencia de las personas y las comunidades, así como su capacidad para hacer frente a las crisis y recuperarse de ellas. Las organizaciones deben planificar y ejecutar programas de manera que contribuyan a generar efectos positivos a largo plazo en la vida de las personas, los medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente, y ayuden a reforzar su capacidad para anticipar y reducir los riesgos de posibles crisis. Las organizaciones deben apoyar la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones a nivel local desde el inicio de su labor.

### 3.1 Apoyar a los líderes comunitarios formales e informales y los esfuerzos locales dirigidos a fortalecer la resiliencia de las personas y comunidades.

**Resultado esperado:** Se apoya el liderazgo comunitario formal e informal y los esfuerzos locales para reforzar la resiliencia de las personas y las comunidades.

#### Componentes medibles:

- La organización apoya el liderazgo comunitario formal e informal.
- La organización apoya los esfuerzos locales para reforzar la resiliencia de las personas y las comunidades.

#### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revisar cómo la organización diseña y ejecuta los programas de manera que **apoyen** adecuadamente **el liderazgo formal e informal de la comunidad**. Evaluar en qué medida el apoyo se contextualiza (véase el punto 2.1) de manera que respete y aproveche la capacidad de liderazgo local. Tener en cuenta que «apoyo adecuado» también podría significar «ausencia de apoyo» si no es necesario o no se desea. Examine si los planes del programa incluyen actividades que ofrezcan oportunidades a las personas, los grupos y las estructuras locales para asumir funciones de liderazgo. Considere si se anima y se apoya activamente a los grupos marginados para que asuman funciones de liderazgo, tanto en las actividades del programa como en las estructuras de su comunidad (enlace a 1.1).

Revise también cómo la organización diseña y ejecuta los programas de manera que **apoyen** adecuadamente **los esfuerzos locales que refuerzan la resiliencia** de las personas y las comunidades. Considere cómo las actividades del programa apoyan la capacidad de las personas y las comunidades para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse ante los efectos de futuras crisis y peligros. Explore cómo trabaja una organización para garantizar que los esfuerzos locales que apoyan su propia resiliencia se refuercen como resultado del programa, y no se dejen de lado o se socaven.

#### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- las formas en que se apoya a los líderes locales de manera adecuada a través del trabajo.
- ejemplos de oportunidades de liderazgo en las que han participado las personas en el programa y en qué medida se consideran inclusivas.
- las formas en que el programa ha apoyado los esfuerzos de la comunidad local para fortalecer su capacidad de hacer frente a las crisis y a los peligros.

##### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- la forma en que se diseñan y ejecutan los programas para apoyar el liderazgo local y los esfuerzos de resiliencia local, incluyendo a los grupos más marginados.
- ejemplos de intervenciones del programa que apoyan el liderazgo local y los esfuerzos de resiliencia local, incluyendo a los grupos más marginados.

##### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los programas apoyan el liderazgo local y los esfuerzos de resiliencia local.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

##### Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes, como líderes comunitarios formales o informales, sobre:

- las formas en que el trabajo ha apoyado a los líderes comunitarios informales o formales y/o a los esfuerzos de resiliencia liderados a nivel local.

**Documentos** que demuestren cómo la organización apoya el liderazgo local y los esfuerzos de resiliencia dirigidos a nivel local, por ejemplo:

- estrategia o directrices para el fortalecimiento de la capacidad local
- documentos del programa (diseños, presupuestos, informes, etc.) que demuestren el apoyo al liderazgo local y a los esfuerzos de resiliencia integrados en los programas.

### **3.2 Apoyar las capacidades locales para anticiparse y reducir el riesgo de potenciales crisis o desastres.**

**Resultado esperado:** Se apoyan las capacidades locales para anticipar y reducir los riesgos de crisis o desastres potenciales.

#### **Componentes medibles:**

- Se apoyan las capacidades locales para anticipar los riesgos de posibles crisis o desastres.
- Se apoyan las capacidades locales para reducir los riesgos de crisis o desastres potenciales.

#### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo la organización diseña y ejecuta programas de manera que apoyen a la población local y a las estructuras comunitarias para **anticipar y reducir los riesgos** ante posibles crisis o desastres. Evaluar en qué medida se llevan a cabo actividades de cartografía de riesgos, planificación de la preparación para emergencias y reducción del riesgo de desastres, ya sea como intervenciones independientes o integradas en otros programas.

Examine si el personal consulta a las comunidades y las autoridades locales en la fase de planificación de un programa, a fin de comprender qué riesgos, cartografía de riesgos y/o planes de preparación ya existen y cómo el trabajo de la organización puede contribuir a reforzarlos. Considere también cómo se diseñan las actividades del programa para reducir el impacto de futuros riesgos, como la gestión de sequías, las estructuras resistentes a inundaciones, huracanes o terremotos, los cultivos resistentes a la sequía etc.

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la participación de la población en actividades que ayuden a identificar los peligros y riesgos ante posibles desastres en su contexto.
- las formas en que las personas, en su contexto, ayudan a reducir los riesgos ante posibles peligros y desastres.
- la percepción de las personas sobre si se sienten más capaces de hacer frente a posibles crisis en el futuro.

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que se diseñan y ejecutan los programas para apoyar las capacidades locales para anticipar y reducir los riesgos de posibles crisis o desastres.
- ejemplos de intervenciones de los programas que apoyan la cartografía de riesgos, la preparación para emergencias y la reducción del riesgo de desastres con las personas y las comunidades, incluyendo la forma en que los grupos más marginados y los que corren un mayor riesgo en situaciones de crisis y desastres participan en estos procesos.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- los acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los programas apoyan las capacidades locales para anticipar y reducir los riesgos de posibles crisis o desastres en su contexto.
- Recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.

##### **Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes, como las autoridades locales, sobre:**

- el grado en que el trabajo de la organización en materia de reducción del riesgo de desastres y preparación para emergencias apoya los esfuerzos locales existentes.

**Documentos** que demuestren cómo la organización apoya las capacidades locales para anticipar y reducir los riesgos ante posibles crisis o desastres, por ejemplo:

- estrategias y directrices de RRD,
- mapas de riesgos de la comunidad, planes de preparación de la comunidad, planes de contingencia.
- documentos del programa (diseños, presupuestos, informes) que incluyan actividades de RRD o preparación para emergencias.

### **3.3 Planificar e implementar programas que aporten efectos positivos a largo plazo para las vidas y los medios de vida de las personas, su economía local y su entorno. .**

**Resultado esperado:** Se planifican y ejecutan programas que contribuyen a generar efectos positivos a largo plazo en la vida de las personas, sus medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente.

#### **Componentes medibles:**

- Se planifican y ejecutan programas que contribuyen a generar efectos positivos a largo plazo en la vida de las personas, sus medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente.

#### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revise cómo la organización planifica y ejecuta sus programas de manera que contribuyan a **generar efectos positivos a largo plazo** en la vida de las personas, sus medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente. Considere qué herramientas se utilizan para vincular las actividades del proyecto con el impacto previsto, por ejemplo, la teoría del cambio, los marcos lógicos, los indicadores de resultados y de impacto, etc. Evalúe también si los diseños o las propuestas de los programas se revisan y evalúan sistemáticamente en función de la medida en que el programa propuesto contribuye a generar efectos positivos en la vida de las personas, los medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente.

Identifique prácticas que demuestren que, cuando sea apropiado y factible en función del contexto, se adoptan medidas para lograr un impacto positivo en las diferentes áreas. Por ejemplo:

- **la vida de las personas:** mejoras sostenibles en el acceso a los derechos humanos básicos, como la educación, la salud, la alimentación, el agua potable, la vivienda, etc.
- **los medios de vida de las personas:** mejor acceso a oportunidades de empleo, actividades generadoras de ingresos, competencias y formación, etc.
- **la economía local:** consideración de las condiciones del mercado local a la hora de decidir qué forma de asistencia (dinero en efectivo, vales, en especie) tendrá mayor impacto, adquisición local de bienes y servicios, etc.
- **el medio ambiente:** promoción de la plantación de árboles, prácticas agrícolas sostenibles, gestión de los recursos naturales, gestión de residuos y reciclaje, biodiversidad y actividades de conservación, etc.

Evalúe cómo supervisa la organización que sus programas tienen efectos positivos a largo plazo (enlace al punto 2.3). Considere si la organización evalúa los resultados y el impacto de los programas, más allá de las actividades y los productos, en sus procesos de seguimiento y evaluación. Por ejemplo, utilizando metodologías como la recolección de resultados, las evaluaciones de impacto, evaluaciones ex post, etc.

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- las formas en que el programa ha mejorado la vida de las personas, sus medios de subsistencia, la economía local y/o el medio ambiente.
- la percepción de las personas sobre la durabilidad de las mejoras en el futuro, una vez finalizadas las actividades del programa.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que se diseñan y ejecutan los programas para que contribuyan a efectos positivos a largo plazo.
- la forma en que se supervisan o evalúan los resultados y el impacto de los programas.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los programas se planifican y ejecutan de manera que contribuyan a generar efectos positivos a largo plazo en la vida de las personas, los medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente.
- recursos compartidos entre los socios para cumplir este requisito de manera eficaz.

**Documentos** que muestran cómo la organización garantiza que los programas contribuyen a efectos positivos a largo plazo, por ejemplo:

- estrategias, teoría del cambio u otros documentos que describan el enfoque programático.
- orientaciones para la planificación, el seguimiento y la evaluación.
- documentos del programa (por ejemplo, diseños, marcos lógicos, marcos de seguimiento y evaluación, tablas de seguimiento de indicadores, etc.).
- evaluación, recopilación de resultados, evaluación del impacto, informes de evaluación ex post, etc.

**3.4 Apoyar la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones desde el inicio de la labor con personas y comunidades.**

**Resultado esperado:** Se apoya la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones desde el inicio del trabajo con las personas y las comunidades.

**Componentes medibles:**

- Se apoya la apropiación local de los recursos desde el inicio del trabajo con las personas y las comunidades.
- Se apoya la toma de decisiones a nivel local desde el inicio del trabajo con las personas y las comunidades.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo la organización diseña y ejecuta sus programas de manera que **se apoye la apropiación local de los recursos** desde el inicio del trabajo para reducir el riesgo de dependencia. Considerar cómo la organización planea salir de un contexto o realizar la transición de sus actividades de manera que se mantenga el trabajo con la participación de los actores locales. Por ejemplo, revisar cómo la organización apoya y fortalece las estructuras locales (enlace a 2.1 y 3.1).

Examinar también cómo la organización diseña y ejecuta sus programas de manera que **se apoye la toma de decisiones a nivel local**. Examinar el grado de participación de las personas y las comunidades, así como de otros actores locales (como las autoridades locales, las organizaciones de la sociedad civil local, etc.) en el trabajo en las diferentes etapas, especialmente en las fases de planificación. Considerar en qué medida participan en la toma de decisiones sobre el programa y se sienten capaces de influir en la orientación del trabajo de manera significativa para ellos (enlace a 1.4).

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):****Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la forma en que se apoya a las personas para que se sientan partícipes de las actividades del programa.
- la participación de las personas en los procesos de toma de decisiones.
- la percepción de las personas sobre cómo continuará el trabajo o los beneficios obtenidos una vez que finalice o se transforme el apoyo de la organización.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que se apoya la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones a nivel local desde el inicio del trabajo con las personas y las comunidades.
- ¿qué estrategias o enfoques tiene el personal para salir de un contexto o realizar la transición de unas actividades a otras de manera que se garantice la sostenibilidad de las acciones y reducir el riesgo de dependencia?.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los programas apoyan la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones a nivel local desde el inicio de su trabajo conjunto. recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Documentos** que demuestren cómo la organización apoya la apropiación local y la toma de decisiones, por ejemplo:

- enfoque programático de la sostenibilidad.
- planes de transición o estrategias de salida para los programas.
- documentos del programa (diseños, informes, etc.) que describan cómo se integra la apropiación local y la toma de decisiones a nivel local en el enfoque del programa.

**3.5 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que el apoyo refuerce las acciones y la toma de decisiones a nivel local.**

**Resultado esperado:** Un enfoque organizativo coherente que garantice que su apoyo refuerza las acciones dirigidas a nivel local y la toma de decisiones.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que su apoyo refuerza las acciones lideradas a nivel local.
- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que su apoyo refuerza la toma de decisiones a nivel local.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Específico para la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromiso para reforzar las acciones y la toma de decisiones dirigidas localmente.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que este compromiso/enfoque se ponga en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los apartados 3.1 a 3.4.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para garantizar que su apoyo refuerce las acciones y la toma de decisiones lideradas a nivel local. Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Examine las medidas que la organización y sus socios han aplicado para garantizar que las acciones y la toma de decisiones dirigidas a nivel local se refuercen a lo largo de su trabajo conjunto. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Busque pruebas de que cada socio está cumpliendo estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando es necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 3.1 a 3.4.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para reforzar las acciones y la toma de decisiones lideradas a nivel local.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplique de manera coherente en toda la organización.
- las formas en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización para reforzar las acciones y la toma de decisiones impulsadas a nivel local.
- la forma en que el personal demuestra el enfoque o los compromisos de la organización en su asociación.
- el grado en que se comparten y acuerdan las expectativas y los recursos entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques/compromisos en todo su trabajo conjunto.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre el enfoque de la organización para reforzar las acciones y la toma de decisiones impulsadas a nivel local.

**Documentos de la organización que muestran cómo establece su enfoque, por ejemplo:**

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc. (como la política de localización, la estrategia del programa, el enfoque de asociación, etc.) que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con el refuerzo de las acciones y la toma de decisiones lideradas a nivel local.
- informes/revisiones de auditoría interna y externa, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión interna de la organización sobre la eficacia de este enfoque.

# Compromiso 4

## Las personas y comunidades acceden a apoyo que no causa daños a las personas ni al entorno

El compromiso 4 aborda el hecho de que el trabajo de las organizaciones para apoyar a las personas y las comunidades puede tener consecuencias no deseadas y perjudiciales para las personas o su entorno. Las organizaciones deben asumir su responsabilidad y garantizar que identifican, mitigan y abordan cualquier impacto negativo potencial y real de sus programas en las personas y las comunidades y su entorno. Las organizaciones deben trabajar de manera que se proteja la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades, se prevengan todas las formas de explotación y abuso, y se reduzcan los impactos ambientales negativos de la organización.

#### 4.1 Identificar, prevenir, mitigar y abordar impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre las personas y comunidades.

**Resultado esperado:** Se identifican, previenen, mitigan y abordan los impactos negativos potenciales y reales de los programas en las personas y las comunidades.

##### Componentes medibles:

- Se identifican, previenen y mitigan los posibles impactos negativos de los programas en las personas y las comunidades.
- Se identifican y abordan los impactos negativos reales de los programas en las personas y las comunidades.
- **PSEAH:** Se identifican, previenen y mitigan los posibles impactos negativos de los programas en las personas y las comunidades relacionados con la SEAH y se identifican y abordan los impactos negativos reales.

##### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revise cómo la organización **identifica, previene y mitiga los posibles impactos negativos** de sus programas en las personas y las comunidades. Considere si se identifican los riesgos en diferentes áreas, como los impactos de los programas en la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas, o en la cultura, el género, las relaciones sociales o políticas, así como en sus medios de vida y la economía local. Cuando se identifiquen riesgos de causar daño a las personas, revise cómo la organización mitiga esos efectos negativos en la medida de lo posible, por ejemplo, estableciendo salvaguardias o incluyendo medidas de mitigación en los planes de los programas.

Revise también cómo la organización identifica y **toma medidas para abordar los efectos negativos reales** cuando se producen. Por ejemplo, celebrando reuniones de revisión de proyectos, sesiones de retroalimentación con la comunidad y respondiendo a los comentarios o quejas recibidos a través de un proceso de retroalimentación o quejas basado en la comunidad. Considere si existen procedimientos para responder a incidentes críticos, como protocolos de seguridad, procedimientos de respuesta a SEAH y VBG, y si se han establecido vías de derivación (enlace al 5.4).

Revise cómo la organización establece un proceso de toma de decisiones para considerar el mejor curso de acción cuando los efectos negativos son un resultado posible de la actuación.

Revise si la organización documenta las pruebas disponibles en ese momento y las hipótesis en las que se basó la decisión.

Identifique prácticas que demuestren que se han identificado, prevenido y mitigado de forma sistemática los riesgos contextuales relevantes para las personas y las comunidades. Busque también ejemplos de prácticas en las que se hayan abordado adecuadamente los impactos negativos reales, en un plazo razonable.

##### Orientación de la PSEAH:

Identifique prácticas que demuestren que la organización identifica, previene, mitiga y aborda específicamente los impactos negativos potenciales y reales de sus programas relacionados con la SEAH de las personas y las comunidades. Considere cómo se identifican y analizan sistemáticamente las limitaciones organizativas y contextuales relacionadas con la PSEAH. Por ejemplo, en qué medida las evaluaciones de los proyectos, el contexto y los análisis de las partes interesadas incluyen los riesgos potenciales de la SEAH. Examine cómo se incorporan las consideraciones de SEAH en el diseño, la ejecución y la evaluación de los programas y si los diseños de los programas se adaptan para proteger a las personas de la SEAH. Revise los métodos de seguimiento periódico de los programas para detectar los efectos negativos potenciales y reales no intencionados relacionados con la SEAH. Evalúe si se adoptan medidas oportunas y sistemáticas cuando se identifican efectos negativos relacionados con la SEAH (enlace a 5.6 y 8.4).

## Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- el grado en que se consulta a las personas sobre los riesgos que les suponen los programas durante las actividades de evaluación y seguimiento.
- el grado en que las personas saben cómo proporcionar información (enlace al 7.1) o presentar quejas (enlace al 5.3) si identifican algún impacto negativo de los programas.
- cualquier ejemplo de impacto negativo que la organización haya abordado de manera satisfactoria.

### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- la forma en que se identifican y supervisan los riesgos potenciales para las personas y las comunidades en los programas.
- los procesos o procedimientos establecidos para abordar cualquier impacto negativo que los programas puedan tener en las personas y las comunidades.
- [la forma en que se identifican y mitigan los posibles casos de SEAH por parte del personal o los voluntarios a nivel comunitario.](#)
- [la forma en que se identifican y abordan los casos reales de SEAH por parte del personal o los voluntarios a nivel comunitario \(enlace al apartado 5.4\).](#)

### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo se identifican, previenen y mitigan los posibles impactos negativos de los programas en las personas y las comunidades, y cómo se identifican y abordan los impactos negativos reales.
- [acuerdos \(formales y/o informales\) entre los socios sobre cómo se identifican, previenen y mitigan los posibles impactos negativos de los programas en las personas y las comunidades relacionados con la SEAH, y cómo se identifican y abordan los impactos negativos reales.](#)
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

### Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:

- ejemplos de cómo se han ajustado los programas para minimizar los posibles impactos negativos en las personas y las comunidades y, si se han identificado impactos negativos reales. Ejemplos de cómo se han abordado.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización identifica, previene, mitiga y aborda los impactos negativos potenciales y reales de los programas en las personas y las comunidades, por ejemplo:

- evaluaciones de riesgos y planes de mitigación a nivel de proyecto.
- evaluaciones de mercado.
- análisis de contexto, incluyendo áreas específicas como género, inclusión, conflictos, etc. (enlace al punto 2.6).
- registros de quejas e informes de quejas.
- documentos del programa (planes, revisiones, cambios presupuestarios, informes, etc.) que documentan los cambios introducidos en el diseño en función de los impactos negativos potenciales o reales.

**Documentos de la organización** que muestran cómo esta identifica, previene, mitiga y aborda los impactos negativos potenciales y reales de los programas en las personas y las comunidades, por ejemplo:

- [orientación para los puntos focales de PSEAH sobre la identificación, el seguimiento y la respuesta a los riesgos e incidentes relacionados con la SEAH.](#)
- [formación en PSEAH para todo el personal y materiales de concientización para las personas y las comunidades con el fin de mitigar la SEAH.](#)

#### 4.2 Identificar, prevenir, mitigar y abordar impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre el entorno.

**Resultado esperado:** Se identifican, previenen, mitigan y abordan los impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre el medio ambiente.

##### Componentes medibles:

- Se identifican, previenen y mitigan los posibles impactos negativos de los programas en el medio ambiente.
- Se identifican y abordan los impactos negativos reales de los programas sobre el medio ambiente.

##### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revisar cómo la organización **identifica, previene y mitiga los posibles impactos negativos** de sus programas sobre el clima y el medio ambiente. Considerar si los riesgos para el medio ambiente se incluyen sistemáticamente en los procesos de evaluación de riesgos a nivel de programa, o si se llevan a cabo evaluaciones independientes, como evaluaciones de impacto ambiental o el uso de NEAT+ (Herramienta de Evaluación Ambiental Nexus) en el trabajo humanitario. Cuando se identifiquen riesgos de causar daños al medio ambiente, revisar cómo la organización mitiga esos efectos negativos en la medida de lo posible. Considere si el personal técnico debidamente cualificado revisa y aporta información al diseño de los programas para minimizar los daños al medio ambiente y en qué medida los resultados de las evaluaciones de riesgos ambientales se tienen en cuenta en el diseño y la ejecución de los programas.

Examine también cómo la organización identifica y **toma medidas para hacer frente a los efectos negativos reales** sobre el medio ambiente cuando se producen. Considere si se supervisan los riesgos medioambientales a lo largo de la ejecución del programa y qué medidas se adoptan para adaptar las actividades si se identifica algún daño al medio ambiente.

Identifique prácticas que demuestren que los riesgos climáticos y medioambientales se han identificado, prevenido y mitigado de forma sistemática en los programas. Busque también ejemplos prácticos de adaptaciones de las actividades del programa diseñadas para hacer frente a cualquier daño real al medio ambiente causado por las actividades del programa.

##### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

###### Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:

- ejemplos de cómo se han ajustado los programas para minimizar los posibles impactos negativos en el medio ambiente y, si se han identificado impactos negativos reales, cómo se han abordado.

**Documentos** que muestran cómo la organización identifica, previene, mitiga y aborda los impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre el medio ambiente, por ejemplo:

- herramientas de evaluación ambiental, como la herramienta NEAT+ (Nexus Environmental Assessment Tool), Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA), etc.
- evaluaciones de riesgos de programas/proyectos que incluyen riesgos para el medio ambiente y planes de mitigación.
- documentos del programa (planes, revisiones, cambios presupuestarios, informes, etc.) que documenten los cambios introducidos en el diseño en función de los impactos negativos potenciales o reales sobre el medio ambiente.

#### 4.3 Asegurar una gestión segura, ética y eficaz de datos e información para minimizar riesgos para las personas y comunidades, en concordancia con las buenas prácticas de protección de datos.

**Resultado esperado:** Los datos y la información se gestionan de forma segura, ética y eficaz para minimizar los riesgos para las personas y las comunidades, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.

##### Componentes medibles:

- Los datos y la información se gestionan de forma segura, ética y eficaz para minimizar los riesgos para las personas y las comunidades, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.
- **PSEAH:** Los datos y la información relacionados con SEAH se gestionan de forma segura, ética y eficaz para minimizar los riesgos para las personas y las comunidades, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.

##### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revisar los documentos **de protección de datos, seguridad y gestión operativa de datos** de la organización para garantizar que se ajustan a las buenas prácticas reconocidas y a los requisitos legales. Evaluar las medidas adoptadas para proteger y garantizar la seguridad de los datos personales y no personales, por ejemplo, nombres o ubicaciones identificables, como el cifrado, los controles de acceso y el almacenamiento seguro. Revisar los protocolos técnicos para la recopilación, el almacenamiento, el intercambio y la eliminación de datos, a fin de garantizar que se minimizan los riesgos para las personas y las comunidades y que se adhieren a las buenas prácticas.

Revisar los registros de incidentes y las quejas o comentarios relacionados con violaciones de datos o uso indebido de la información para evaluar la respuesta de la organización y cómo se gestionaron y resolvieron, con el fin de minimizar los riesgos. Revisar cualquier revisión o evaluación interna utilizada para comprobar periódicamente el cumplimiento de las buenas prácticas y los requisitos legales en materia de protección y seguridad de los datos.

Considere qué se incluye en los contratos del personal y los representantes (socios, proveedores) en lo que respecta a la protección, la seguridad y la confidencialidad de los datos. Revise si existen acuerdos de confidencialidad, según corresponda, especialmente para la gestión de datos sensibles o potencialmente perjudiciales.

##### Orientación de la PSEAH:

Revisar los protocolos, sistemas y/o directrices específicas relacionadas con la protección y la seguridad de los datos o incidentes relacionados con la SEAH para garantizar que sean exhaustivos y aplicables, y que protejan la información personal sensible relacionada con los incidentes de SEAH.

Revisar qué formación específica se imparte al personal pertinente sobre el tratamiento y la protección de los datos relacionados con la SEAH.

Considerar si la organización cuenta con una política (o equivalente) y directrices para garantizar la protección y la seguridad de los datos personales sensibles y la información relacionada con incidentes de SEAH, incluidos los relacionados con los víctimas/sobrevivientes de VBG o de SEAH.

Revisar qué sistemas existen para garantizar la protección y seguridad de los datos personales sensibles y la información relacionada con incidentes de SEAH.

Evaluar, si procede, si existen sistemas adecuados con supervisión delegada y si se garantizan los requisitos de confidencialidad para el personal que gestiona incidentes de SEAH.

##### Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:

Guía de buenas prácticas para la gestión de denuncias de CHSA:

<https://d1h79zlhft2zs.cloudfront.net/uploads/2023/11/Managing-complaints-best-practice-guide-CHS-Alliance.pdf> (SE ACTUALIZARÁ CON BASE A LA CHS DE 2024)

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection\\_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection_en) Directrices operativas del IASC sobre la responsabilidad en materia de datos en la acción humanitaria: <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action> y <https://privacyinternational.org/data-protection-guide>

#### Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Las consultas con los miembros de la comunidad muestran o indican que:

- la organización mantiene la confidencialidad de los datos personales y no personales de las personas.
- la confianza de las personas en la capacidad de la organización para proteger y mantener la confidencialidad de sus datos e información.
- [la confianza de las personas en la protección y confidencialidad de los datos relacionados con la SEAH.](#)

##### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- las formas en que se gestionan eficazmente los datos y la información para minimizar los riesgos para las personas y las comunidades.
- la formación que recibe el personal en materia de protección y seguridad de los datos (incluida la gestión segura, ética y eficaz de los datos personales y no personales).
- [las formas en que se gestionan eficazmente los datos y la información para minimizar los riesgos de SEAH para las personas y las comunidades.](#)
- [Formación recibida por el personal en materia de protección y seguridad de datos SEAH.](#)

##### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo gestionar los datos y la información de manera eficaz para minimizar los riesgos para las personas y las comunidades.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

##### Observaciones directas, por ejemplo:

- en las oficinas, controles de acceso a los datos digitales, instalaciones de almacenamiento bajo llave para los datos sensibles, etc.

##### Documentos organizativos que demuestren cómo la organización garantiza la protección y seguridad de los datos, por ejemplo:

- protocolos de protección de datos y documentos de gestión.
- procedimientos técnicos para la seguridad de los datos.
- registros de auditorías internas, quejas, registros de incidentes relacionados con la seguridad de los datos.
- registros de formación del personal en materia de protección de datos, seguridad de los datos y responsabilidad en materia de datos.

##### Documentos organizativos que muestran cómo la organización garantiza la protección y seguridad de los datos SEAH, por ejemplo:

- [protocolos, políticas o directrices de protección, seguridad y tratamiento de datos SEAH \(por ejemplo, archivadores cerrados con llave, acceso protegido por contraseña y acceso delegado al almacenamiento electrónico de datos\).](#)

**4.4 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que la organización funciona de manera que proteja la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y comunidades y prevenga todas las formas de explotación y abuso, incluyendo la explotación, el abuso y el acoso sexuales por parte del personal y voluntariado, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que la organización trabaja de manera que se proteja la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades, y se prevengan todas las formas de explotación y abuso, incluidos la explotación sexual, el abuso y el acoso, por parte del personal y los voluntarios, de con las buenas prácticas reconocidas.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que la organización trabaja de manera que se protege la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.
- **PSEAH:** Se ha establecido un enfoque organizativo coherente que garantiza que la organización trabaja de manera que se previenen todas las formas de explotación y abuso, incluida la SEAH, por parte del personal y de los voluntarios, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Específico para la naturaleza de la organización, revisar cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para no causar daño a las personas. Esto debe incluir compromisos para proteger la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades.

Revisar los métodos organizativos establecidos que promueven y garantizan que estos compromisos y/o enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que opera.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de manera coherente en toda la organización y en su trabajo.

Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los apartados 4.1, 4.3, C5 y 8.4.

**Orientación de la PSEAH:**

En función de la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para prevenir todas las formas de explotación y abuso, incluida la SEAH, por parte del personal y los voluntarios. Esto podría figurar en una política, un marco o un documento de orientación específico para prevenir y responder a casos de SEAH. Identifique si hay autoridades delegadas con responsabilidades claras en la supervisión de los incidentes de SEAH y la notificación de los mismos al órgano rector de la organización o su equivalente.

Revise los métodos organizativos establecidos que promueven y garantizan que su compromiso con PSEAH se pone en práctica en todos los lugares y situaciones en los que se trabaja. Por ejemplo, considere la PSEAH en **los procesos de contratación**. Compruebe si existe un procedimiento sistemático de selección de los candidatos a un puesto de trabajo mediante un examen adecuado. Este debe incluir, como mínimo, la verificación de las referencias en materia de conducta sexual indebida y una declaración del candidato en la que confirme que nunca ha sido objeto de sanciones (disciplinarias, administrativas o penales) derivadas de una investigación relacionada con la SEAH, ni ha abandonado un empleo en espera de una investigación ni se ha negado a cooperar en dicha investigación. Considere también si la organización imparte **formación obligatoria** (en línea o presencial) a todo el personal sobre PSEAH y los procedimientos pertinentes. La formación debe incluir una definición de SEAH, una explicación de las medidas de prohibición de la SEAH que debe adoptar el personal (es decir, la atención inmediata de las denuncias y la derivación de la víctima/sobreviviente).

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan el cumplimiento sistemático de estos métodos en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para no causar daño a las personas. Esto incluye considerar cómo trabajan para proteger la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades, y [cómo previenen todas las formas de explotación, abuso y acoso por parte del personal y los voluntarios](#). Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Revise las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que trabajan de manera que protegen la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades y previenen todas las formas de explotación y abuso por parte del personal y los voluntarios. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Busque pruebas de que cada socio cumple estas funciones y que cada socio cumple con tales responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando es necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 4.1, 4.3, C5 y 8.4.

[Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para prevenir el SEAH por parte del personal y los voluntarios. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo.](#)

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

Principios de protección de Esfera: <https://handbook.hspstandards.org/en/sphere/#ch004>

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):****Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque de trabajo para proteger la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades.
- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para trabajar de manera que se eviten todas las formas de explotación, abuso y acoso por parte del personal y los voluntarios.
- [la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para trabajar de manera que se evite la PSEAH por parte del personal y los voluntarios.](#)
- los métodos establecidos para garantizar que estos enfoques se apliquen de manera coherente en toda la organización.
- la forma en que se apoya al personal para aplicar estos enfoques en su trabajo.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de protección de las personas y las comunidades y [protección contra todas las formas de explotación, abuso y acoso por parte del personal y de los voluntarios](#).
- [el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos/enfoque de la organización en materia de protección de las personas y las comunidades y la PSEAH por parte del personal y de los voluntarios.](#)
- el grado en que se acuerdan las expectativas y el apoyo mutuo entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques/compromisos a lo largo de su trabajo conjunto.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre el enfoque de la organización para proteger a las personas y las comunidades y [prevenir la explotación, el abuso y el acoso por parte del personal y los voluntarios](#).

[las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre el enfoque de la organización para prevenir la](#)

explotación sexual, el abuso y el acoso por parte del personal y de los voluntarios.

**Documentos de la organización** que muestren cómo aborda la organización la protección de la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y las comunidades, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con la protección de las personas y las comunidades, por ejemplo, la política de protección, la política de protección de la infancia o su equivalente, el plan de trabajo de protección o protección de la infancia.
- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc., que exijan o demuestren de manera coherente el enfoque y el compromiso de la organización para prevenir todas las formas de explotación, abuso y acoso por parte del personal y los voluntarios, por ejemplo, la política de salvaguarda o equivalente, la política y los procedimientos de denuncia de irregularidades, el código de conducta.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento/evaluación, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de su enfoque.

**Documentos de la organización** que muestran el enfoque de la organización para prevenir la SEAH por parte del personal y los voluntarios, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc. que exijan o demuestren de manera coherente el enfoque y el compromiso de la organización para prevenir la explotación, el abuso y el acoso sexuales por parte del personal y los voluntarios, por ejemplo, PSEAH o política o equivalente, plan de trabajo PSEAH, política y procedimientos de denuncia de irregularidades, código de conducta, política de apoyo a los sobrevivientes/prestación de asistencia o equivalente/directrices.
- documentación de los procedimientos estándar para que todo el personal reciba/firme la política de PSEAH.
- procedimientos de contratación que incluyan una plantilla para la verificación de referencias, incluyendo la verificación de conducta sexual inapropiada (incluidas referencias de empleadores anteriores y una declaración propia).
- política de protección en línea o equivalente, para organizaciones que interactúan con personas y comunidades en línea, o convocan grupos en línea.
- documentación sobre el refuerzo de las capacidades del personal en materia de PSEAH, incluyendo planes de formación, programa de formación, paquete de formación, hoja de asistencia, certificados de formación, etc.

#### **4.5 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para reducir los impactos medioambientales negativos de la organización y su labor, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente para reducir los impactos ambientales negativos de la organización y su trabajo, en consonancia con las buenas prácticas reconocidas.

#### **Componente medible:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente para reducir los impactos ambientales negativos de la organización y su trabajo, en línea con las buenas prácticas reconocidas.

#### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza de su trabajo y el contexto operativo):**

En función de la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para reducir los impactos ambientales negativos de la organización y su trabajo.

Revise los métodos que la organización tiene establecidos para promover este enfoque en toda la organización y garantizar que todo su personal y voluntarios, así como otros representantes asociados, lo comprendan y apliquen en todo su trabajo. Revise los métodos establecidos a nivel de la organización para garantizar que este compromiso y/o enfoque se ponga en práctica y se aplique de manera eficaz en todos los lugares y situaciones en los que trabaja.

Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los apartados 4.2 y

9.4.

Evaluar los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para reducir los impactos ambientales negativos de sus operaciones y programas conjuntos. Por ejemplo, esto podría documentarse en acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Revisar las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que se reducen los impactos ambientales negativos de su trabajo conjunto. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Buscar pruebas de que cada socio cumple estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 4.2 y 9.4.

Evaluar cómo las organizaciones que colaboran en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para prevenir la SEAH por parte del personal y los voluntarios. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo.

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://www.climate-charter.org/guidance/>

<https://neatplus.org/>

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para reducir los impactos ambientales negativos.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplica de manera coherente en toda la organización y en su trabajo con las personas y las comunidades.
- la forma en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información relevante sobre los compromisos y el enfoque de la organización para reducir el impacto ambiental negativo.
- la forma en que el personal y el personal de los socios demuestran el enfoque o los compromisos de la organización en su asociación.
- el grado en que se comparten y acuerdan las expectativas y los recursos entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos compromisos/enfoques a lo largo de su trabajo conjunto con las personas y las comunidades.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre el enfoque de la organización para reducir los impactos ambientales negativos de su funcionamiento y sus programas.

**Observaciones directas de las medidas adoptadas para reducir el impacto medioambiental, por ejemplo:**

- ecologización, sistemas de reciclaje, formas de reducir los residuos en las oficinas de la organización y de sus socios.
- material visual que promueva estrategias ecológicas, el reciclaje y los sistemas de gestión de residuos en las comunidades.

**Documentos de la organización** que muestran su enfoque para reducir los impactos ambientales negativos de la organización y su trabajo, en línea con las buenas prácticas reconocidas, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices o equivalentes que exijan o demuestren de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con la reducción de los impactos ambientales negativos de la organización y su trabajo, por ejemplo, estrategia de sostenibilidad, política medioambiental, indicadores clave de rendimiento (KPI) medioambientales, etc.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento/evaluación, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.

# Compromiso 5

**Las personas y comunidades pueden expresar sus preocupaciones y quejas de manera segura para que se dé repuesta a ellas**

El compromiso 5 reitera el derecho de las personas y las comunidades, cuando las cosas van mal, a presentar quejas y recibir una respuesta adecuada y oportuna. Las organizaciones deben permitir a las personas, las comunidades y otras partes interesadas presentar quejas, denunciar conductas indebidas o expresar sus preocupaciones sobre el trabajo de las organizaciones con ellos, incluida la calidad y la eficacia de los programas y el comportamiento de la organización y su personal, voluntarios o socios. Las organizaciones deben garantizar que todas las preocupaciones y quejas sean bien recibidas y se actúe sobre ellas de manera oportuna y adecuada.

**5.1 Planificar e implementar maneras seguras, accesibles y apropiadas de que todos los grupos de una comunidad puedan dar retroalimentación y expresar preocupaciones y quejas en concordancia con buenas prácticas reconocidas.**

**Resultado esperado:** Disponibilidad de medios seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos de una comunidad puedan aportar comentarios, comunicar sus inquietudes y quejas.

**Componentes medibles:**

- Se planifican y aplican, de conformidad con las buenas prácticas, medios seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos de una comunidad puedan aportar comentarios, comunicar sus preocupaciones y presentar quejas.
- **PSEAH:** Se implementan, de acuerdo con las buenas prácticas, medios seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos de una comunidad puedan comunicar sus inquietudes y quejas relacionadas con la SEAH.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo la organización garantiza que los procesos de retroalimentación y quejas a nivel comunitario se planifican y aplican de manera que se consideren **seguros, accesibles y adecuados** para todos los grupos de una comunidad, así como la disponibilidad de diferentes formatos (escritos y verbales). Considerar cómo la organización **contextualiza** sus procesos de gestión de quejas en función de las preferencias de la comunidad y los sistemas locales existentes. Revisar la formación y los recursos proporcionados al personal para planificar y aplicar sistemas comunitarios de retroalimentación y quejas.

Identifique prácticas que demuestren que los procesos de gestión de quejas de la comunidad se basan en las preferencias de los diferentes grupos de personas, incluidos los grupos marginados. Esto implica la participación y el diálogo con las personas y las comunidades para diseñar y aplicar conjuntamente los procesos de gestión de quejas. Revise cómo se tienen en cuenta las diversas preferencias de los diferentes grupos, en particular en lo que se refiere a **la accesibilidad, la seguridad y la confidencialidad**, en el diseño y la implementación de los procesos de gestión de quejas.

**Orientación de la PSEAH:**

Busque específicamente prácticas que demuestren que las personas participan en la forma en que se tienen en cuenta los informes sobre SEAH en el diseño y la aplicación de los procesos de trámite de denuncias. Compruebe cómo se diseñan y aplican estos procesos para que sean seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos de una comunidad puedan comunicar sus preocupaciones y denuncias relacionadas con el SEAH en su contexto. Considere cómo la organización integra las preferencias, en particular las relacionadas con la accesibilidad, la seguridad y la confidencialidad, de los diferentes grupos en el diseño de los procesos de tramitación de denuncias que incorporan específicamente las denuncias de SEAH.

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://safeguardingsupporthub.org/documents/how-design-and-manage-community-based-complaints-mechanisms-cbcm>

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Las consultas con los miembros de la comunidad muestran o indican lo siguiente:**

- la participación de las personas en la organización en el diseño y la aplicación de los procesos de gestión de la retroalimentación y las quejas a nivel comunitario.
- el grado en que se incorporan las opiniones de las personas en el diseño y la implementación de los procesos de retroalimentación y gestión de quejas.
- el grado en que los procesos de retroalimentación y quejas disponibles para las personas son accesibles y adecuados para su uso y si se sienten seguras al utilizarlos.
- **el grado en que las personas se sienten seguras al informar específicamente sobre inquietudes o quejas relacionadas con la SEAH.**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal interactúa y debate con las personas y las comunidades para planificar y aplicar los procesos de gestión de comentarios y quejas.
- los procesos que sigue el personal para garantizar que los canales de retroalimentación y denuncia sean seguros, accesibles y adecuados para las personas.
- los procesos que sigue el personal para garantizar que los canales de retroalimentación y denuncia, específicamente para presentar inquietudes y quejas relacionadas con SEAH, sean seguros, accesibles y adecuados para las personas.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo planificar y aplicar medios seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos a nivel comunitario puedan expresar sus opiniones y presentar quejas.
- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo planificar y aplicar medios seguros, accesibles y adecuados para que todos los grupos a nivel comunitario puedan expresar sus opiniones y presentar quejas relacionadas con la SEAH.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- participación de las personas a nivel comunitario en los procesos para expresar opiniones y presentar quejas.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización planifica y aplica medidas para que las personas y las comunidades puedan aportar comentarios y comunicar sus inquietudes y quejas, tales como:

- procesos, orientación, herramientas para establecer, configurar y aplicar sistemas de comentarios y quejas basados en la comunidad, incluida la participación de la misma.
- informes, resultados de consultas con personas y comunidades.
- ejemplos de procesos documentados de gestión de quejas que se han contextualizado.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización planifica y aplica medidas para que las personas y las comunidades puedan aportar comentarios y comunicar sus inquietudes y quejas relacionadas con la SEAH, por ejemplo:

- procesos, orientación y herramientas para establecer, configurar y aplicar sistemas comunitarios de comentarios y quejas sobre la SEAH, incluida la participación de la comunidad.
- ejemplos de procesos documentados de gestión de quejas de SEAH que se han contextualizado.

**5.2 Comprobar de manera periódica que las personas y comunidades comprenden cómo se espera que actúe el personal y el voluntariado a fin de prevenir comportamientos nocivos, incluidos el abuso, la explotación y el acoso sexuales.**

**Resultado esperado:** Las personas y las comunidades comprenden cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir comportamientos perjudiciales, incluidos la explotación y el abuso sexuales y el acoso.

**Componentes medibles:**

- Las personas y las comunidades comprenden cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir comportamientos perjudiciales.
- **PSEAH:** Las personas y las comunidades comprenden cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir y proteger a las personas de la SEAH.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar las formas en que la organización **supervisa y evalúa que las personas y las comunidades entienden qué tipo de comportamientos deben esperar** del personal y los voluntarios que trabajan en su comunidad y cómo se espera que actúen para prevenir comportamientos perjudiciales. Por ejemplo, considerar si esto se incorpora en los planes de supervisión, se incluye como pregunta en las encuestas periódicas de la comunidad o en los PDM, o se incorpora

en las visitas de supervisión periódicas. Busque cómo se forma y se apoya al personal para explicar el comportamiento esperado, la PSEAH, la protección de las personas y las comunidades (enlace al punto 1.2) y en qué medida la formación incluye la supervisión de la eficacia de esas actividades de intercambio de información en relación con el comportamiento esperado del personal.

Identifique prácticas que demuestren que la organización supervisa periódicamente el conocimiento y la comprensión de las personas y las comunidades sobre los comportamientos esperados del personal y los voluntarios. Revise cómo se lleva a cabo el seguimiento de forma regular y con qué eficacia aborda la organización la falta de comprensión cuando se identifica. Revise cómo adapta y mejora la organización el intercambio de información y la comunicación con las personas y las comunidades sobre el comportamiento esperado, cuando se considera que la comprensión no es adecuada (enlace a 1.2 y 1.3), por ejemplo, cambios en la forma de compartir la información, adaptación del lenguaje para garantizar que sea claro, participación más regular en la cuestión, etc.

Evalúe en qué medida las personas comprenden cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios que interactúan con ellas para prevenir comportamientos perjudiciales. Esto podría obtenerse mediante consultas directas con los miembros de la comunidad y/o los resultados del seguimiento que haya realizado la organización, si procede.

#### **Orientación de la PSEAH:**

Revisar cómo la organización supervisa y evalúa que las personas y las comunidades comprenden los compromisos de la organización y los comportamientos esperados en materia de PSEAH por parte del personal y los voluntarios que trabajan con ellos (enlace a 1.2). Considerar si la organización comunica un enfoque de tolerancia cero hacia la SEAH (enlace a 1.2) y en qué medida supervisa que dichas comunicaciones sean eficaces. Considere qué medidas toma la organización para mejorar la eficacia de su intercambio de información relacionada con la PSEAH a nivel comunitario, basándose en los resultados de sus actividades de supervisión.

Explore en qué medida las personas a nivel comunitario comprenden cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios que interactúan con ellos para prevenir y protegerlos de la SEEA. Esto podría derivarse de consultas directas con miembros de la comunidad y/o los resultados del seguimiento que haya realizado la organización, si procede.

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con los miembros de la comunidad sobre:**

- la comprensión de las personas sobre las formas en que se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir comportamientos perjudiciales.
- [la comprensión de las personas sobre los compromisos de la organización en materia de PSEAH y si saben cómo se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir y protegerlos de la SEAH.](#)

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal supervisa la conciencia y el conocimiento de la comunidad sobre los comportamientos esperados.
- [la forma en que el personal supervisa la concientización y el conocimiento de la comunidad sobre los comportamientos esperados en relación con la PSEAH.](#)
- las medidas que toma el personal cuando se detecta una falta de conciencia y comprensión de la PSEAH.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que las personas y las comunidades comprendan cómo se espera que actúe el personal para prevenir comportamientos perjudiciales.
- [acuerdos \(formales y/o informales\) entre los socios sobre cómo garantizar que las personas y las comunidades comprendan cómo se espera que actúe el personal para prevenir la SEAH.](#)
- cómo se comparten los recursos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- la comprensión de las partes interesadas sobre las formas en que se espera que actúen el personal y los voluntarios para prevenir comportamientos perjudiciales.
- **la comprensión de las partes interesadas sobre los compromisos de la organización en materia de PSEAH y si saben cómo se espera que el personal y los voluntarios deben actuar para prevenir y protegerlos de la SEAH.**

**Documentos de la organización** que muestran cómo ésta supervisa periódicamente que las personas y las comunidades comprenden los comportamientos esperados, por ejemplo:

- directrices de supervisión, herramientas, plantillas, etc., con preguntas específicas relacionadas con los comportamientos esperados.
- resultados de las actividades de seguimiento relacionadas con el comportamiento esperado, como informes de PDM, informes de encuestas comunitarias, resultados de debates de grupos focales, informes de visitas de seguimiento, etc.
- planes documentados sobre cómo ajustar las actividades de intercambio de información para que sean más eficaces, basándose en los resultados del seguimiento.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización supervisa periódicamente que las personas y las comunidades comprenden los comportamientos esperados en relación con la PSEAH, por ejemplo:

- orientaciones sobre cómo supervisar las percepciones y la comprensión de la comunidad sobre los compromisos en materia de PSEAH y los comportamientos esperados

**5.3 Comprobar de manera periódica que las personas, comunidades y otras partes interesadas pertinentes sepan cómo pueden expresar preocupaciones y quejas y cómo se abordarán.**

**Resultado esperado:** Las personas, las comunidades y otras partes interesadas relevantes entienden cómo informar las inquietudes y quejas, y cómo se abordarán.

**Componentes medibles:**

- Las personas, las comunidades y otras partes interesadas relevantes entienden cómo informar sobre sus inquietudes y quejas.
- Las personas, las comunidades y otras partes interesadas relevantes entienden cómo se abordarán las inquietudes y quejas.
- **PSEAH:** Las personas, las comunidades y otras partes interesadas relevantes entienden cómo informar sobre inquietudes y quejas relacionadas con SEAH y cómo se abordarán.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar las formas en que la organización **supervisa y evalúa que las personas, las comunidades y otras partes interesadas pertinentes comprenden cómo comunicar sus inquietudes y quejas, y cómo se abordarán éstas.** Por ejemplo, considerar si esto se incorpora en los planes de supervisión, se incluye como pregunta en las encuestas periódicas a la comunidad o en los informes PDM, o se incorpora en las visitas de supervisión periódicas. Identifique cómo se forma y se apoya al personal para compartir información con las personas y las comunidades sobre cómo plantear inquietudes y quejas, y cómo se abordarán (enlace a 1.2), y en qué medida la formación incluye la supervisión de la eficacia de esas actividades de intercambio de información.

Identifique prácticas que demuestren que la organización supervisa periódicamente el conocimiento y la comprensión de las personas y las comunidades sobre cómo plantear inquietudes y quejas, y cómo se abordarán. Revise cómo se lleva a cabo la supervisión de forma periódica y la eficacia con la que la organización aborda la falta de comprensión cuando se identifica. Revise cómo la organización adapta y mejora el intercambio de información y la comunicación con las personas y las comunidades sobre cómo pueden comunicar sus inquietudes y presentar quejas, cuando se

detecta que la comprensión no es adecuada (enlace a 1.2 y 1.3). Por ejemplo, cambios en la forma de compartir la información, adaptación del lenguaje para garantizar que sea claro, participación más regular en el tema, etc.

Evalúe en qué medida las personas comprenden cómo informar sobre sus inquietudes y quejas, y cómo se abordarán estas. Considere en qué medida las personas comprenden cómo la organización manejaría la información confidencial, mantendría la confidencialidad y les brindaría apoyo en relación con un incidente o una queja por conducta indebida. Esto podría obtenerse mediante consultas directas con los miembros de la comunidad y/o los resultados del seguimiento que la organización haga, si procede.

#### **Orientación de la PSEAH:**

Busque específicamente prácticas que demuestren que la organización supervisa que las personas, las comunidades y otras partes interesadas pertinentes comprenden cómo utilizar los canales a su disposición para comunicar sus inquietudes y quejas relacionadas con la SEAH (enlace al apartado 1.2). Compruebe que esto incluye garantizar que las personas entienden cómo se abordarán las denuncias o los incidentes de SEAH. Revise cómo la organización adapta y contextualiza su información y comunicación con las personas y las comunidades cuando identifica una falta de conciencia o comprensión sobre cómo denunciar cuestiones relacionadas con la SEAH. Considere cómo garantizan que las personas y las comunidades saben cómo se maneja la información sensible y se garantiza la confidencialidad y cómo se les presta apoyo en caso de incidente o denuncia relacionados con la PSEAH (enlace al apartado 5.5).

#### **Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la comprensión de las personas sobre cómo pueden presentar denuncias y cómo se abordarán éstas.
- la comprensión de las personas sobre cómo la organización manejaría la información confidencial, mantendría la confidencialidad y les prestaría apoyo en relación con conductas indebidas.
- [la comprensión de las personas sobre cómo la organización gestionaría la información sensible, mantendría la confidencialidad y les prestaría apoyo en relación con la SEAH, los incidentes o las denuncias.](#)
- la comprensión de las personas sobre cómo pueden presentar quejas o inquietudes, y cómo se abordarán éstas, incluyendo la protección que se les brindará durante todo el proceso.
- [comprensión de las personas sobre cómo pueden presentar quejas o inquietudes relacionadas con cualquier cuestión de SEAH, y cómo se abordarán, incluida la protección que se les brindará durante todo el proceso.](#)

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal supervisa periódicamente la comprensión de las personas a lo largo de su trabajo.
- la forma en que el personal adapta su práctica para garantizar que las personas tengan claro cómo se pueden presentar las quejas, [incluidas las relacionadas con SEAH](#), sobre qué cuestiones, cómo se dan las respuestas, qué pueden esperar los denunciantes cuando presentan una queja y cómo se les protege a lo largo del proceso.
- [la forma en que el personal adapta sus prácticas para garantizar que las personas tengan claro cómo se pueden presentar las reclamaciones relacionadas con la SEAH, cómo se responde a ellas, qué pueden esperar los reclamantes al presentar una queja relacionada con la SEAH y cómo se les protege durante todo el proceso.](#)

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que las personas entienden cómo presentar quejas/inquietudes y cómo se abordarán éstas.
- [acuerdos \(formales y/o informales\) entre los socios sobre cómo garantizar que las personas comprendan cómo informar sobre las quejas o inquietudes relacionadas con la SEAH y cómo se abordarán.](#)
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.
- comprensión por parte del personal de los socios de cómo se pueden presentar las inquietudes y denuncias y cómo se abordarán.
- [comprensión por parte del personal de los socios de cómo se pueden presentar las inquietudes y denuncias relacionadas con la SEAH y cómo se abordarán.](#)

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- conocimiento de las partes interesadas sobre cómo se pueden plantear las inquietudes y los informes, y cómo se abordarán.
- [conocimiento de las partes interesadas sobre cómo se pueden presentar las inquietudes y denuncias relacionadas con SEAH y cómo se abordarán.](#)

**Documentos de la organización** que muestran cómo esta supervisa que las personas, las comunidades y otras partes interesadas relevantes entienden cómo comunicar sus inquietudes y quejas, por ejemplo:

- preguntas específicas sobre la comprensión de la comunidad en los procesos de supervisión, orientación, plantillas, herramientas.
- informes, resultados de encuestas comunitarias, consultas, etc.
- orientación, plantillas y herramientas para adaptar los materiales de sensibilización sobre los mecanismos de denuncia a los idiomas locales, hacerlos accesibles a los niños y satisfacer las necesidades de accesibilidad de los diferentes grupos, etc., basándose en los resultados del seguimiento.

**Documentos organizativos** que muestren cómo la organización supervisa que las personas y las comunidades, así como otras partes interesadas pertinentes, entienden cómo comunicar sus preocupaciones y denuncias, incluidas las relacionadas con la SEAH, por ejemplo:

- [orientación, plantillas, herramientas para adaptar los materiales de sensibilización sobre los mecanismos de denuncia de SEAH a los idiomas locales, las necesidades de accesibilidad de los diferentes grupos, etc., basándose en los resultados del seguimiento.](#)

**5.4 Gestionar, investigar, abordar y/o remitir quejas de manera apropiada en concordancia con buenas prácticas reconocidas.**

**Resultado esperado:** Las quejas se gestionan, investigan, resuelven y/o remiten adecuadamente de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.

**Componentes medibles:**

- Las quejas se gestionan e investigan de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.
- Las quejas se abordan y/o remiten adecuadamente de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.
- **PSEAH:** Las reclamaciones relacionadas con la SEAH se gestionan, investigan, resuelven y/o remiten adecuadamente de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revise cómo la organización **gestiona e investiga las quejas de manera eficaz**. Busque pruebas que demuestren buenas prácticas en la gestión y la investigación de todo tipo de quejas, incluidas las relacionadas con las actividades de los programas y proyectos, la SEAH, el fraude y otros abusos de poder. Compruebe que los procedimientos incluyen plazos específicos para la tramitación de los diferentes tipos de quejas y que estos se cumplen. Revise cómo se registran las quejas y se mantiene su confidencialidad. Considere cómo la organización garantiza que sus procedimientos se ajustan a las leyes y reglamentos aplicables, incluido el tratamiento de datos personales (enlace al apartado 4.3).

Compruebe que la organización cuenta con normas y procesos específicos para cada contexto y país en materia de notificación obligatoria, incluyendo cómo y cuándo el personal debe ponerse en contacto con las autoridades competentes en caso de actividades delictivas o de incumplimiento del derecho internacional. Considere los esfuerzos realizados para colaborar con otras organizaciones en la gestión colectiva de las quejas (por ejemplo, mecanismos conjuntos) cuando sea apropiado.

Revise cómo la organización **aborda y/o remite adecuadamente las quejas** de manera eficaz. Identifique prácticas que demuestren que la organización aplica sus métodos para abordar y remitir adecuadamente las quejas de manera sistemática, y cómo y cuándo la organización remitirá las quejas a otros proveedores de servicios. Busque procesos que describan cómo se abordan los diferentes tipos de quejas, por ejemplo, programáticas, operativas, de fraude, SEAH, etc. Compruebe que estos se contextualizan según cómo y dónde trabaja la organización. Busque orientación

que describa claramente qué quejas se consideran fuera del alcance y cómo y cuándo se remiten a otros, incluidas las quejas o denuncias de SEAH y fraude. Considere si los proveedores de servicios pertinentes (por ejemplo, para asesoramiento jurídico, tratamiento médico, apoyo psicológico, autoridades pertinentes) están identificados en los niveles adecuados de la organización y su trabajo.

Explore cómo la organización dota al personal de las habilidades, competencias y recursos necesarios para gestionar, investigar, abordar y/o remitir adecuadamente las quejas. Revise cómo la organización apoya al personal para mantener la confidencialidad durante la gestión y la investigación de las quejas (enlace al punto 4.3). Considere cómo la organización se asegura de conocer las buenas prácticas reconocidas e integra las ideas actuales en la forma en que la organización gestiona las quejas.

#### **Orientación de la PSEAH:**

Identifique prácticas que demuestren que la organización gestiona, investiga, aborda y/o remite adecuadamente las quejas relacionadas con la SEAH de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.

Considere en qué medida la organización cuenta con un sistema para derivar a las víctimas de SEAH a los servicios de apoyo disponibles a nivel local, en función de sus necesidades y con su consentimiento. Esto puede incluir la contribución activa a las redes nacionales de lucha contra la PSEAH (cuando proceda) y/o vías de derivación a nivel interinstitucional. Compruebe que existe orientación y un sistema documentado de derivación para las denuncias o quejas de SEAH, que incluya información actualizada sobre los servicios seguros y adecuados disponibles para los diferentes perfiles de víctimas o sobrevivientes de SEAH. Compruebe que esta información se distribuye al personal pertinente para que la conozca en caso de que se dirijan a él las víctimas/sobrevivientes. Confirmar que la organización cuenta con directrices, normas y procesos específicos para el contexto y el país en materia de notificación obligatoria, incluyendo cómo y cuándo el personal debe ponerse en contacto con las autoridades competentes en casos de actividad delictiva o cuando se incumpla el derecho internacional en relación con la SEAH

#### **Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/managing-complaints-package/>

[https://d1h79zlgght2zs.cloudfront.net/uploads/2022/04/IQTS\\_SEAH\\_Investigation\\_Guide.pdf](https://d1h79zlgght2zs.cloudfront.net/uploads/2022/04/IQTS_SEAH_Investigation_Guide.pdf)

<https://d1h79zlgght2zs.cloudfront.net/uploads/2023/01/Victim-survivor-centred-approach-to-PSEAH-CHS-Alliance.pdf>

#### **Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el grado de confianza de las personas en la organización para gestionar, investigar y/o remitir sus quejas de forma adecuada y confidencial.
- el nivel de confianza de las personas en el personal que trabaja en su comunidad para mantener la seguridad y la privacidad de las quejas o cuestiones que se les plantean.
- la percepción de las personas sobre cómo la organización colaboraría eficazmente con otros para gestionar sus quejas de forma confidencial y adecuada, cuando las quejas o denuncias excedan su ámbito de competencia o se requiera apoyo adicional.
- [el nivel de confianza de las personas para plantear una queja o un problema relacionado con la PSEAH si lo necesitan y si confían en que la organización lo gestionará de manera justa, adecuada y segura.](#)

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos que sigue el personal para gestionar e investigar las quejas, y para generar confianza entre las personas y las comunidades.
- [los procesos que sigue el personal para gestionar e investigar las quejas relacionadas con la SEAH y para generar confianza entre las personas y las comunidades.](#)
- la forma en que la organización apoya al personal para aplicar métodos de gestión de quejas en línea con las buenas prácticas reconocidas.

- los conocimientos y habilidades del personal para investigar y remitir adecuadamente las quejas de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.
- [conocimientos y habilidades del personal para investigar y derivar adecuadamente las denuncias de SEAH, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.](#)

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo gestionar, investigar, abordar o remitir las denuncias de conformidad con las buenas prácticas.
- [acuerdos \(formales y/o informales\) entre los socios sobre cómo gestionar, investigar, abordar o remitir las denuncias de SEAH de acuerdo con las buenas prácticas.](#)
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- conocimiento de las partes interesadas sobre cómo pueden plantear inquietudes o presentar quejas, y si confían en el sistema.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- registro/base de datos/sistema de reclamaciones en línea que permita gestionar eficazmente las reclamaciones, por ejemplo, registrando los tipos de reclamaciones, los plazos para su resolución, los resultados de las investigaciones, las remisiones, etc.

**Documentos de la organización** que muestran cómo ésta gestiona, investiga, aborda y/o remite las quejas, por ejemplo:

- procesos documentados para notificar y tramitar las quejas de las personas y las comunidades, así como de otras partes interesadas, que incluyen la confidencialidad.
- orientación, herramientas y formación para el personal sobre la investigación y gestión de reclamaciones, incluidos los casos de fraude o corrupción.
- vías de derivación internas o interinstitucionales documentadas en los distintos niveles de la organización y su trabajo, que incluyen la notificación obligatoria.
- registros de cómo se gestionan y resuelven las denuncias de manera eficaz y de conformidad con los procedimientos.

**Documentos de la organización** que muestran cómo esta gestiona, investiga, aborda y/o remite las quejas, por ejemplo:

- [procesos documentados para la notificación y tramitación de las denuncias de SEAH presentadas por personas y comunidades, así como por otras partes interesadas, que incluyen la confidencialidad, incluida la lista de proveedores de servicios disponibles, la descripción de la remisión o el procedimiento operativo estándar \(SOP\).](#)
- [orientación, herramientas y formación para el personal sobre la investigación y gestión de denuncias de SEAH.](#)
- [proceso escrito para la revisión de las denuncias de SEAH, incluida la vía de remisión interna o interinstitucional.](#)
- [política/procedimientos de investigación de la PSEAH.](#)
- [registros de cómo se gestionan y resuelven las denuncias de SEAH de manera eficaz y de conformidad con los procedimientos.](#)
- [formulario de derivación para sobrevivientes/víctimas de SEAH.](#)
- [recursos específicos para la investigación y/o compromiso de los socios para prestar apoyo.](#)
- [contrato con un servicio de investigación profesional.](#)

**5.5 Aplicar enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes para investigar y abordar quejas e informes sobre cualquier forma de conducta indebida, incluidos la explotación, el abuso y el acoso sexuales.**

**Resultado esperado:** Se aplican enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes para investigar y abordar las denuncias e informes sobre cualquier conducta indebida, incluyendo la explotación sexual, el abuso y el acoso.

### Componentes medibles:

- Se aplican enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes para investigar y abordar las denuncias y los informes de cualquier conducta indebida.
- **PSEAH:** Se aplican enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes para investigar y abordar las denuncias y los informes de cualquier SEAH.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revise cómo la organización **aplica enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes**, dando prioridad a la seguridad del denunciante o de la víctima/sobreviviente y de las personas afectadas en todas las etapas del proceso de denuncia. Busque orientación y recursos disponibles para el personal pertinente sobre la prestación de apoyo a los sobrevivientes/asistencia a las víctimas centrada en los/las sobrevivientes. Considere cómo se relaciona esto con los niños de diferentes edades, así como con los adultos. Considere cómo se contextualiza adecuadamente para los diferentes contextos nacionales y todos los niveles de la organización (por ejemplo, desde el ámbito mundial hasta el local y el de los programas). Compruebe que se han establecido plazos claros y adecuados para investigar y resolver tipos específicos de denuncias/informes.

Evalúe si las denuncias o informes son investigados y tratados por personal con las competencias pertinentes y con el nivel adecuado de autoridad y experiencia dentro de la organización. Revise cómo se apoya y se mantiene plenamente informados a los denunciantes o víctimas/sobrevivientes dentro de los parámetros de confidencialidad a lo largo de todo el proceso. Revise cómo garantiza la organización la aplicación de su política de no represalias, o equivalente.

#### Orientación de la PSEAH:

Busque específicamente prácticas que demuestren que la organización investiga las denuncias de SEAH con un nivel adecuado de autoridad, urgencia y experiencia (por ejemplo, investigadores capacitados). Revise cómo la organización investiga y aborda las denuncias y los informes de SEAH, al tiempo que aplica un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes en todas las etapas del proceso. Esto incluye contar con procesos contextualizados y centrados en las víctimas/sobrevivientes para apoyar al denunciante o a la víctima/sobreviviente, garantizando y priorizando la confidencialidad y la seguridad del denunciante en todas las etapas a través de los mecanismos de tramitación de denuncias, manteniéndoles plena y regularmente informados, según sea pertinente y necesario, a lo largo del proceso de denuncia e investigación, y garantizando que no sean objeto de represalias, así como considerar cómo las acciones se relacionan con niños de diferentes edades en comparación con los adultos.

### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

#### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la comprensión y el nivel de confianza de las personas en la organización para garantizar que cualquier víctima/sobreviviente reciba el apoyo y la protección adecuados durante todo el proceso de denuncia o notificación.

la comprensión y el nivel de confianza de las personas en la organización para garantizar que cualquier víctima/sobreviviente reciba el apoyo y la protección adecuados durante todo el proceso de denuncia o notificación de SEAH.

#### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- el grado en que el personal cuenta con los recursos y el apoyo necesarios para proporcionar un nivel adecuado de apoyo a las víctimas/sobrevivientes de una denuncia.
- el grado en que el personal cuenta con los recursos y el apoyo necesarios para proporcionar un nivel adecuado de apoyo a las víctimas/sobrevivientes de una denuncia relacionada con la SEAH.
- los procesos que sigue el personal para mantener la seguridad y la confidencialidad durante todo el proceso.
- los procesos que sigue el personal para mantener la seguridad y la confidencialidad durante todo el proceso de trámite de una denuncia sobre SEAH.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo se garantizan los enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes.
- [acuerdos \(formales y/o informales\) entre los socios sobre cómo se garantizan los enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes de SEAH.](#)
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Documentos organizativos** que muestren cómo la organización aplica enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes, por ejemplo:

- política de apoyo a las víctimas/sobrevivientes o equivalente, que dé prioridad a la seguridad y la protección de las víctimas/sobrevivientes, se base en los derechos, sea sensible a la edad, la discapacidad y el género, no sea discriminatoria y sea culturalmente adecuada.
- política documentada de tramitación de denuncias o equivalente, procedimientos, directrices y líneas generales: sistema/procedimientos de denuncia e investigación, incluidos los plazos; compromiso con el enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes; procedimientos para la prestación de apoyo/asistencia a víctimas/sobrevivientes de diferentes edades.

**Documentos de la organización** que muestran cómo se aplican enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes, por ejemplo:

- [política de apoyo a las víctimas/sobrevivientes de SEAH o equivalente.](#)
- [política documentada de gestión de denuncias de SEAH o equivalente, procedimientos y directrices.](#)

**5.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que cualquier preocupación o queja sea recibida y abordada de manera oportuna y apropiada.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente para acoger y actuar sobre cualquier preocupación y/o quejas de manera oportuna y adecuada.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente para acoger y actuar sobre cualquier preocupación y queja de manera oportuna y adecuada.
- **PSEAH.** Se establece un enfoque organizativo coherente para acoger y actuar ante las preocupaciones y quejas relacionadas con la explotación y el abuso sexuales y el acoso de manera oportuna y adecuada.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y contexto operativo):**

Específico para la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromiso para acoger y actuar sobre cualquier inquietud y/o queja de manera oportuna y adecuada.

Revise los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que este compromiso y/o enfoque se ponga en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los apartados 5.1 a 5.5 y 8.5 y 8.6.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de manera coherente en toda la organización y en su trabajo.

### **Orientación de la PSEAH:**

Revisar cómo la dirección de la organización promueve una cultura organizacional en la que se toman en serio las denuncias de SEAH y cómo se asigna la responsabilidad de la PSEAH a la estructura de gobernanza de la organización. Considerar si los marcos de riesgo de la organización incluyen los riesgos de SEAH y si se dispone de recursos humanos dedicados a la PSEAH, la salvaguardia y las denuncias en toda la organización, con la experiencia y la responsabilidad suficientes para aplicar los compromisos y enfoques de la organización en materia de PSEAH.

Revisar dónde se establecen claramente y se difunden a todo el personal las obligaciones del personal de informar sobre incidentes o sospechas de SEAH u otros abusos de poder por parte de otras personas, incluidos compañeros de trabajo y personal asociado. Comprobar que se garantiza la notificación obligatoria de los incidentes de SEAH a la alta dirección y al órgano rector de la organización. Evaluar si las denuncias fundamentadas de SEAH dan lugar a medidas disciplinarias o consecuencias contractuales coherentes con la denuncia.

Considere a qué nivel la organización ha adoptado medidas correctivas adecuadas en respuesta a las denuncias de SEAH, si las hubiera. Las pruebas de la aplicación de medidas correctivas incluyen, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad del personal y la adopción de medidas específicas para identificar y reducir los riesgos de SEAH en la ejecución de los programas (vínculo con 4.4).

### **CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y armonizar sus enfoques y/o compromisos para acoger y atender cualquier preocupación o queja de manera oportuna y adecuada. Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Examinar las medidas que la organización y sus socios han aplicado para garantizar que cualquier preocupación y/o queja sea acogida y atendida de manera oportuna y adecuada de forma coherente a lo largo de su trabajo conjunto con las personas y las comunidades. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Busque pruebas de que cada socio cumple estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 5.1 a 5.5.

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para acoger y actuar ante las preocupaciones y/o quejas relacionadas con la SEAH. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo.

### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

#### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas, incluidas las personas y las comunidades, su enfoque para acoger y actuar sobre cualquier preocupación y/o queja de manera oportuna y adecuada.
- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas, incluidas las personas y las comunidades, su enfoque para acoger y actuar sobre las preocupaciones y/o quejas relacionadas con SEAH de manera oportuna y adecuada.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplique de manera coherente en toda la organización y su trabajo con las personas y las comunidades.
- el grado en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

#### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de acogida y trámite de las denuncias.
- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos/el enfoque de la organización en materia de acogida y trámite de las quejas relacionadas con la SEAH.

- la forma en que el personal de la organización y el personal asociado demuestran el enfoque organizativo y los compromisos en su asociación.
- el grado en que los recursos se comparten y se acuerdan entre los socios sobre cómo se pone en práctica este enfoque a lo largo de su trabajo conjunto con las personas y las comunidades.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- el grado en que se comparte con las partes interesadas clave la información relevante sobre los compromisos/enfoque de la organización en materia de acogida y trámite de las quejas.
- [el grado en que se comparte con las partes interesadas clave información relevante sobre los compromisos o el enfoque de la organización en materia de recepción y trámite de quejas relacionadas con la SEAH.](#)
- experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre el enfoque de la organización para acoger y actuar ante las quejas.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- en la oficina de la organización y con los socios y las comunidades, observaciones de formas adecuadas de comunicar inquietudes o quejas (por ejemplo, carteles con información sobre líneas directas/direcciones de correo electrónico para quejas, buzones de quejas, etc.).
- en el sitio web de la organización, compruebe la accesibilidad de los procedimientos en línea para presentar quejas.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque para recibir y actuar ante las quejas a lo largo de su trabajo con las personas y las comunidades, por ejemplo:

- declaraciones, políticas o equivalentes y procedimientos para el trámite de reclamaciones y la realización de investigaciones.
- estrategias, orientación y herramientas sobre la gestión de reclamaciones y de las investigaciones.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento/evaluación, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de sus enfoques.

**Documentos de la organización** que muestren cómo esta establece su enfoque para acoger y actuar ante las denuncias relacionadas con la SEAH en todo su trabajo con las personas y las comunidades, por ejemplo:

- [declaraciones, políticas o equivalentes, herramientas, procedimientos, etc. para la gestión y la investigación de denuncias relacionadas con la SEAH.](#)
- [informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento/evaluación, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión interna de la organización sobre la eficacia de sus enfoques para la gestión y la investigación de las denuncias relacionadas con SEAH.](#)

# Compromiso 6

## Las personas y comunidades acceden a apoyo coordinado y complementario

El compromiso 6 refleja el hecho de que las personas y las comunidades tienen más probabilidades de beneficiarse al máximo de los esfuerzos de las organizaciones para apoyarlas cuando estos esfuerzos están coordinados y son complementarios. Las organizaciones deben garantizar que su trabajo esté coordinado y sea complementario con las acciones locales y comunitarias, así como con las de las partes interesadas pertinentes. Las organizaciones también deben garantizar que su colaboración y sus asociaciones se basen en un compromiso con la toma de decisiones equitativa y el reparto de recursos, y que se respeten las características, las funciones y las responsabilidades de cada socio.

### 6.1 Asegurar que el trabajo de la organización esté coordinado y sea complementario a las acciones locales y comunitarias y a las de las partes interesadas pertinentes.

**Resultado esperado:** El trabajo de la organización está coordinado con las acciones locales y comunitarias y con las de las partes interesadas pertinentes.

#### Componentes medibles:

- El trabajo de la organización está coordinado y es complementario con las acciones lideradas a nivel local y basadas en la comunidad.
- El trabajo de la organización está coordinado con el de las partes interesadas pertinentes y es complementario al mismo.

#### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Identifique prácticas que demuestren cómo la organización garantiza que su trabajo se **coordina y complementa con las acciones locales y comunitarias**. Considere, por ejemplo, en qué medida la organización identifica las acciones locales existentes (véase 2.1) y cómo eso influye en sus propias decisiones de programación para garantizar la complementariedad. Evalúe, desde la perspectiva de las partes interesadas locales (por ejemplo, comunidades, autoridades locales, grupos de la sociedad civil local), en qué medida se percibe que el trabajo de la organización es complementario a las acciones existentes, aprovechando y reforzando lo que ya existe y sin socavar las acciones locales y comunitarias existentes.

Para garantizar que las organizaciones minimizan las brechas y los solapamientos, compruebe cómo **coordina la organización su trabajo con otras partes interesadas pertinentes para minimizar la duplicación**. Entre ellas pueden figurar las autoridades nacionales, el sector privado, la sociedad civil y otras organizaciones que trabajan en el mismo ámbito o en el mismo tema, incluidas las organizaciones locales que representan a los grupos más marginados (enlace a 2.1 y 3.1). Considere, por ejemplo, cómo la organización y/o sus socios participan en los órganos de coordinación pertinentes y si, por ejemplo, participan en esfuerzos conjuntos para minimizar las exigencias a las personas y las comunidades. Evalúe, desde la perspectiva de las partes interesadas locales (por ejemplo, las comunidades, las autoridades locales, los grupos de la sociedad civil local), en qué medida la organización trata de evitar la duplicación de las acciones.

En contextos humanitarios, se debe reconocer que la planificación y coordinación general de las actividades de socorro son, en última instancia, responsabilidad del gobierno local. Considere en qué medida la organización trabaja de manera que apoya la respuesta y la función de coordinación del Estado. Cuando las autoridades son parte en un conflicto, las organizaciones deben utilizar su criterio, basado en la comprensión de los principios humanitarios, con respecto a la independencia de las autoridades, manteniendo los intereses de las personas y comunidades afectadas en el centro de la toma de sus decisiones.

#### Posibles fuentes de información (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la percepción de la población sobre la complementariedad del trabajo de la organización con las acciones comunitarias existentes.
- ejemplos de cómo el trabajo de la organización refuerza o socava las acciones locales existentes.
- el grado de concienciación de las personas sobre los solapamientos o la duplicación de tareas entre la organización y otros actores.
- ejemplos de organizaciones que colaboran de manera que se minimizan las exigencias que se les imponen.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal se asegura de que su trabajo sea complementario a las acciones locales existentes.
- participación del personal en los órganos de coordinación y cómo ello ha permitido minimizar las deficiencias, la duplicación de tareas y las exigencias impuestas a las personas y las comunidades.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar la coordinación y la complementariedad con las acciones locales y las de otras partes interesadas pertinentes.
- recursos compartidos entre ellos para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- la percepción de las partes interesadas sobre la eficacia con la que la organización coordina su trabajo con ellos y con otros actores.
- ejemplos de cómo los esfuerzos de coordinación de la organización ayudan a minimizar la duplicación o el solapamiento.

**Documentos** que muestren cómo el trabajo de la organización se coordina y complementa con las acciones locales y las de otras partes interesadas pertinentes, por ejemplo:

- documentos del programa que demuestren la comprensión de las acciones locales existentes y cómo serán complementadas.
- actas que demuestren la participación en los órganos de coordinación pertinentes.
- informes de actividades conjuntas (por ejemplo, evaluaciones conjuntas de las necesidades).

**6.2 Apoyar a socios en la aplicación de compromisos con la calidad y rendición de cuentas hacia las personas y comunidades en todas las etapas del trabajo.**

**Resultado esperado:** Se apoya a los socios para que apliquen compromisos de calidad y rendición de cuentas ante las personas y las comunidades en todas las etapas del trabajo.

**Componente medible:**

- Se apoya a los socios para que apliquen los compromisos de calidad y rendición de cuentas ante las personas y las comunidades en todas las etapas del trabajo.

**Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Para garantizar que los compromisos con la calidad y la rendición de cuentas se aplican en todas las etapas del trabajo conjunto en asociación, identifique prácticas que demuestren que la organización y sus socios han discutido y acordado los tipos de apoyo necesarios y específicos para las organizaciones, la asociación y sus programas conjuntos. Revise los acuerdos alcanzados sobre los recursos que se compartirán por cada organización socia para aplicar eficazmente estos compromisos.

**Los niveles adecuados de apoyo** pueden variar significativamente entre diferentes alianzas y dentro de una misma alianza en función de los distintos compromisos de calidad y rendición de cuentas. Evalúe en qué medida el nivel de apoyo es mutuamente acordado y adecuado a las necesidades específicas de la alianza. Además, evalúe en qué medida este apoyo cuenta con los recursos necesarios.

Las pruebas también pueden proceder del acuerdo de asociación en cada requisito de enfoque organizativo coherente y de cada compromiso de la CHS (véanse los apartados 1.6, 2.6, 3.5, 4.4, 4.5, 5.6, 6.4, 7.5, 8.7 y 9.6).

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos que permiten mantener debates conjuntos con los socios para acordar el nivel y el tipo de apoyo adecuado que se necesita para que cada socio aplique los compromisos de calidad y rendición de cuentas.
- recursos disponibles dentro de la asociación para proporcionar el apoyo adecuado.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en la asociación sobre:**

- los procesos que les permiten debatir y acordar mutuamente los niveles y tipos de apoyo adecuados necesarios para aplicar los compromisos de calidad y rendición de cuentas.
- los recursos que comparten entre ellos para apoyarse mutuamente en la aplicación de estos compromisos en su trabajo conjunto.

**Documentos** que demuestran cómo la organización garantiza que cada socio comparte los niveles adecuados de apoyo para aplicar los compromisos de calidad y rendición de cuentas, por ejemplo:

- notas o puntos de acción derivados de los debates sobre qué apoyo necesita cada miembro de la alianza en relación con la aplicación de los compromisos de calidad y rendición de cuentas.
- presupuestos que asignen recursos para apoyar a los socios, cuando sea necesario.
- planes o informes que documenten el apoyo prestado dentro de una alianza para reforzar la aplicación de los compromisos de calidad y rendición de cuentas a lo largo de su trabajo conjunto

**6.3 Evaluar de manera periódica la calidad y eficacia de las relaciones entre socios y adoptar medidas correctivas cuando sea necesario.**

**Resultado esperado:** Se evalúa periódicamente la calidad y la eficacia de la relación entre los socios y se toman medidas correctivas cuando es necesario.

**Componentes medibles:**

- Se evalúa periódicamente la calidad y la eficacia de la relación entre los socios.
- Se toman medidas correctivas con respecto a la calidad y eficacia de la relación entre los socios, cuando es necesario.

**Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Identifique prácticas que demuestren que las organizaciones que trabajan en alianza **revisan** y discuten **periódicamente** su relación entre sí. Considere en qué medida se evalúa la calidad y la eficacia de la relación desde la perspectiva de todos los socios, con qué frecuencia se realiza esta evaluación y las implicaciones para el futuro de la misma.

Si se identifica conjuntamente que hay aspectos de la relación con los socios que deben mejorarse, revise **las medidas correctivas** acordadas mutuamente y cómo se financiarán y aplicarán dichas medidas. Asegúrese de que estas revisiones sean inclusivas y equitativas y reflejen las opiniones y perspectivas de todos los socios involucrados.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):****Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos establecidos para revisar sus relaciones con los socios y la frecuencia con la que se llevan a cabo.
- ejemplos de medidas adoptadas para mejorar las alianzas, cuando sea pertinente.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- los procesos que les permiten debatir la calidad de su asociación y acordar mutuamente cualquier medida correctiva que sea necesaria.

**Documentos** que demuestran cómo la organización evalúa periódicamente sus relaciones con sus socios, por ejemplo:

- procedimientos u orientaciones para gestionar las alianzas.
- notas o puntos de acción de las conversaciones con los socios sobre la calidad de su relación y puntos de acción para mejorar cuando sea necesario.

**6.4 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que la colaboración y las asociaciones estén basadas en un compromiso con la toma de decisiones y el intercambio de recursos equitativos y respeten las características, funciones y responsabilidades de cada socio.**

**Resultado esperado:** Un enfoque coherente que garantice que la colaboración y las alianzas se basan en un compromiso con la toma de decisiones equitativa y el reparto de recursos, y respetan las características, funciones y responsabilidades de cada socio.

**Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza la colaboración y la coordinación con las partes interesadas pertinentes.
- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza que las alianzas se basan en un compromiso con la toma de decisiones equitativa y el reparto de recursos, y respetan las características, funciones y responsabilidades de cada socio.
- **PSEAH:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza las funciones, responsabilidades y capacidades de cada socio para prevenir el SEAH.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

En función de la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para:

- colaborar y coordinarse con las partes interesadas pertinentes.
- establecer asociaciones equitativas.

Revise los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los apartados 6.1 a 6.3.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

Revise también cómo se coordina la organización con otras partes interesadas pertinentes en cuestiones relacionadas con la PSEAH, como el intercambio de información relevante sobre la PSEAH con los socios, los grupos de coordinación y otros actores. Considere, por ejemplo, si la organización participa en mecanismos conjuntos de selección y presentación de informes sobre la PSEAH, si participa en el intercambio de datos entre organismos sobre conductas indebidas en materia de SEAH y/o si es miembro de órganos de coordinación y redes relacionados con la PSEAH o la protección.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplan de manera coherente en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evalúe cómo las organizaciones que trabajan en asociación entre sí tratan de comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos a nivel organizativo en materia de coordinación, colaboración y asociaciones equitativas. Esto podría articularse en los documentos del programa o debatirse entre los socios al establecer la asociación y/o desarrollar un programa conjunto.

Revisar la eficacia con la que la organización y sus socios colaboran para garantizar que su trabajo conjunto se coordine de manera coherente y sea complementario al de otras partes interesadas pertinentes. Considerar en qué medida la organización y sus socios han acordado sus respectivas funciones y responsabilidades al respecto y buscar pruebas de

que cada socio está desempeñando las funciones y responsabilidades acordadas, con los niveles adecuados de apoyo, si es necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en el apartado 6.1.

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización deja claro a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque de alianzas, la coordinación y las asociaciones equitativas.
- los métodos establecidos para garantizar la coordinación y los enfoques de asociación equitativa se aplican de manera coherente en toda la organización.
- las formas en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- la forma en que la organización comparte y demuestra su enfoque organizativo y sus compromisos en materia de coordinación y colaboración con los socios.
- la forma en que la organización garantiza que las obligaciones en materia de PSEAH se acuerdan conjuntamente con los socios, por ejemplo, cómo se aborda la PSEAH en los acuerdos escritos con los socios, si se evalúa la capacidad de ambos socios en materia de PSEAH en los procesos de evaluación de la capacidad de los socios, cómo se garantiza que los socios comprenden las obligaciones de información obligatoria en materia de SEAH, las implicaciones jurídicas y contextuales y los riesgos contextuales de la PSEAH, etc.
- las expectativas y el apoyo mutuo acordados entre los socios sobre cómo se ponen en práctica los compromisos de coordinación y las asociaciones equitativas a lo largo de su trabajo conjunto.

##### **Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- el grado en que se comparte con las partes interesadas clave la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de coordinación y asociaciones equitativas.
- el grado en que los contratos incluyen una cláusula estándar que exige a los subcontratistas adoptar políticas y prácticas que prohíban la SEAH y a adoptar medidas para prevenirla y responder a ella.

##### **Observaciones directas, por ejemplo:**

- con los socios, las partes interesadas y las comunidades, observaciones de una cultura de colaboración y relaciones equitativas entre quienes participan en el trabajo.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización establece su enfoque/compromisos en materia de coordinación y asociación con los socios, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc. (como la política de asociación, los procesos de diligencia debida de los socios) que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con la colaboración, la coordinación y las asociaciones equitativas.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la propia supervisión de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.
- plantillas y/o ejemplos de acuerdos claros y coherentes con los socios que respeten el mandato, las obligaciones y la independencia de cada uno de ellos, y reconozcan sus respectivos compromisos y limitaciones.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización establece su enfoque/compromisos relacionados con la PSEAH para la coordinación y la colaboración con los socios, por ejemplo:

- plantillas y/o ejemplos de acuerdos claros y coherentes con los socios que aborden específicamente las obligaciones en materia de PSEAH, incluida la adopción de políticas que prohíban la SEAH y la adopción de medidas para prevenir y responder a la SEAH.

- documentación de los socios, como procesos y plantillas de diligencia debida, procesos de evaluación de la capacidad de los socios y formatos, etc., que aborden específicamente la PSEAH.
- contratos que incluyan una cláusula estándar que exija a los subcontratistas adoptar políticas que prohíban la SEAH y tomar medidas para prevenir y responder a la SEAH.

# Compromiso 7

**Las personas y comunidades acceden a apoyo que se adapta y mejora continuamente con base en retroalimentación y aprendizaje.**

El compromiso 7 reconoce y destaca el hecho de que aprender de los éxitos y los fracasos y aplicar estos conocimientos para modificar y adaptar el trabajo actual y futuro es una piedra angular de la rendición de cuentas y la gestión de la calidad. Las organizaciones deben escuchar y responder periódicamente a los comentarios y aportaciones de las personas y las comunidades, y utilizarlos para adaptar los programas según sea necesario. Las organizaciones deben garantizar el aprendizaje y la mejora continuos de las acciones y las formas de trabajar para cumplir mejor todos sus compromisos en materia de calidad y rendición de cuentas.

## 7.1 Escuchar y responder periódicamente a la retroalimentación y los aportes de las personas y comunidades sobre la organización y su labor.

**Resultado esperado:** Se escuchan y responden regularmente los comentarios y aportaciones de las personas y comunidades sobre la organización y su trabajo.

### Componentes medibles:

- Se escuchan regularmente los comentarios y aportaciones de las personas y comunidades sobre la organización y su trabajo (retroalimentación).
- Se responde periódicamente a los comentarios y aportaciones de las personas y comunidades sobre la organización y su trabajo.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revise cómo la organización **ofrece de manera proactiva y periódica, oportunidades para que las personas y las comunidades aporten comentarios y opiniones sobre su trabajo** -retroalimentación-. Considere los diferentes métodos que utiliza la organización para hacerlo, tanto formales como informales, y en qué medida se recaban comentarios de diversos grupos de personas. Evalúe cómo se diseñan los procesos de retroalimentación para garantizar que se respeten las sensibilidades culturales, de género, edad, contextuales y/o de accesibilidad, como los grupos focales solo para mujeres, los métodos adaptados a los niños, los idiomas, las consultas confidenciales individuales, etc. Considere también cómo se capacita al personal que trabaja directamente con las personas y las comunidades para crear un entorno en el que se anime a las personas y las comunidades a dar su opinión y se sientan cómodas para hacerlo.

Identifique prácticas que demuestren cómo la organización **analiza y actúa en función de los comentarios y aportes** que recibe de las personas y las comunidades sobre su trabajo. Considere los diferentes métodos que utiliza la organización para hacerlo (por ejemplo, de manera formal a través de procesos de seguimiento y evaluación o mecanismos de quejas, así como de manera informal durante las interacciones continuas) y en qué medida las personas y las comunidades perciben que la organización tiene en cuenta sus comentarios y actúa o los aborda de manera adecuada. Responder a los comentarios también puede incluir explicar a quienes los formulan por qué una sugerencia puede no ser posible, por ejemplo, pero al menos demostrar que se han tenido en cuenta. Considere también cómo se forma al personal que trabaja directamente con las personas y las comunidades para tramitar los comentarios positivos y negativos de manera adecuada.

### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

#### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la experiencia de las personas cuando han tenido la oportunidad de brindar comentarios/sugerencias a la organización sobre su trabajo.
- la percepción de las personas sobre la respuesta de la organización a sus comentarios y aportaciones, incluyendo ejemplos concretos.

#### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- los procesos que utiliza el personal para recabar periódicamente comentarios y aportaciones de las personas y las comunidades.
- la forma en que el personal tramita los comentarios de las comunidades: su análisis y los procesos para informar a quienes los han enviado sobre las medidas adoptadas al respecto.
- ejemplos de comentarios de personas y comunidades que han dado lugar a adaptaciones y mejoras en el trabajo.

#### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo escuchar y responder a los comentarios de las

personas y las comunidades en su trabajo conjunto.

- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Documentos** que demuestran cómo la organización escucha y responde de forma proactiva a los comentarios y aportaciones de las personas y las comunidades, por ejemplo:

- mecanismos de retroalimentación, informes de procesos de consulta, informes PDM, planes de seguimiento y evaluación.
- adaptaciones documentadas de los proyectos basadas en los comentarios de las personas y las comunidades.

## **7.2 Recopilar datos desglosados para una toma de decisiones que refleje la diversidad de las personas y comunidades, y de manera que minimice las demandas que se les imponen.**

**Resultado esperado:** Los datos desglosados para la toma de decisiones reflejan la diversidad de las personas y las comunidades y se recopila de forma que se minimiza la carga que esto supone para ellos.

### **Componentes medibles:**

- Los datos desglosados para la toma de decisiones reflejan la diversidad de las personas y las comunidades.
- Los datos desglosados para la toma de decisiones se recopilan de manera que se minimicen las exigencias a las personas y las comunidades.

### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo **se recopilan los datos desglosados** de las personas y las comunidades que reflejan su diversidad, incluidas las más marginadas. Considerar si la organización recopila datos sobre factores como el sexo, la edad, la situación socioeconómica, el origen étnico, la discapacidad, etc., según sea pertinente para el contexto y el trabajo. Evaluar cómo utiliza la organización los datos desglosados para la toma de decisiones. Considerar si se toman decisiones diferentes para las personas o los grupos de personas más vulnerables o diferentes, basándose en el análisis de los datos desglosados.

Identifique prácticas que demuestren que los datos se recopilan de las personas y las comunidades de manera que **se minimicen las exigencias** que esto les impone. Considere en qué medida la organización respeta el tiempo, la disponibilidad y la voluntad de las personas para compartir información cuando se recopilan datos sobre ellas. Evalúe cómo se capacita al personal que recopila datos desglosados de las personas y las comunidades y si está capacitado para hacerlo de manera responsable, minimizando las exigencias a las personas.

### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

#### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- el grado en que se recopilan datos sobre las diferentes características de las personas, como el género, la edad, la discapacidad, el origen étnico, etc.
- la percepción de las personas sobre el grado en que la organización respeta su tiempo, disponibilidad y disposición a compartir información cuando recopila datos de ellas.

#### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que el personal recopila y utiliza los datos para la toma de decisiones de manera que refleje la diversidad de las personas y las comunidades.
- la forma en que el personal garantiza que las actividades de recopilación de datos se llevan a cabo de manera que se minimicen las exigencias a las personas y las comunidades.

#### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo recopilar datos desglosados para la toma de decisiones que reflejen la diversidad de las personas y las comunidades en su trabajo conjunto.
- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo recopilar datos desglosados de manera que

se minimicen las exigencias a las personas y comunidades en su trabajo conjunto.

- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza que los datos desglosados para la toma de decisiones reflejan la diversidad y minimizan las exigencias a las personas y comunidades, por ejemplo:

- políticas y/u orientaciones sobre seguimiento y evaluación, uso responsable de los datos del programa, diversidad, etc.
- documentos del programa (propuestas, marcos lógicos, evaluaciones, informes, etc.) que muestren cómo se utilizan los datos desglosados para la toma de decisiones.

### **7.3 Utilizar datos de seguimiento, retroalimentación, quejas y aprendizaje para guiar la toma de decisiones, y para mejorar programas y las maneras de trabajar de la organización.**

**Resultado esperado:** Los datos procedentes del seguimiento, la retroalimentación, las quejas y el aprendizaje se utilizan para orientar la toma de decisiones y mejorar los programas y los métodos de trabajo de la organización.

#### **Componentes medibles:**

- Los datos obtenidos del seguimiento, la retroalimentación, las quejas y el aprendizaje se utilizan para orientar la toma de decisiones.
- Los datos obtenidos del seguimiento, los comentarios, las quejas y el aprendizaje se utilizan para mejorar los programas y los métodos de trabajo de la organización.

#### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revise cómo la organización utiliza la información y los datos recopilados a partir de una serie de procesos diferentes (supervisión, evaluación, retroalimentación, quejas y otros procesos de aprendizaje) para **orientar su toma de decisiones**. Considere qué ocurre con la información y los datos después de su recopilación, incluyendo cómo se analizan y qué responsables de la toma de decisiones tienen acceso a ellos. Considere también cuánto tiempo se tarda en recopilar y analizar los datos y la información para que se puedan tomar decisiones oportunas (vínculo con 2.3).

Identifique prácticas que demuestren que **se han realizado mejoras** en los programas y/o en el funcionamiento de la organización, basándose en la información y los datos obtenidos del seguimiento, la retroalimentación, las quejas y/u otros procesos de aprendizaje. Podría tratarse de ajustes a corto plazo en las actividades del proyecto basados en actividades de seguimiento periódicas o en la retroalimentación de las personas y las comunidades. También podrían ser mejoras a más largo plazo en las estrategias programáticas basadas en los resultados de la evaluación. Alternativamente, también podrían ser cambios estratégicos en la forma en que funciona la organización, como la forma en que trabaja con sus socios (enlace a 6.3) o la forma en que comparte información con las personas y las comunidades (enlace a 1.2, 5.2 y 5.3) o cómo involucra a las personas en el trabajo para que este sea significativo para ellas (enlace al 1.4) o la mejora de la gestión de los recursos financieros de la organización basándose en los resultados de las auditorías (enlace al 9.2).

Considere también en qué medida la organización ha adoptado medidas correctivas adecuadas en respuesta a denuncias formales, como las denuncias de SEAH, si las hubiera. Las pruebas de la aplicación de medidas correctivas incluyen, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad del personal y la adopción de medidas específicas para identificar y reducir los riesgos de SEAH, por ejemplo, en la ejecución de los programas (enlace con 4.4).

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la percepción de las personas sobre cómo la organización utiliza la información que comparten con ella para tomar sus decisiones (enlace al punto 7.1).

- ejemplos de cómo la información que han compartido ha dado lugar a mejoras en el programa y/o en la forma en que la organización trabaja con ellos (enlace al punto 2.3).

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos establecidos para que el personal reflexione y analice el aprendizaje derivado de los resultados de la supervisión y evaluación, los comentarios y las quejas.
- los procesos establecidos para que el personal tome decisiones y realice mejoras en los programas y en las formas de trabajar basándose en el aprendizaje.
- ejemplos de mejoras introducidas en los programas o en el funcionamiento de la organización como resultado de estos procesos.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo utilizar los datos del seguimiento, la retroalimentación, las quejas y el aprendizaje para orientar la toma de decisiones y mejorar la programación y las formas de trabajar en su labor conjunta.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización garantiza que el aprendizaje oriente la toma de decisiones y mejore los programas y las formas de trabajar, por ejemplo:

- las respuestas de la dirección a los informes MEAL indican los cambios que se implementarán en futuros programas.
- actas de reuniones de reflexión que documentan las decisiones para mejorar.
- informes de quejas que documentan las lecciones aprendidas y las implicaciones para las mejoras necesarias en los programas o en el funcionamiento de la organización.
- registros de quejas que indican que las respuestas a casos individuales dan lugar a cambios o ajustes organizativos o programáticos, según proceda.
- planes e informes anuales que describen los cambios organizativos o programáticos realizados en función de las lecciones aprendidas.

**7.4 Compartir el análisis y aprendizaje obtenido de la retroalimentación y el seguimiento, además de cualquier cambio relacionado, con las personas y comunidades apoyadas por la organización y las partes interesadas pertinentes.**

**Resultado esperado:** La organización comparte el análisis y el aprendizaje derivados de la retroalimentación y el seguimiento, así como cualquier cambio relacionado con las personas y comunidades apoyadas por la organización y con las partes interesadas pertinentes.

**Componentes medibles:**

- La organización comparte el análisis y las conclusiones extraídas de los comentarios y el seguimiento, así como cualquier cambio relacionado, con las personas y comunidades a las que presta apoyo.
- La organización comparte el análisis y las conclusiones extraídas de los comentarios y el seguimiento, así como cualquier cambio relacionado, con las partes interesadas pertinentes.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo la organización **comparte sus análisis y aprendizajes derivados de las actividades de retroalimentación y seguimiento, así como cualquier cambio relacionado, con las personas y comunidades a las que presta apoyo.** Considerar qué procesos existen para comunicar los aprendizajes relevantes de manera comprensible y accesible, por ejemplo, en los idiomas locales, verbalmente y a través de materiales de intercambio de información, incluidos materiales adaptados a los niños, según proceda (enlace a 1.3). Evalúe en qué medida las personas y las comunidades perciben que la organización comparte de forma proactiva sus aprendizajes con ellas y que comprenden los cambios y las mejoras que se han introducido como resultado de sus comentarios y otras actividades de seguimiento continuas (enlace a 2.3 y 7.3).

Examine también cómo la organización **comparte el aprendizaje con otras partes interesadas pertinentes**, por ejemplo, con el personal, con los socios, entre pares y con el sector en general. Considere si la organización lleva a cabo periódicamente eventos de aprendizaje para recopilar, examinar y compartir el aprendizaje dentro de la organización y/o con sus socios, y en qué medida el personal utiliza las plataformas de intercambio de información para difundir el aprendizaje con otras personas de la organización. Averigüe si el personal participa en plataformas externas, como grupos de reflexión, grupos temáticos de las Naciones Unidas a nivel mundial o nacional, gobiernos locales y foros de ONG, etc. (enlace a 6.1), y si se comparten los aprendizajes pertinentes en estos foros.

Revise si la información relacionada con el aprendizaje se comparte de forma accesible, con diferentes formatos para diferentes públicos.

#### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- la forma en que la organización comparte el aprendizaje con las personas.
- la comprensión de las personas sobre los cambios realizados como resultado del análisis y el aprendizaje a partir de los procesos de retroalimentación y de seguimiento.

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que se comparte el aprendizaje obtenido a partir de la retroalimentación y el seguimiento con las diferentes partes interesadas, incluidas las personas y las comunidades.
- ejemplos de aprendizaje a partir de comentarios y/o seguimiento que se han compartido en un formato adecuado para un público específico.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo compartir el aprendizaje y cualquier cambio relacionado con las personas y las comunidades, y otras partes interesadas, según proceda, en su trabajo conjunto.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

##### **Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- la percepción de las partes interesadas sobre la eficacia con la que la organización comparte el aprendizaje con ellas.

##### **Observaciones directas, por ejemplo:**

- en el sitio web de la organización: ejemplos de aprendizaje compartidos públicamente (como informes de evaluación, estudios de casos, trabajos de investigación, etc.).

**Documentos de la organización** que muestran cómo ésta comparte el aprendizaje con las personas y las comunidades y otras partes interesadas pertinentes, por ejemplo:

- documentos de proyectos (planes, presupuestos, informes) que demuestren que el aprendizaje se comparte de forma proactiva con las personas y las comunidades.
- informes de investigación y aprendizaje.
- actas de reuniones de revisión programática o de gestión.
- términos de referencia de las comunidades de práctica.

#### **7.5 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar un aprendizaje continuo y una mejora de acciones y maneras de trabajar a fin de cumplir mejor con los compromisos de calidad y rendición de cuentas.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza el aprendizaje y la mejora continuos de las acciones y formas de trabajo para cumplir mejor los compromisos de calidad y rendición de cuentas.

### Componentes medibles:

- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza el aprendizaje continuo para cumplir mejor los compromisos de calidad y rendición de cuentas.
- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza la mejora continua de las acciones y los métodos de trabajo para cumplir mejor los compromisos de calidad y rendición de cuentas.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Específico para la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos con el aprendizaje continuo y la mejora de sus acciones (por ejemplo, programas), así como sus formas de trabajar, para cumplir mejor los compromisos con la calidad y la rendición de cuentas.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que el aprendizaje y la mejora continua se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los puntos 7.1 a 7.4.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplen de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

### CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en alianza se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos con el aprendizaje y la mejora continuos. Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Revise las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que el aprendizaje continuo y la mejora de las acciones y formas de trabajo se practiquen de manera coherente a lo largo de su trabajo conjunto, con el fin de cumplir mejor los compromisos de calidad y rendición de cuentas. Evalúe la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Buscar pruebas de que cada socio cumple estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden figurar en las secciones 7.1 a 7.4.

### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

#### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- la forma en que la organización comunica claramente a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque del aprendizaje y la mejora continuos.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplique de manera coherente en toda la organización.
- el grado en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

#### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- las formas en que se comparte con los socios la información relevante sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de aprendizaje y mejora continuos.
- la forma en que el personal de la organización y el de los socios demuestran un aprendizaje y una mejora continuos en el contexto de su asociación (vínculo con 6.3).
- expectativas y recursos compartidos y acordados entre los socios sobre cómo se pone en práctica el aprendizaje y la mejora continuos a lo largo de su trabajo conjunto.

#### Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:

- las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre cómo la organización aprende y mejora continuamente.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc. (como el plan estratégico, la estrategia de aprendizaje, la política de seguimiento y evaluación o las directrices) que exigen o muestran de forma coherente el enfoque o el compromiso de la organización con el aprendizaje y la mejora continuos de las acciones y los métodos de trabajo.
- informes/revisiones de auditoría interna, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión interna de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.

# Compromiso 8

**Las personas y comunidades interactúan con personal y voluntariado respetuoso, competente y gestionado de forma adecuada**

El compromiso 8 refleja la importancia de que las personas y las comunidades sean tratadas por personal y voluntarios respetuosos, competentes y bien dirigidos por sus organizaciones. Las organizaciones deben promover y demostrar una cultura organizativa de calidad y responsabilidad, mantener un entorno de trabajo seguro e inclusivo, garantizar que todo el personal y los voluntarios cuenten con el apoyo necesario y adherirse a un código de conducta. Las organizaciones deben garantizar que los recursos humanos se dirijan de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente.

## 8.1 El equipo directivo, el personal y el voluntariado promueven y demuestran una cultura de calidad y rendición de cuentas en la organización.

**Resultado esperado:** El liderazgo, el personal y los voluntarios de la organización promueven y demuestran una cultura organizativa de calidad y rendición de cuentas.

### Componentes medibles:

- La dirección promueve y demuestra una cultura organizativa de calidad y rendición de cuentas.
- El personal y los voluntarios de la organización promueven y demuestran una cultura organizativa de calidad y rendición de cuentas.
- **PSEAH:** El equipo directivo, el personal y los voluntarios de la organización promueven y demuestran una cultura organizativa que se toma en serio las cuestiones relacionadas con el SEAH.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Identifique cómo la organización establece su cultura de calidad y rendición de cuentas, tanto entre los líderes de la organización como entre el personal y los voluntarios. Revise la documentación que promueve esto en toda la organización, por ejemplo, estrategias, procedimientos y orientación sobre cuestiones relacionadas con la calidad y la responsabilidad.

Revise las iniciativas, comunicaciones y medidas adoptadas por **los líderes** de la organización para promover los valores y compromisos de la organización en materia de calidad y rendición de cuentas. Considere el nivel de compromiso y dedicación a los procesos de calidad y rendición de cuentas tanto de la alta dirección como de los líderes y el gobierno de la organización. Evalúe la percepción del resto del personal y las partes interesadas pertinentes sobre la medida en que los líderes de la organización promueven y demuestran activamente una cultura organizativa de calidad y rendición de cuentas, tomando decisiones que dan prioridad a la calidad y la rendición de cuentas en toda la organización. Por ejemplo, considere si la calidad y la rendición de cuentas se reflejan como una prioridad estratégica para la organización, si los órganos de gobierno lo demuestran como una prioridad, si se asignan recursos (por ejemplo, personal y fondos) a las prioridades de calidad y rendición de cuentas, si los líderes revisan los indicadores clave de rendimiento relacionados con la calidad y la rendición de cuentas o hablan regularmente sobre su importancia en todas las reuniones del personal, etc.

Revise las iniciativas, comunicaciones y acciones del **personal y los voluntarios** de la organización que promueven los valores y compromisos de la organización en materia de calidad y rendición de cuentas. Considere si el personal recibe apoyo y formación sobre calidad y rendición de cuentas, si todos los miembros del personal y los voluntarios asisten a las sesiones de formación, y si existe liderazgo en todos los niveles de la organización y su trabajo, y en qué medida es eficaz. Evalúe cómo el personal que participa en el proceso de verificación promueve y demuestra los valores y compromisos declarados por la organización en materia de calidad y rendición de cuentas. Esto puede demostrarse a través de su comportamiento, lenguaje e interacciones con los demás. Considere en qué medida el personal que no participa directamente en el trabajo de calidad y rendición de cuentas conoce y comprende los compromisos de la organización en materia de calidad y rendición de cuentas y cómo puede ponerlos en práctica en su área de trabajo.

### Orientación de la PSEAH:

Evaluar cómo se promueve la PSEAH/salvaguardia en toda la organización, por ejemplo, en políticas, estrategias, procedimientos y directrices (enlace a 4.4, 5.6). Revisar cómo la dirección promueve una cultura organizativa de tolerancia cero hacia la SEAH y revisar cómo se actúa ante conductas indebidas graves (enlace a 5.6). Considerar si la organización participa en el intercambio de datos entre organismos relacionados con la PSEAH.

Revisar los procesos de contratación y selección del personal y de cualquier otro colaborador o representante de la organización y considerar cómo estos promueven la protección frente a la SEAH. Busque pruebas de que la PSEAH está integrada en los procesos de contratación de la organización. Por ejemplo, anuncios de empleo que hagan referencia al compromiso de la organización con la PSEAH, como comprobación de antecedentes policiales o penales (cuando sea posible y seguro), preguntas específicas en las entrevistas relacionadas con la PSEAH, comprobación de referencias

escritas y verbales, incluidas preguntas específicas relacionadas con la PSEAH. Revise también los procedimientos de gestión y evaluación de desempeño del personal y considere si incluyen el cumplimiento del código de conducta, la realización de formaciones relacionadas y el compromiso con la PSEAH.

#### Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- el comportamiento y las prácticas de los líderes y el personal con los que interactúa la gente.
- la comprensión de las personas sobre los valores y compromisos de la organización con la calidad y la rendición de cuentas.
- [la comprensión de las personas sobre los compromisos de la organización en materia de PSEAH.](#)

##### Entrevistas con los líderes pertinentes sobre:

- el papel de los líderes en la promoción y demostración de una cultura de calidad y responsabilidad, y cómo lo hacen en la práctica.
- [el papel de los líderes a la hora de tomarse en serio el SEAH y cualquier posible queja o informe sobre SEAH y cómo lo hacen en la práctica.](#)

##### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- el papel del personal y los voluntarios en la promoción y demostración de una cultura de calidad y responsabilidad, y cómo lo llevan a la práctica.
- [el papel del personal y los voluntarios a la hora de tomarse en serio el SEAH y cualquier posible queja o denuncia relacionada con ella, y cómo lo hacen en la práctica.](#)
- la percepción del personal sobre el grado en que la dirección de la organización da prioridad a las cuestiones relacionadas con la calidad y la rendición de cuentas en toda la organización.
- [la percepción del personal sobre el grado en que la dirección de la organización se toma en serio las cuestiones relacionadas con el SEAH.](#)

##### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- el papel de los socios en la promoción y demostración de una cultura de calidad y responsabilidad, y cómo lo llevan a la práctica en su trabajo conjunto.
- [el papel de los socios a la hora de demostrar que se toman en serio el SEAH, y cómo lo hacen en la práctica en el trabajo conjunto.](#)
- los recursos que comparten entre ellos para apoyarse mutuamente en la aplicación de estos principios en su trabajo conjunto.

##### Observaciones directas, por ejemplo:

- interacciones entre el personal y los miembros de la comunidad durante las consultas.
- interacciones entre los líderes y el personal en su lugar de trabajo y durante las entrevistas para comprobar si se ajustan a los valores y compromisos declarados.
- la importancia de las cuestiones relacionadas con la calidad y la rendición de cuentas en el ámbito público, por ejemplo, en el sitio web, en el informe anual, estrategia organizativa, etc.

**Documentos de la organización** que muestren cómo la dirección, el personal y los voluntarios de la organización promueven y demuestran una cultura de calidad y responsabilidad, por ejemplo:

- declaraciones de compromiso, documentos estratégicos, informes anuales, presentaciones en reuniones de todo el personal, etc.
- estructuras organizativas/organigramas, términos de referencia/descripciones de funciones del personal.
- materiales expuestos al público.
- materiales de formación, informes y registros de asistencia.
- procedimientos documentados de selección y contratación, ejemplos de anuncios de empleo, preguntas para entrevistas.
- política de recursos humanos o equivalente, contratos de trabajo.

**Documentos organizativos** que demuestren cómo la dirección, el personal y los voluntarios de la organización se toman en serio la PSEAH y cualquier posible queja o denuncia relacionada con cuestiones de SEAH, por ejemplo:

- políticas de protección e investigación, valores de la organización, declaraciones de compromiso, presentaciones en reuniones de todo el personal, etc.
- estructuras/organigramas de la organización, términos de referencia/descripciones de puesto.
- materiales expuestos al público.
- materiales de formación sobre PSEAH, informes y registros de asistencia.
- procedimientos documentados de selección y contratación, ejemplos de anuncios de empleo, preguntas de entrevista.
- Política de recursos humanos o equivalente, contratos de trabajo.

## **8.2 Mantener un entorno de trabajo seguro e inclusivo, adoptando medidas para proteger la seguridad, la protección, el bienestar y la dignidad de todo el personal y el voluntariado.**

**Resultado esperado:** Se mantiene un entorno de trabajo seguro e inclusivo, con medidas para proteger la seguridad, el bienestar y la dignidad de todo el personal y los voluntarios.

### **Componentes medibles:**

- Se mantiene un entorno de trabajo seguro con medidas para proteger la seguridad, el bienestar y la dignidad de todo el personal y los voluntarios.
- Se mantiene un entorno de trabajo inclusivo para todo el personal y los voluntarios.

### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y contexto operativo):**

Revisar las medidas que la organización tiene establecidas para **proteger la seguridad física y psicológica del personal y los voluntarios**, por ejemplo, sistemas eficaces de gestión de la seguridad, evaluaciones de los riesgos para la seguridad, horarios de trabajo razonables, procedimientos de descanso y recuperación cuando sea pertinente, asesoramiento y atención psicológica confidencial y sanitaria, seguros de viaje y médicos, etc.

Revisar los tipos de formación que la organización imparte a su personal sobre procedimientos de seguridad y protección en todos los lugares y contextos en los que trabaja. Comprobar que la organización dispone de métodos para inspeccionar y mantener periódicamente la seguridad física del lugar de trabajo, incluyendo aspectos como la evaluación de los riesgos de seguridad de los viajes o los contextos operativos, la seguridad de las instalaciones y el transporte, los procedimientos de emergencia y la salud y la seguridad adecuadas. Considerar las medidas adoptadas para crear espacios seguros en los entornos de trabajo. Evaluar el apoyo prestado al personal, como los servicios de asesoramiento, la mediación y los procesos de resolución de conflictos.

Revisar cómo la organización **crea y promueve la inclusión** en sus formas de trabajar y prohíbe la discriminación, el acoso y la intimidación, por ejemplo, mediante estrategias, procedimientos de gestión de personas y directrices. Considerar si la organización expresa claramente la tolerancia cero hacia el acoso y el abuso, incluido el abuso sexual en el lugar de trabajo. Revisar si se imparte formación sobre diversidad, equidad e inclusión al personal y a los voluntarios, incluyendo, por ejemplo, formación sobre sesgos inconscientes, competencia cultural, liderazgo inclusivo,

etc. Evaluar si los métodos y documentos de la organización reflejan y respetan los diversos orígenes e identidades de todo el personal y los voluntarios. Considere si las prácticas de selección y contratación de la organización están diseñadas para atraer a una amplia gama de candidatos y no crean sesgos, por ejemplo, el lenguaje utilizado en los anuncios o en las descripciones de los puestos, los procesos de selección a ciegas, etc. Revise los procesos de desarrollo profesional y si las ofertas de desarrollo profesional, tutoría, etc., se ofrecen de manera equitativa a todo el personal, con especial atención a los grupos subvalorados.

Evalúe si la organización promueve la comunicación abierta y la retroalimentación, y si se realizan esfuerzos para garantizar que los grupos subvalorados sean escuchados y respetados. Considere qué medidas ha adoptado la organización para flexibilizar el trabajo, realizar adaptaciones razonables para las personas con discapacidad y necesidades diversas, y apoyar la conciliación de la vida laboral y personal de todo el personal, por ejemplo, iniciativas de bienestar o trabajo a distancia. Evaluar en qué medida el entorno físico y las comunicaciones son accesibles e inclusivos para todo el personal, incluidas las personas con discapacidad, y promueven la interacción y la colaboración entre el personal de diversos orígenes y experiencias.

Considere si existen mecanismos seguros para informar sobre cuestiones e incidentes relacionados con la seguridad y la dignidad (enlace al apartado 8.5) y si se han establecido procesos para proteger a los denunciantes o a las víctimas/sobrevivientes (enlace a los apartados 5.5 y 8.5).

#### **Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la implementación de prácticas de seguridad, protección, bienestar e inclusión.
- las experiencias y percepciones del personal en materia de seguridad, protección e inclusión.
- percepción del personal sobre la cultura organizativa como solidaria, inclusiva y respetuosa.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo se mantiene la seguridad y el bienestar de todo el personal y los voluntarios durante su trabajo conjunto.
- las medidas acordadas y adoptadas entre los socios para mantener un entorno de trabajo conjunto inclusivo.
- recursos compartidos entre los socios para apoyarse mutuamente a fin de mantener un entorno de trabajo seguro e inclusivo en su trabajo conjunto.

##### **Observaciones directas, por ejemplo:**

- medidas de seguridad física y psicológica implantadas en las oficinas, los medios de transporte y los entornos de trabajo de la organización.
- información transparente y acciones que promuevan la disponibilidad de apoyo para el bienestar.
- se abordan las necesidades de accesibilidad, por ejemplo, el acceso físico y las comunicaciones, y se diseñan para ser inclusivas.

##### **Documentos que demuestran cómo la organización mantiene un entorno seguro e inclusivo, por ejemplo:**

- protocolos y directrices de seguridad.
- evaluaciones y estrategias de riesgos de seguridad y protección.
- procedimientos y directrices de RRHH.
- registros de formación.
- mecanismos de notificación de incidentes.
- encuestas al personal.

### 8.3 Asegurar que todos los miembros del personal y el voluntariado tenga el apoyo, las competencias y destrezas necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y con rendición de cuentas.

**Resultado esperado:** El personal y los voluntarios desempeñan sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y responsable con el apoyo, las habilidades y las competencias necesarios.

#### Componentes medibles:

- El personal y los voluntarios cuentan con el apoyo necesario para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y responsable.
- El personal y los voluntarios cuentan con las habilidades y competencias necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y responsable.

#### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Identifique prácticas que demuestren que el personal (incluidos los voluntarios) que trabaja a nivel comunitario es responsable ante ellos y eficaz en sus funciones. Evalúe en qué medida las personas y las comunidades perciben que el personal tiene las habilidades, los conocimientos y las actitudes necesarios para ser competente y eficaz en su trabajo.

Examine cómo la organización garantiza **que todo el personal y los voluntarios** cuenten con el **apoyo necesario para poder desempeñar sus funciones** de manera eficaz. Considere qué estructuras u órganos de la organización prestan apoyo al personal. Dependiendo del tipo de organización, esto podría ser desde un sindicato o una asociación de personal formalizada hasta el apoyo prestado por los supervisores directos o el apoyo de compañeros o mentores proporcionado por otros miembros del equipo.

Identifique prácticas que demuestren que los sistemas de gestión del rendimiento apoyan el desarrollo personal y profesional del personal y si las necesidades y oportunidades de desarrollo del personal se discuten con la organización, por ejemplo, durante las evaluaciones de desempeño. Evalúe si la formación y el desarrollo son accesibles y están disponibles para todo el personal y los voluntarios de manera justa. Considere también en qué medida el personal percibe que su puesto, su función y su carga de trabajo son manejables y cuentan con el apoyo adecuado de la organización.

Examine cómo la organización garantiza que su personal y sus voluntarios tengan las **habilidades y competencias necesarias para desempeñar sus funciones** con eficacia. Considere cómo la organización utiliza sus procesos de contratación para garantizar que el personal y los voluntarios que emplea o contrata tengan las habilidades y competencias necesarias para el puesto. Identifique prácticas que demuestren que los requisitos del puesto están claramente articulados y que existe un proceso para hacer coincidir las habilidades y competencias del personal y los voluntarios potenciales con las habilidades y competencias requeridas para el puesto.

Considere en qué medida los procesos de incorporación contribuyen a reforzar los valores, habilidades y competencias específicos de la organización y/o del puesto de trabajo. Identifique prácticas que demuestren que se invierten recursos en el desarrollo del personal a todos los niveles, incluyendo, por ejemplo, presupuesto, tiempo, formación, equipamiento, herramientas, etc. Considere también en qué medida los sistemas de gestión del rendimiento incluyen el desarrollo continuo de las habilidades y competencias de las personas y si se dispone de recursos, incluyendo la asignación de tiempo y presupuesto, para cumplir los planes de desarrollo profesional del personal.

Examine los diferentes sistemas (formales e informales) existentes que facilitan al personal la reflexión, la revisión y la recepción y el intercambio de opiniones sobre el rendimiento de la organización y el rendimiento individual en relación con los objetivos acordados y las metas de desarrollo personal. Considere, por ejemplo, si el personal dispone de un documento que describa su trabajo, detallando su función actual, sus responsabilidades y sus objetivos

laborales, y si cuenta con un plan formal acordado con su superior para supervisar el rendimiento en relación con los objetivos laborales individuales y las metas de desarrollo personal.

#### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

##### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- las experiencias y percepciones de las personas sobre las habilidades y competencias que muestra el personal cuando trabaja en su comunidad.

##### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- el grado en que la organización apoya al personal en sus funciones.
- el grado en que la organización apoya y desarrolla las habilidades y competencias profesionales y personales de su personal.
- la percepción del personal sobre si su puesto, función y carga de trabajo son manejables y cuentan con el apoyo adecuado.

##### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo garantizar que el personal y los voluntarios que participan en su trabajo conjunto cuenten con el apoyo, las habilidades y las competencias necesarias para desempeñar sus funciones.
- las medidas adoptadas entre los socios para lograrlo.
- los recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz en su trabajo conjunto.

##### Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:

- las experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre la competencia y la eficacia del personal y los voluntarios que trabajan en su comunidad.

##### Observaciones directas, por ejemplo:

- las interacciones entre el personal y los voluntarios, el personal asociado y los miembros de la comunidad, y el grado en que demuestran habilidades y competencias relevantes.
- anuncios de empleo en línea que requieran habilidades y competencias mínimas.
- recursos de formación en línea para el personal y los socios.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza que el personal y los voluntarios cuentan con el apoyo, las habilidades y las competencias necesarias, por ejemplo:

- orientaciones, política marco o equivalente sobre el desarrollo y formación del personal.
- orientaciones, política marco o equivalente sobre la dirección y el desempeño del personal.
- se diseñan presupuestos adecuados y se asignan recursos para la formación y el desarrollo del personal y los voluntarios en todos los niveles de la organización.
- planes e informes de formación del personal.
- descripciones de puestos de trabajo, planes de desarrollo personal e informes de evaluación

#### **8.4 Asegurar que todos los miembros del personal y el voluntariado comprendan y se adhieran a un código de conducta, que como mínimo prohíba cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas y cualquier uso indebido de recursos.**

**Resultado esperado:** El personal y los voluntarios comprenden y se adhieren a un código de conducta que, como mínimo, prohíbe cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas o cualquier uso indebido de los recursos.

#### Componentes medibles:

- Se establece un código de conducta que, como mínimo, prohíbe cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas, así como cualquier uso indebido de los recursos.
- El personal y los voluntarios comprenden y se adhieren a un código de conducta que, como mínimo, prohíbe cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas, así como cualquier uso indebido de los recursos.
- **PSEAH:** El personal y los voluntarios se adhieren a un código de conducta que prohíbe la SEAH y comprenden las consecuencias de no cumplirlo.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Compruebe que la organización cuenta con un **código de conducta documentado** (o equivalente, por ejemplo, código de comportamiento/ética, etc.) que describa las normas de conducta para el personal, los voluntarios, los representantes (por ejemplo, contratistas, proveedores) y los socios. El documento debe:

- prohibir cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas.
- prohibir el uso indebido de los recursos.
- definir que se considera niño a toda persona menor de 18 años.
- incluir la obligación de reportar las denuncias o sospechas de incumplimiento del código de conducta.
- incluir las consecuencias de cualquier incumplimiento del código de conducta.

Revisar cómo la organización garantiza que todo su personal y sus representantes comprenden, firman y cumplen el código de conducta (por ejemplo, procesos de incorporación, contratos, acuerdos, formación obligatoria). Considerar si los contratos del personal incluyen referencias a sanciones por incumplimiento del código de conducta. Revisar cómo la organización comunica claramente su código de conducta y los comportamientos esperados a todo el personal y otros representantes de forma periódica, por ejemplo, a través de inducciones, formación, cursos de actualización, y en qué medida estos están disponibles de forma equitativa para todo el personal de la organización. Considerar también cómo la organización apoya al personal y a los voluntarios para aplicar el código de conducta en sus contextos de trabajo. Evaluar la comprensión del personal sobre el contenido del código de conducta y su obligación de cumplirlo.

Explore, a través de diferentes partes interesadas, incluidas las personas y las comunidades, su percepción de la forma en que el personal y los voluntarios se comportan cuando interactúan con ellos. Evalúe en qué medida los comportamientos descritos reflejan o se ajustan a los comportamientos descritos en el código de conducta de la organización.

**Orientación de la PSEAH:**

Compruebe que la organización cuenta con un **código de conducta documentado** o equivalente que:

- prohíba explícitamente la explotación, el abuso y el acoso sexuales.
- incluya la notificación obligatoria específicamente relacionadas con el SEAH.
- incluya definiciones de explotación sexual, abuso y acoso.

Revisar cómo la organización garantiza el cumplimiento de la notificación obligatoria en materia de SEAH en todas sus oficinas y lugares de trabajo, incluidos los requisitos legales, reglamentarios y de los donantes, así como los riesgos en diferentes contextos.

Revisar cómo la organización garantiza que su personal, en todos los niveles y ubicaciones, reciba formación inicial y de actualización sobre los compromisos, la política y las obligaciones de notificación de SEAH, así como sobre las consecuencias de no cumplirlos. Considerar si los contratos del personal incluyen referencias a sanciones por incumplimiento específico de las políticas de PSEAH. Considerar también si el proceso de incorporación incluye orientación sobre PSEAH, los compromisos en materia de denuncia de irregularidades y gestión de quejas, políticas y procedimientos. Evalúe la comprensión del personal sobre los principios de PSEAH y sus obligaciones de cumplirlos

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/code-of-conduct-toolkit/>

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/whistleblower-protection-guidance/>

Principios comunes de PSEAH: <https://capseah.safeguardingsupporthub.org/common-approach#part2>

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- Las experiencias de las personas sobre cómo se comportan el personal o los representantes cuando interactúan con ellas y trabajan en su comunidad.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que se establece el código de conducta en toda la organización y en todo su trabajo.
- la comprensión que tiene el personal del código de conducta de la organización y de sus obligaciones al respecto.
- [la comprensión por parte del personal de los principios de la PSEAH y sus obligaciones de cumplir con ellos.](#)
- conocimiento del personal sobre sus obligaciones de informar y cómo se tramita esto por parte de la organización.

**Entrevistas con el personal que trabaja en asociación sobre:**

- [la forma en que se acuerdan y adoptan los códigos de conducta, que incluyen la prohibición absoluta del SEAH, por parte del personal que trabaja en programas conjuntos.](#)
- la forma en que se supervisa el cumplimiento de un código de conducta acordado y se acuerdan las obligaciones de notificación.
- la forma en que se abordan y tramitan las infracciones del código de conducta entre los socios.
- recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- visualización de los comportamientos esperados del personal.
- [Exposición visible de los principios de PSEAH y los comportamientos esperados en relación con el tema.](#)
- comportamiento del personal y los representantes.

**Documentos de la organización** que demuestren cómo ésta garantiza el establecimiento de un código de conducta o documento equivalente, por ejemplo:

- un código de conducta documentado o equivalente.
- contratos firmados que incluyan o adjunten códigos de conducta.
- incorporación del personal y los representantes en planes y calendarios de formación obligatorios que incluyen orientación sobre el código de conducta.
- herramientas de supervisión y seguimiento de las firmas del código de conducta y la participación en las sesiones informativas sobre el código de conducta.
- memorandos de entendimiento o acuerdos de colaboración que hagan referencia o incluyan un código de conducta y/o recursos compartidos para establecer tales códigos.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización garantiza el establecimiento de un código de conducta o documento equivalente que incluye la prohibición absoluta de SEAH, por ejemplo:

- un código de conducta documentado o equivalente, que incluya la prohibición absoluta de la SEAH.
- Contratos firmados con códigos de conducta que incluyan la prohibición absoluta de la SEAH, incluidos o adjuntos.
- planes de incorporación del personal y los representantes y programas de formación obligatorios que incluyan orientación sobre el código de conducta, incluidos los compromisos de la organización con la PSEAH.
- memorandos de entendimiento o acuerdos de colaboración que hagan referencia o incluyan un código de conducta que incluya la prohibición absoluta del SEAH

**8.5 Asegurar que existen maneras seguras, confidenciales y accesibles para que todo el personal y el voluntariado pueda expresar sus preocupaciones e informar sobre conductas indebidas, con protección adecuada para las personas que lo informan.**

**Resultado esperado:** Existen medios seguros, confidenciales y accesibles para que todo el personal y los voluntarios puedan plantear sus inquietudes y denunciar conductas indebidas, con la protección adecuada para quienes las denuncien.

### Componentes medibles:

- Existen medios seguros, confidenciales y accesibles para que todo el personal y los voluntarios puedan plantear sus inquietudes y denunciar conductas indebidas.
- Se ofrece protección adecuada a quienes plantean inquietudes o denuncian conductas indebidas.
- **PSEAH:** Se han establecido medios seguros, confidenciales y accesibles para que todo el personal y los voluntarios puedan plantear sus inquietudes y denunciar conductas indebidas relacionadas con SEAH.
- **PSEAH:** Se ofrece protección adecuada a quienes denuncian conductas indebidas relacionadas con la SEAH.

### Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revisar los métodos disponibles para que el personal de todos los niveles de la organización pueda **plantear inquietudes y denunciar conductas indebidas**. Evalúe si estos métodos de denuncia son **accesibles** para todo el personal y los voluntarios que trabajan en diferentes niveles y lugares donde opera la organización, por ejemplo, la dirección y los voluntarios, el personal de oficina o que trabaja en la comunidad o a distancia, etc. Revise cómo se adaptan estos métodos al contexto específico para que sean **seguros y accesibles** para el personal y las personas que los utilizan, por ejemplo, el formato del canal de denuncia, los idiomas utilizados, los números de teléfono gratuitos. Evalúe las medidas adoptadas para garantizar **la confidencialidad** de las denuncias, por ejemplo, buzones cerrados con llave, gestores de denuncias capacitados, protección de datos (enlace a 5.5 y 5.6). Compruebe si se han tomado iniciativas para sensibilizar a todo el personal y los voluntarios sobre los procedimientos de denuncia y cómo se garantiza su seguridad, confidencialidad y accesibilidad.

Revisar los métodos para garantizar que cualquier miembro del personal o voluntario que plantee una preocupación o denuncie una conducta indebida esté **protegido contra la discriminación, las represalias o cualquier daño adicional** (enlace al apartado 5.5 sobre enfoques centrados en las víctimas/sobrevivientes). Esto podría aplicarse a cualquier miembro del personal o voluntario involucrado en una denuncia, por ejemplo, el denunciante, la víctima/sobreviviente de la conducta indebida del personal, un tercero involucrado o un testigo, etc. Revise cómo se aplican la política, los procedimientos o equivalentes de protección de los denunciantes de la organización a todo el personal que trabaja en ella (enlace al apartado 4.4). Considere si todo el personal tiene acceso a orientación sobre cómo denunciar conductas indebidas y cómo las tramitará la organización. Revise las disposiciones que tiene la organización para proteger y apoyar a quienes denuncian conductas indebidas. Explore en qué medida el personal y los voluntarios sienten que pueden utilizar los mecanismos de denuncia de forma segura y que estarán protegidos contra cualquier represalia o de sufrir más daños durante el proceso.

#### Orientación de la PSEAH:

Revise cómo la organización garantiza específicamente que el personal y los voluntarios dispongan de medios seguros, confidenciales y accesibles para plantear sus preocupaciones o denunciar conductas indebidas relacionadas con la SEAH. Considere si existen disposiciones en los procedimientos generales de denuncia de conductas indebidas que aborden específicamente las preocupaciones relacionadas con la SEAH, así como si se han realizado adaptaciones específicas al contexto para que el personal y los voluntarios se sientan seguros a la hora de denunciar conductas indebidas relacionadas con la SEAH en caso de que sea necesario.

Revisar cómo la organización garantiza específicamente que se proteja a quienes denuncian conductas indebidas relacionadas con la SEAH. Considerar si existe una política de denuncia de irregularidades o de no represalias, o una política equivalente, que proteja explícitamente al personal y voluntarios que revelen conductas indebidas relacionadas con SEAH. Explore hasta qué punto el personal y los voluntarios sienten que pueden denunciar las conductas indebidas relacionadas con la SEAH y si se sienten seguros y protegidos al hacerlo.

## Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):

### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- los procedimientos establecidos para que el personal pueda plantear inquietudes o denunciar conductas indebidas.
- [los procedimientos establecidos para que el personal plantee inquietudes o denuncie conductas indebidas relacionadas con SEAH.](#)
- la forma en que se informa al personal y a los voluntarios sobre el proceso de denuncia.
- ejemplos de cómo se ha adaptado el proceso de denuncia de conductas indebidas para garantizar la seguridad, la accesibilidad y la confidencialidad en diferentes contextos y para diversos grupos de personal y voluntarios.
- la comprensión por parte del personal de las medidas de protección existentes para el personal y los voluntarios que denuncian conductas indebidas.
- percepción del personal sobre si consideran que el procedimiento establecido para plantear inquietudes o denunciar conductas indebidas como miembros del personal es seguro, confidencial y accesible.
- [percepción del personal sobre si entiende cómo denunciar una inquietud o queja relacionada con SEAH y si se siente seguro y protegido al hacerlo.](#)

### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo garantizar que el personal y los voluntarios dispongan de medios seguros, confidenciales y accesibles para plantear inquietudes y denunciar conductas indebidas, con la protección adecuada, a lo largo de su trabajo conjunto.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.
- percepción del personal asociado sobre si sabrían cómo informar de una inquietud o queja relacionada con SEAH y si se sentirían seguros y protegidos al hacerlo.

### Observaciones directas, por ejemplo:

- exposición visual para el personal en su entorno de trabajo de los procedimientos para denunciar conductas indebidas.
- [exposición visual para el personal en su entorno de trabajo de los procedimientos para denunciar conductas indebidas relacionadas con la SEAH.](#)
- adaptaciones contextuales de los procesos de denuncia que garanticen que sean seguros y accesibles para todo el personal y los voluntarios.

**Documentos organizativos** que muestran cómo la organización garantiza que el personal y los voluntarios puedan plantear sus inquietudes y denunciar conductas indebidas con la protección adecuada, por ejemplo:

- procedimiento de denuncia de conductas indebidas (o equivalente) para el personal
- política y procedimientos de protección de los denunciantes
- política de no represalias (o equivalente)
- manual del personal, política de seguridad

**Documentos de la organización** que demuestren cómo ésta garantiza que el personal y los voluntarios puedan plantear sus inquietudes y denunciar conductas indebidas con la protección adecuada, por ejemplo:

- [política contra el acoso sexual o equivalente.](#)
- [materiales de formación de SEAH para el personal.](#)
- [política de denuncia de irregularidades o de no represalias \(o equivalente\) que proteja explícitamente al personal y a los voluntarios que revelen conductas indebidas relacionadas con SEAH.](#)

## 8.6 Tomar medidas oportunas y apropiadas para abordar conductas indebidas del personal y el voluntariado en concordancia con buenas prácticas reconocidas.

**Resultado esperado:** Se adoptan medidas oportunas y adecuadas para hacer frente a las conductas indebidas de todo el personal y los voluntarios de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.

### Componentes medibles:

- Se adoptan medidas oportunas para abordar las conductas indebidas de todo el personal y los voluntarios, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.
- Se toman medidas adecuadas para abordar las conductas indebidas de todo el personal y los voluntarios, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.
- **PSEAH:** Se adoptan medidas oportunas y adecuadas para abordar las conductas indebidas relacionadas con la SEAH de todo el personal y los voluntarios, de conformidad con las buenas prácticas reconocidas.

### Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Revise los procedimientos que tiene establecidos la organización para investigar y **abordar las conductas indebidas del personal** y si estos están claramente documentados. Por ejemplo, compruebe si la política de recursos humanos y los contratos de trabajo de la organización describen claramente las medidas disciplinarias y las disposiciones de despido por conducta indebida del personal. Considere los procedimientos disciplinarios que describen los pasos a seguir una vez que se denuncia una conducta indebida y los plazos establecidos para garantizar que cualquier medida que se adopte se haga de manera oportuna. Evalúe los registros de casos de conducta indebida para comprender si se tomaron medidas con prontitud, de acuerdo con los procedimientos, y si las medidas tomadas fueron **adecuadas** a la gravedad y naturaleza de la conducta indebida. Revise cómo la organización se asegura de que el personal y los voluntarios conozcan cómo se gestionan las conductas indebidas; por ejemplo, considere si la organización ofrece formación periódica sobre cómo reconocer, denunciar y abordar las conductas indebidas. Averigüe si la organización cuenta con un sistema para supervisar y dar seguimiento a las medidas correctivas derivadas de los casos de conducta indebida y que estas se pongan en práctica.

#### Orientación de la PSEAH:

Revisar cómo la organización garantiza que las conductas indebidas del personal o los voluntarios relacionadas con la SEAH se aborden de manera oportuna y adecuada. Buscar específicamente procedimientos documentados para investigar y abordar las conductas indebidas relacionadas con la SEAH, con plazos para la adopción de medidas. Considerar si la organización cuenta con recursos humanos especializados para la PSEAH (por ejemplo, puntos focales) y acceso a investigadores capacitados en SEAH (internos o externos, por ejemplo, acuerdos con organismos de investigación externos). Revise si existen autoridades delegadas con responsabilidad en la supervisión de los incidentes relacionados con la SEAH y si la organización imparte formación periódica sobre cómo reconocer, denunciar y abordar las conductas indebidas relacionadas con la SEAH.

Explore cómo se han puesto en práctica estos procedimientos, revisando, cuando sea posible, los registros que muestran la gestión de los incidentes de SEAH. Considere si las medidas adoptadas se ajustaron a los procedimientos de la organización y si fueron oportunas y adecuadas. Busque específicamente ejemplos de despido en respuesta a casos fundamentados de SEAH.

#### Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

<https://www.chsalliance.org/investigators-toolkit/>

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/managing-complaints-package/>

## Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- los procedimientos o procesos establecidos para abordar la conducta indebida del personal, incluyendo cómo se garantiza que se toman medidas de manera oportuna y adecuada.
- el conocimiento del personal sobre cómo se gestionan las conductas indebidas en la organización y su percepción de si se hace de manera oportuna y adecuada.
- la forma en que se llevan a cabo las investigaciones.
- [la forma en que se llevan a cabo las investigaciones en los casos de SEAH.](#)
- ejemplos de casos en los que se investigaron conductas indebidas y las medidas adoptadas.
- [ejemplos de casos en los que se investigó una conducta indebida en materia de SEAH.](#)
- [ejemplos de medidas adoptadas tras investigar conductas indebidas relacionadas con la SEAH.](#)
- [recursos dedicados a investigar conductas indebidas relacionadas con la SEAH.](#)
- la forma en que se supervisan los casos para garantizar que se adopten las medidas correctivas necesarias.

### Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que se adopten medidas oportunas y adecuadas para hacer frente a las conductas indebidas del personal y los voluntarios que participan en su trabajo conjunto.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

### Observaciones directas, por ejemplo:

- sistema de gestión de casos en línea

**Documentos de la organización** que demuestren cómo ésta garantiza que se toman medidas oportunas y adecuadas para abordar las conductas indebidas del personal y los voluntarios, por ejemplo:

- política, procedimientos y directrices para la tramitación de quejas.
- proceso, procedimientos y directrices de investigación.
- política y procedimientos de quejas y medidas disciplinarias del personal; manuales de procedimientos, diagramas de flujo de los procesos disciplinarios.
- ejemplos de reclamaciones que se han tramitado y medidas adoptadas.
- expedientes con marcas de tiempo que muestren la cronología de la denuncia, la investigación y la resolución.
- resúmenes de los casos, registros de medidas disciplinarias, correspondencia con las partes implicadas.
- informes de seguimiento de incidentes, registros de supervisión.
- notificación de incidentes al órgano rector (o equivalente) en casos de conducta indebida y cómo se gestionaron. Calendarios de formación, registros de asistencia, materiales de formación.

**Documentos de la organización** que muestran cómo ésta garantiza que se toman medidas oportunas y adecuadas para abordar las conductas indebidas del personal y los voluntarios relacionadas con la SEAH, por ejemplo:

- [política, procedimientos y directrices para el trámite de denuncias que se refieren específicamente a la SEAH e incluyen el proceso de investigación.](#)
- [notificación de incidentes al órgano rector \(o equivalente\) en caso de conducta indebida y cómo se gestionaron los casos relacionados con SEAH.](#)
- [términos de referencia para los investigadores internos de SEAH o acuerdo con investigadores externos profesionales.](#)
- [pruebas de la aplicación de medidas correctivas.](#)

## **8.7 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que los recursos humanos se gestionen eficazmente de manera justa, no discriminatoria y transparente, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente que garantice que los recursos humanos se gestionan de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente, en consonancia con las buenas prácticas reconocidas.

### **Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente que garantiza la gestión eficaz de los recursos humanos de manera justa, no discriminatoria y transparente, en consonancia con las buenas prácticas reconocidas.

### **Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Específico para la naturaleza de la organización, revisar cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromisos para administrar los recursos humanos de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente, de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas.

Revisar los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que la administración eficaz de los recursos humanos se aplique en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. Las pruebas de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrarán en los puntos 8.1 a 8.6.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan el cumplimiento sistemático de estos métodos en toda la organización y en su trabajo.

### **CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para gestionar los recursos humanos de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente. Por ejemplo, esto podría documentarse en los acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Revisar las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que las buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos se apliquen de manera coherente en todo su trabajo conjunto. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Buscar pruebas de que cada socio está cumpliendo estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando sea necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en las secciones 8.1 a 8.6.

### **Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/hr-manual/>

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/human-resources-hr-toolkit-for-small-and-medium-nonprofit-actors/>

### **Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

#### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización comunica a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque de la gestión de los recursos humanos, de manera justa, no discriminatoria y transparente.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplica de manera coherente en toda la organización.
- la forma en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.
- la percepción del personal sobre la equidad, la no discriminación y la transparencia del enfoque de la organización en materia de gestión de los recursos humanos.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información pertinente sobre los compromisos y el enfoque de la organización para gestionar los recursos humanos de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente.
- las formas en que el enfoque o los compromisos de la organización se reflejan en su asociación.
- el grado en que se comparten y acuerdan entre los socios las expectativas y los recursos sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques/compromisos a lo largo de su trabajo conjunto.

**Documentos de** la organización que muestran cómo establece su enfoque para garantizar que los recursos humanos se gestionan de manera eficaz, justa, no discriminatoria y transparente, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de forma coherente el enfoque o el compromiso de la organización con una gestión eficaz de los recursos humanos, como el manual del personal, el proceso de aprobación de políticas y los registros correspondientes, la política de seguridad y protección, la política de viajes, los procesos de gestión del rendimiento y los procesos de contratación.
- Informes/revisiones de auditoría interna y externa, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, resultados de encuestas al personal, etc., que muestran los resultados de la supervisión interna de la organización sobre la eficacia de su enfoque.

# Compromiso 9

**Las personas y comunidades pueden esperar que los recursos se gestionen de forma ética y responsable.**

El compromiso 9 hace hincapié en el hecho de que los recursos son finitos y deben utilizarse con cuidado para garantizar que las personas y las comunidades reciban el mejor apoyo posible por parte de las organizaciones. Las organizaciones deben movilizar, asignar y administrar los recursos de forma ética y responsable, así como identificar, prevenir y gestionar los riesgos de uso indebido de los recursos a todos los niveles. Las organizaciones deben garantizar que los recursos se administren de forma eficiente, eficaz y ética, logrando el objetivo previsto y minimizando el desperdicio y el impacto sobre el medio ambiente.

## 9.1 Asegurar una capacidad y unos recursos adecuados para cumplir con los compromisos de la organización.

**Resultado esperado:** La organización cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos.

### Componente medible:

- La organización cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos.

### Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):

Los recursos son lo que una organización necesita para cumplir su misión, lo que incluye, entre otros, recursos naturales, humanos, financieros, de capital, tecnológicos e informativos.

Revise cómo administrar la organización su **capacidad y sus recursos** para poder cumplir sus compromisos de acuerdo con su estrategia. Considere qué procesos se han establecido para predecir la demanda y supervisar periódicamente que los recursos son adecuados para alcanzar los objetivos de la organización, por ejemplo, los procesos de elaboración de presupuestos y los planes de dotación de personal. Considere también si la organización dispone de recursos flexibles en caso de escasez de recursos o de demandas adicionales, por ejemplo, reservas, fondos de contingencia, acuerdos para aumento de personal en picos de actividad, etc.

Revise cómo responde una organización cuando la disponibilidad de recursos es limitada. Busque ejemplos que demuestren cómo las decisiones de la organización se han guiado por un conocimiento profundo de la disponibilidad de los recursos.

En lo que se refiere específicamente a garantizar la capacidad y los recursos humanos suficientes, revise cómo analiza la organización las carencias clave de personal y las entrevistas de salida, con el fin de identificar y satisfacer los requisitos de capacidad en los diferentes niveles de la organización. Por ejemplo, considere si la organización cuenta con directrices y planes claros para gestionar los picos de demanda de personal cualificado (por ejemplo, capacidad de respuesta ante emergencias, listas de espera, etc.). Revise las tasas de rotación del personal y considere si son un objetivo razonable, en comparación con la norma del sector.

A nivel comunitario, trate de comprender en qué medida las personas perciben que la organización cuenta con los recursos necesarios para cumplir los compromisos que les han hecho o con lo que planea hacer en su comunidad. Esto puede referirse a si hay fondos suficientes para cumplir lo prometido, si hay suficiente personal o voluntarios para realizar el trabajo, o si la organización dispone de otros tipos de recursos pertinentes según sea necesario, como tecnología adecuada o acceso a los recursos naturales.

### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

#### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la medida en que la organización que trabaja con las personas y las comunidades dispone de fondos, personal, equipo y cualquier otro recurso pertinente para realizar el trabajo que se ha comprometido a realizar.

#### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- la forma en que el personal equilibra sus compromisos (por ejemplo, programáticos) con los recursos de que dispone (por ejemplo, financiación, personal, etc.).
- la forma en que la organización permite la flexibilidad con los recursos para gestionar la escasez inesperada o las demandas adicionales.
- ejemplos de decisiones organizativas que tienen por objeto equilibrar la capacidad y los recursos adecuados con los compromisos de la organización.

- la percepción del personal sobre si la organización cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que se dispone de la capacidad y los recursos adecuados para llevar a cabo su trabajo conjunto.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.
- percepciones del personal de los socios sobre si la organización cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos conjuntos con los socios.

**Entrevistas con otras partes interesadas pertinentes sobre:**

- las percepciones de las partes interesadas sobre si la organización cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos.

**Documentos** que demuestran cómo la organización garantiza que cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para cumplir sus compromisos, por ejemplo:

- documentos de planificación: plan estratégico, plan de recursos humanos, plan de negocio, plan financiero, plan de asignación de recursos, plan de contingencia, etc.
- procesos de presupuestación y revisión que alinean, y realinean cuando es necesario, los recursos con los compromisos de la organización.
- documentos de toma de decisiones que demuestren las opciones estratégicas para «ajustar» los compromisos de la organización a los recursos disponibles, ampliándolos o reduciéndolos según sea necesario para poder cumplir los compromisos.
- análisis de las deficiencias en los puestos clave; análisis de las entrevistas de salida; listas de personal.

## 9.2 Gestionar recursos financieros de manera responsable en concordancia con buenas prácticas reconocidas.

**Resultado esperado:** La organización demuestra una gestión responsable de los recursos financieros en línea con las buenas prácticas reconocidas.

**Componente medible:**

- La organización demuestra una gestión responsable de los recursos financieros en línea con las buenas prácticas reconocidas.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según proceda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza de su trabajo y el contexto operativo):**

Revisar cómo **administra** la organización **sus recursos financieros** de acuerdo con las buenas prácticas reconocidas. Considerar qué medidas ha adoptado la organización para garantizar una gestión responsable de los recursos financieros, por ejemplo:

- Las normas y reglamentos financieros de la organización y cómo se comunican a todo el personal.
- los procesos para elaborar presupuestos realistas y alineados con los objetivos organizativos o programáticos pertinentes.
- Supervisión continua y ajuste, cuando sea necesario, de los recursos financieros. Por ejemplo, utilizando estados financieros, indicadores clave de rendimiento, informes financieros, revisiones del presupuesto frente a los resultados reales, análisis de variaciones, etc.
- Informes transparentes sobre la situación financiera, tanto a nivel programático como organizativo.
- El uso de auditorías internas y externas para verificar de forma objetiva que los recursos se utilizan de manera eficaz, eficiente y conforme a las políticas internas, las normas del sector y los requisitos legales y reglamentarios.

Evalúe en qué medida el personal comprende y aplica las políticas y procedimientos financieros pertinentes en el desempeño de sus funciones. Averigüe también la percepción del personal, de los socios, las comunidades y otras

partes interesadas en relación con el uso que la organización hace de sus fondos.

**Enlaces a otras normas y buenas prácticas reconocidas:**

[De conformidad](#) con los requisitos legales nacionales o los requisitos de los socios.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Consultas con miembros de la comunidad sobre:**

- La percepción de las personas sobre si la organización utiliza sus fondos de manera responsable.

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos de elaboración del presupuesto, contratación, seguimiento y presentación de informes sobre los gastos.
- los procesos de control financiero interno y las auditorías internas y externas.
- comprensión y aplicación por parte del personal de las políticas, procesos y procedimientos financieros de la organización relevantes para su función.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales y/o informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los recursos financieros se gestionan de manera responsable para el trabajo conjunto.
- recursos compartidos entre los socios para implementar este requisito de manera eficaz.
- Percepciones del personal de los socios sobre si la organización utiliza sus fondos de manera responsable.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- las percepciones de las partes interesadas sobre si la organización utiliza sus fondos de manera responsable.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- información transparente sobre las finanzas de la organización en el sitio web.

**Documentos** que demuestran cómo la organización garantiza una gestión financiera responsable, por ejemplo:

- políticas y procedimientos financieros, directrices de contratación, controles internos.
- procesos de elaboración de presupuestos con presupuestos realistas alineados con las metas y objetivos.
- documentos de supervisión y presentación de informes financieros, como informes comparativos entre presupuestos y resultados reales, análisis de desviaciones, indicadores clave de rendimiento financiero e informes anuales.
- evaluaciones de riesgos que incluyen la identificación de riesgos financieros y estrategias de mitigación, así como planes de contingencia para emergencias financieras.
- informes de auditoría interna y externa y respuestas de la dirección.

**9.3 Asegurar que la recaudación de fondos, la movilización de recursos y la asignación de fondos sean éticas y legales y no comprometan los compromisos y valores de la organización.**

**Resultado esperado:** La recaudación de fondos, la movilización de recursos y la asignación de fondos se llevan a cabo de forma ética, sin poner en riesgo los compromisos y valores de la organización.

**Componentes medibles:**

- La recaudación de fondos y la movilización de recursos se llevan a cabo de forma ética, sin arriesgar los compromisos y valores de la organización.
- La asignación de fondos se lleva a cabo de forma ética, sin arriesgar los compromisos y valores de la organización.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revise los procesos que tiene establecidos una organización para garantizar que las actividades **de recaudación de fondos y movilización de recursos** se lleven a cabo de forma ética. Considere qué compromisos y valores organizativos guían la toma de decisiones sobre de qué organizaciones aceptar fondos y con qué finalidad. Explore cómo la organización garantiza que la aceptación de recursos no compromete su independencia. Revise la transparencia de los materiales y propuestas de recaudación de fondos dirigidos a los donantes, por ejemplo, en términos de costos administrativos, y su realismo en cuanto a los compromisos adquiridos con los donantes sobre lo que se puede lograr con los fondos.

Revise también los procesos que tiene establecidos una organización para garantizar que **los fondos se asignan** de forma ética. Considere qué compromisos y valores de la organización, incluida la dirección estratégica, guían la toma de decisiones sobre dónde asignar los fondos, especialmente aquellos sin restricciones y sin destino específico. Considerar cómo gestiona la organización los posibles conflictos de intereses a la hora de tomar decisiones sobre cómo y dónde asignar los fondos. Evaluar qué procesos contables permiten a la organización realizar un seguimiento de los fondos desde su origen hasta su uso final, de modo que se asignen a los fines previstos y se cumplan los compromisos adquiridos con el donante.

Revise si existe documentación que describa la base de las decisiones éticas, con el fin de respaldar la rendición de cuentas continua y facilitar el aprendizaje.

**Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los valores, normas o reglas que guían la toma de decisiones sobre la aceptación de recursos, dónde solicitar financiación y a qué destinar los fondos.
- los principios que guían las actividades de recaudación de fondos y su grado de transparencia con los donantes sobre los costos no visibles, como los administrativos.
- los procesos establecidos para realizar un seguimiento de la asignación de fondos y garantizar que se ajustan a los compromisos adquiridos con el donante.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- los acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo garantizar que los fondos se recaudan y asignan de forma ética para el trabajo conjunto.
- los recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- sitio web que muestra la transparencia de los objetivos de la recaudación de fondos, el impacto previsto y la divulgación de los gastos administrativos.
- materiales de recaudación de fondos que presenten una imagen honesta y transparente del destino de los fondos recaudados.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza la recaudación ética de fondos, la movilización de recursos y la asignación de fondos, por ejemplo:

- estrategia, política o directrices de recaudación de fondos.
- políticas o procedimientos para gestionar los conflictos de intereses.
- lista de tipos de donantes de las que la organización no acepta fondos.
- procesos contables que permiten rastrear el origen de los fondos hasta su uso, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los donantes.

#### 9.4 Gestionar y usar recursos para conseguir sus fines previstos reduciendo al mínimo los residuos y el impacto sobre el medio ambiente.

**Resultado esperado:** La organización administra y utiliza los recursos para lograr su propósito previsto, minimizando el desperdicio y el impacto ambiental.

##### Componentes medibles:

- La organización gestiona y utiliza los recursos para alcanzar su propósito previsto, minimizando el desperdicio.
- La organización gestiona y utiliza los recursos para alcanzar su propósito previsto, minimizando el impacto medioambiental.

##### Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y contexto operativo):

Los recursos son lo que utiliza una organización para cumplir su misión, lo que incluye, entre otros, los recursos naturales, humanos, financieros, de capital, tecnológicos e informativos.

Revise los procesos organizativos establecidos para garantizar que los recursos se utilizan para **alcanzar los objetivos previstos, minimizando el desperdicio**. Considere, por ejemplo, qué procesos de aprobación existen para utilizar los fondos de acuerdo con un presupuesto y si el personal tiene claro lo que se espera de él, para no perder tiempo. Evalúe cómo garantiza la organización la rentabilidad, equilibrando aspectos como la calidad, los costos y la puntualidad, para no malgastar recursos, por ejemplo, en los procesos de adquisición o control de existencias.

Revise también cómo utiliza la organización sus recursos para **alcanzar sus objetivos previstos, minimizando al mismo tiempo el impacto sobre el medio ambiente**. Evalúe si la organización tiene planes para mejorar la ecoeficiencia en todas sus operaciones, por ejemplo, un plan de reducción de carbono. Revise si los procedimientos de licitación y contratación, así como las políticas de viajes, tienen en cuenta consideraciones medioambientales. Explore qué otras decisiones organizativas se toman, por ejemplo, en el ámbito de la gestión de las instalaciones, que tengan en cuenta el impacto potencial sobre el medio ambiente.

Tenga en cuenta que las medidas adoptadas a nivel programático, ya sea para contribuir a efectos positivos a largo plazo o para identificar y mitigar los posibles impactos negativos sobre el medio ambiente, se tratan en los requisitos 3.3 y 4.2, respectivamente.

##### Posibles fuentes de evidencia (lista no exhaustiva y no obligatoria):

###### Consultas con miembros de la comunidad sobre:

- la percepción de las personas sobre si los recursos se utilizan para lo que están destinados o si se desperdician.
- la percepción de las personas sobre el grado de conciencia medioambiental de la organización con la que trabajan y, si es el caso, el grado en que promueve prácticas responsables con el medio ambiente.

###### Entrevistas con el personal pertinente sobre:

- los procesos organizativos que proporcionan control y supervisión sobre el uso de los recursos para garantizar que se utilizan para los fines previstos.
- los procesos organizativos que tratan de minimizar los residuos y el impacto en el medio ambiente al utilizar los recursos.
- percepción del personal sobre si los recursos se utilizan para los fines previstos o si se desperdician.
- ejemplos de cómo se utilizan los recursos para minimizar el impacto negativo sobre el medio ambiente.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo utilizar los recursos para los fines previstos, minimizando el desperdicio y el impacto medioambiental.
- recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- Percepción de las partes interesadas sobre si los recursos se utilizan para los fines previstos o si se desperdician.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- en las oficinas: observación del uso derrochador de los recursos o la falta de consideración por el impacto en el medio ambiente.

**Documentos** que demuestran cómo la organización garantiza que los recursos se utilizan para los fines previstos, minimizando el desperdicio y el impacto en el medio ambiente, por ejemplo:

- directrices o procedimientos de adquisición, e informes de auditoría de adquisiciones.
- ejemplos de procesos de licitación pública completados.
- política medioambiental, política de viajes, informes de emisiones de CO2.
- procesos de toma de decisiones relacionados con el uso de los recursos que tienen en cuenta el impacto sobre el medio ambiente.
- procesos de aprobación y umbrales que proporcionen niveles adecuados de control (ni demasiado altos ni demasiado bajos, en función del tamaño de la organización o del presupuesto del programa), equilibrados con la posibilidad de que los fondos se gasten en los fines para el que están destinados.

**9.5 Identificar, prevenir y gestionar riesgos en todos los niveles de la organización, incluidos los riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés, y adoptar las medidas adecuadas en caso de que se identifique alguno.**

**Resultado esperado:** La organización identifica, previene y gestiona los riesgos, incluidos la corrupción, el fraude, mal uso de los recursos y los conflictos de intereses, en todos los niveles, y adopta las medidas adecuadas si se detectan.

**Componentes medibles:**

- La organización identifica, previene y gestiona los riesgos, incluidos la corrupción, el fraude, el uso indebido de los recursos y los conflictos de intereses, en todos los niveles.
- La organización toma las medidas adecuadas para hacer frente a la corrupción, el fraude, el uso indebido de los recursos y los conflictos de intereses cuando se detectan.

**Orientaciones para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

Revisar los procesos establecidos para gestionar el riesgo en toda la organización. Considerar qué marco de gestión de riesgos existe y cómo la organización lleva a cabo las evaluaciones de riesgos y qué categorías de riesgos identifica la organización. Deben incluirse los riesgos relacionados con la corrupción, el fraude, el uso indebido de los recursos y los conflictos de intereses. Evaluar cómo la organización trata de prevenir y mitigar estos riesgos en toda la organización, a todos los niveles.

Al revisar cómo la organización **gestiona el riesgo de corrupción**, explore:

- qué mecanismos de control interno existen para prevenir la corrupción, por ejemplo, separación de funciones, múltiples niveles de aprobación, conciliaciones periódicas, etc.
- si existe formación obligatoria en materia de lucha contra el fraude y la corrupción para todo el personal.
- qué mecanismos existen para detectar la corrupción en todas las situaciones en las que trabaja la organización. Por ejemplo, mecanismos de denuncia, procedimientos de alerta (enlace a 5.1 y 8.5);
- el conocimiento por parte del personal, los socios y otras partes interesadas del enfoque de tolerancia cero de la organización frente a la corrupción (enlace a 5.2 y 8.4).

Evalúe también si la organización toma las medidas adecuadas en caso de que se detecten casos de corrupción, fraude, uso indebido de recursos o conflictos de intereses. Examine la capacidad y los recursos con los que cuenta la organización para investigar las denuncias o los incidentes de corrupción cuando se detecten. Busque ejemplos prácticos que demuestren qué medidas se tomaron en tales casos y, si se confirmaron, qué medidas disciplinarias se adoptaron. Determine si la organización informa sistemáticamente de los resultados de los casos de corrupción a su órgano rector, a los donantes y a otras partes interesadas, según corresponda.

#### **Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

##### **Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- los procesos de gestión de riesgos de la organización y el papel del personal en la identificación y mitigación de riesgos en su área de trabajo.
- las formas en que la organización gestiona el riesgo de uso indebido de los recursos (incluidos el fraude, la corrupción y los conflictos de intereses).
- Comprensión por parte del personal del enfoque de tolerancia cero de la organización frente a la corrupción.

##### **Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- acuerdos (formales e informales) entre los socios sobre cómo gestionar los riesgos relacionados con su trabajo conjunto.
- las formas en que se gestionan y se responde a los riesgos específicos relacionados con el fraude, la corrupción, el uso indebido de recursos y los conflictos de intereses entre los socios.
- los recursos compartidos entre los socios para aplicar este requisito de manera eficaz.

##### **Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- la comprensión por las partes interesadas del enfoque de tolerancia cero de la organización frente a la corrupción.

##### **Observaciones directas, por ejemplo:**

- información transparente sobre casos de corrupción en el sitio web.

**Documentos** que demuestren cómo la organización garantiza la gestión de los riesgos y la adopción de medidas adecuadas en caso de uso indebido de los recursos, por ejemplo:

- políticas, procedimientos, informes y planes de formación sobre conflictos de intereses y lucha contra el fraude y la corrupción.
- procesos de gestión de riesgos, por ejemplo, matriz de riesgos, planes de mitigación de riesgos.
- procedimientos de investigación de fraudes.
- resultados de los procedimientos disciplinarios relacionados con el uso indebido de los recursos.
- Informar a los órganos de gobernanza y/o a los donantes sobre los casos de corrupción y cómo se han gestionado.

#### **9.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que los recursos se gestionen de manera eficiente, eficaz y ética.**

**Resultado esperado:** Se establece un enfoque organizativo coherente para gestionar los recursos de manera eficiente, eficaz y ética.

##### **Componentes medibles:**

- Se establece un enfoque organizativo coherente para gestionar los recursos de manera eficiente, eficaz y ética.

**Orientación para verificar el requisito (aplicar según corresponda, teniendo en cuenta el tipo de organización, la naturaleza del trabajo y el contexto operativo):**

En función de la naturaleza de la organización, revise cómo o dónde la organización articula claramente su enfoque/compromiso con la gestión eficiente, eficaz y ética de los recursos. Cuando la demanda de recursos supere la disponibilidad, documente la base sobre la que se tomaron las decisiones para garantizar la rendición de cuentas y el aprendizaje.

Revise los métodos que la organización tiene establecidos para promover y garantizar que estos compromisos y enfoques se pongan en práctica en todos los lugares y situaciones en los que trabaja. La evidencia de que los métodos organizativos se aplican en la práctica también se demostrará en los apartados 9.1 a 9.5.

Evalúe los medios de la organización (revisión interna, supervisión o control) que garantizan que estos métodos se cumplan de forma coherente en toda la organización y en su trabajo.

**CUANDO SE TRABAJA EN ASOCIACIÓN:**

Evaluar cómo las organizaciones que trabajan en asociación se esfuerzan por comprender y alinear sus enfoques y/o compromisos para garantizar que los recursos se gestionan de manera eficiente, eficaz y ética. Por ejemplo, esto podría documentarse en acuerdos entre socios o discutirse entre ellos al establecer la asociación.

Revisar las medidas que la organización y sus socios han implementado para garantizar que los recursos se gestionan de manera eficiente, eficaz y ética en todo su trabajo conjunto. Evaluar la eficacia con la que la organización y sus socios han definido y acordado sus respectivas funciones y responsabilidades para lograrlo. Buscar pruebas de que cada socio cumple estas funciones y responsabilidades, con el apoyo adecuado cuando necesario. Las pruebas de ello también pueden demostrarse en los apartados 9.1 a 9.5.

**Posibles fuentes de pruebas (lista no exhaustiva y no obligatoria):**

**Entrevistas con el personal pertinente sobre:**

- la forma en que la organización comunica a su personal y a todas las partes interesadas su enfoque para gestionar los recursos de manera eficiente, eficaz y ética.
- los métodos establecidos para garantizar que el enfoque se aplica de manera coherente en toda la organización.
- la forma en que se apoya al personal para aplicar el enfoque en su trabajo.

**Entrevistas con el personal pertinente que trabaja en asociación sobre:**

- el grado en que se comparte con los socios la información relevante sobre los compromisos y el enfoque de la organización en materia de gestión ética y responsable de los recursos.
- la forma en que se demuestran el enfoque y los compromisos de la organización en su asociación.
- el grado en que se comparten y acuerdan las expectativas y los recursos entre los socios sobre cómo se ponen en práctica estos enfoques/compromisos a lo largo de su trabajo conjunto.

**Entrevistas con otras partes interesadas relevantes sobre:**

- el grado en que se comparte con las partes interesadas clave la información relevante sobre los compromisos/enfoque de la organización en materia de gestión ética y responsable de los recursos.
- experiencias y percepciones de las partes interesadas sobre la gestión de los recursos de la organización.

**Observaciones directas, por ejemplo:**

- en las oficinas de la organización y con los socios y las comunidades: observaciones de una cultura de gestión responsable de los recursos.

**Documentos de la organización** que muestran cómo establece su enfoque, por ejemplo:

- declaraciones, políticas, estrategias, directrices, etc., que exigen o muestran de manera coherente el enfoque o el compromiso de la organización con la gestión responsable de los recursos, como el manual financiero, la política de adquisiciones, la estrategia medioambiental, las normas y reglamentos financieros, la estrategia de recaudación de fondos, etc.
- informes/revisiones de auditoría interna y externa, informes de seguimiento, documentos de diligencia debida de los socios, etc., que muestren los resultados de la supervisión propia de la organización sobre la eficacia de estos enfoques.

## Anexos

### Anexo 1: Tabla de puntuación de la CHS

Consulte la sección 3.6 para obtener orientación más detallada sobre cómo utilizar esta tabla de puntuación.

Puntaje	Significado para todas las opciones del sistema de verificación, incluidas la autoevaluación y las auditorías de terceros	Orientación sobre los requisitos de puntuación
0	<p>Su organización no cumple actualmente el requisito e indica un problema grave que es tan significativo que compromete la capacidad de la organización para cumplir el compromiso.</p> <p>Para los sistemas de auditoría por terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación independiente: Una deficiencia importante.</li> <li>• Certificación: Una no conformidad importante que compromete la integridad del compromiso y que da lugar a una solicitud de acción correctiva importante (CAR).</li> </ul>	<p>Otorgar una puntuación 0, <b>no todos</b> los componentes medibles del requisito verificado están en marcha <b>y</b> el problema o problemas identificados son tan significativos que se ve afectada la capacidad de la organización para cumplir el <b>compromiso</b>.</p>
1	<p>Su organización no cumple actualmente el requisito.</p> <p>Para los sistemas de auditoría de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación independiente: Una deficiencia menor.</li> <li>• Certificación: una no conformidad menor que compromete la integridad del requisito y da lugar a una solicitud de acción correctiva menor (CAR).</li> </ul>	<p>Para dar una puntuación de 1, <b>no todos</b> los componentes medibles del requisito verificado están en marcha.</p>
2	<p>Su organización cumple actualmente el requisito, pero existe una oportunidad de mejora que merece atención para que el requisito no se vea comprometido en el futuro.</p> <p>Para los sistemas de auditoría de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación independiente: El requisito se cumple con una observación.</li> <li>• Certificación: Conformidad con una observación.</li> </ul>	<p>Para otorgar una puntuación 2, se verifica que se cumplen <b>todos los componentes medibles</b> de un requisito. Sin embargo, se observan una o más oportunidades de mejora que merecen atención para que el requisito no se vea comprometido en el futuro.</p>

3	<p>Su organización cumple el requisito, con sistemas organizativos que garantizan su cumplimiento de forma sistemática en toda la organización.</p> <p>Para los sistemas de auditoría de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación independiente: se cumple el requisito.</li> <li>• Certificación: Conformidad.</li> </ul>	<p>Para otorgar una puntuación de 3, se verifica que se cumplen <b>todos los componentes medibles</b> de un requisito.</p>
4	<p>Su organización cumple el requisito de manera ejemplar, demostrando innovación y/o reconocimiento especial del desempeño, y los sistemas organizativos garantizan esta alta calidad en toda la organización.</p> <p>Para los sistemas de auditoría de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación independiente: El requisito se cumple de manera ejemplar.</li> <li>• Certificación: Conformidad de manera ejemplar.</li> </ul>	<p>Para otorgar una puntuación de 4, se verifica que <b>todos los componentes medibles</b> de un requisito estén presentes.</p> <p><b>Además</b>, se debe verificar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un sistema (o sistemas) organizativo que demuestran un enfoque innovador para cumplir el requisito con un alto nivel de calidad en toda la organización.</li> </ul> <p>y/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización ha recibido un reconocimiento especial por sus resultados en el cumplimiento de los requisitos con un alto nivel de calidad, lo cual se ha incorporado a los sistemas organizativos para garantizar la alta calidad en toda la organización.</li> </ul>
	<p><b>Notas orientativas para la puntuación de los compromisos:</b>  Los compromisos se puntúan tomando la media de los requisitos, es decir, la suma de todas las puntuaciones de los requisitos de un compromiso dividida por el número de requisitos de ese compromiso.  Excepto cuando se emite una no conformidad/deficiencia grave, en cuyo caso la puntuación global del compromiso es 0.</p>	

## Anexo 2: Glosario CHS 2024 (segunda edición)

*Para la CHS y las herramientas de verificación relacionadas, se aplican las siguientes definiciones:*

**Responsabilidad:** el proceso de utilizar el poder de manera responsable y tener en cuenta a y rendir cuentas ante las diferentes partes interesadas, principalmente aquellas que se ven afectadas por el ejercicio de dicho poder. La responsabilidad significa situar a las personas y las comunidades en el centro de las decisiones sobre cuestiones que les afectan, tal y como se describe en los nueve compromisos de la CHS.

**Diversidad:** presencia de diferencias entre las personas en cuanto a su identidad, antecedentes, experiencias, perspectivas y características. Estas diferencias pueden incluir, entre otros, factores como la raza, el origen étnico, el género, la edad, la orientación sexual, la situación socioeconómica, las capacidades físicas, las creencias religiosas y los antecedentes culturales.

**Garantizar:** implica que existe cierto grado de revisión interna, supervisión y control por parte de la organización para asegurar que se cumplen los compromisos.

**Equidad:** situación en la que las personas o los grupos reciben un trato justo en función de sus necesidades específicas.

**Enfoque organizativo coherente y consolidado:** métodos estructurados y sistemáticos adoptados dentro de una organización para abordar los objetivos, aplicados de manera coherente en toda la organización, basados en las mejores prácticas y adaptados a sus necesidades.

**Inclusión:** esfuerzo deliberado y proactivo por crear entornos y prácticas que respeten, valoren y apoyen la plena participación de personas de diversos orígenes y con identidades diferentes.

**Los más marginados:** cualquier persona, en cualquier contexto, que corre el riesgo de ser objeto de discriminación o de sufrirla debido a su identidad, origen, experiencias, perspectivas y características.

**Organización:** entidad o individuo con los recursos y el compromiso necesarios para aplicar la CHS. Esto incluye, entre otras, cualquier estructura comunitaria, organización de la sociedad civil, organización benéfica o sin ánimo de lucro, empresa del sector privado o autoridad pública, organizaciones internacionales, consorcios u otros organismos que trabajen a nivel local, nacional o internacional.

**Participación:** los procesos y actividades que permiten a las personas y las comunidades desempeñar un papel activo en todos los procesos de toma de decisiones que les afectan. La participación significativa implica a todos los grupos, incluidos los más vulnerables y marginados, y se organiza de acuerdo con las necesidades y preferencias específicas de las personas. La participación es voluntaria.

**Personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad:** el conjunto de mujeres, hombres, niñas y niños con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades que se ven afectados por desastres, conflictos, pobreza u otras crisis y desafíos.

**Proceso:** acciones, herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo una tarea o un objetivo específico de manera coherente y eficiente. Pueden ser más o menos formales, dependiendo del contexto y de factores como el tamaño y la capacidad de una organización.

**Calidad:** conjunto de características que garantizan que el apoyo prestado a las personas y las comunidades satisface sus necesidades y expectativas implícitas o explícitas y respeta la dignidad de las personas.

**Resiliencia:** capacidad de una persona o comunidad expuesta a peligros para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de los efectos de un peligro de manera oportuna y eficaz.

**Recursos:** lo que la organización necesita para cumplir su misión, incluyendo, entre otros, los recursos naturales, humanos, financieros, de capital, tecnológicos e informativos.

**Derechos:** el derecho de las personas a una vida digna, su derecho a recibir apoyo y asistencia y su derecho a la protección y la seguridad, tal y como se describe en la Carta Humanitaria.

**Personal y voluntarios:** cualquier representante designado de una organización, incluidos los responsables de la gobernanza y el liderazgo, los empleados fijos o temporales y los consultores.

**Apoyo:** cualquier trabajo o actividad que una organización proporciona o comparte con personas y comunidades para alcanzar objetivos, satisfacer necesidades o superar retos.