



Foto de Benjamin Depp para CRS

CRS-Haití define la rendición de cuentas como **el trabajo que realiza con las comunidades y los participantes de sus programas, sus socios y la sociedad civil con el fin de tratarlos con respeto, dignidad y reciprocidad así como garantizar el empoderamiento, la subsidiariedad y la calidad de todos sus programas**".

Catholic Relief Services (CRS) tiene el compromiso de trabajar con las personas más vulnerables de la sociedad. Reconocemos que trabajamos en un contexto en el cual frecuentemente existe un desequilibrio de poder entre las ONG y las comunidades, así también un desequilibrio más pronunciado entre CRS y las personas más vulnerables en estas comunidades.

Los ocho principios que guían a CRS se fundamentan en la Enseñanza Social Católica*. Estos principios describen los atributos que queremos ver reflejados en nuestros programas, en términos de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Podemos poner en práctica estos principios al garantizar que nuestros programas sean transparentes, y que a pesar de las diferencias de poder, aquellas personas a las que buscamos atender (como los "clientes" principales de los programas de CRS en Haití) sean el centro de los programas y decisiones de CRS.

* Los ocho principios que guían a CRS son: el aspecto sagrado y dignidad de la persona, derechos y responsabilidades, naturaleza social de la humanidad, el bien común, subsidiariedad, solidaridad, opción por los pobres y mayordomía.

CRS Haití cree que la rendición de cuentas es una parte fundamental de nuestra misión por varias razones:

- Al rendir cuentas a aquellos que atendemos y a otras partes interesadas, nuestra respuesta humanitaria y el desarrollo de programas serán de mejor calidad, tendrán un mayor impacto, ayudarán a las comunidades afectadas a recuperarse más rápidamente y establecerán las bases de un desarrollo sostenible.
- Todo programa humanitario y de desarrollo deberá rendir cuentas principalmente a aquellos que buscamos atender, a las comunidades en las que trabajamos y a nuestros socios. Las personas o instituciones interesadas tienen el derecho a pedirle cuentas a CRS como a sus socios de implementación.
- La rendición de cuentas no debe ser vista como una carga sino como una parte integral de nuestra identidad católica y de nuestros programas—tanto de los programas que llevamos a cabo directamente como de aquellos que apoyamos y son realizados por nuestros socios locales. El alcanzar una rendición de cuentas sólida debe convertirse en nuestro estilo de trabajo.

VISIÓN GENERAL DEL MARCO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE CRS-HAITÍ

Este marco de rendición de cuentas, con base en los principios que guían a CRS, la Doctrina Social de la fe católica y otros marcos reconocidos de rendición de cuentas, define lo que CRS-Haití está haciendo para lograr rendir cuentas a las personas que participan en sus programas y a las comunidades donde trabajamos. Es aplicable a los programas de emergencia y de desarrollo y es relevante para todo el personal.

La misión de CRS es de solidaridad, brindando apoyo a las personas más vulnerables que viven en otros países. Los principios de CRS requieren que permanentemente se integre la rendición de cuentas en su trabajo. Los seis de compromisos descritos a continuación son claves para garantizar que nuestros programas respeten y reflejen los principios rectores de CRS.

El marco está diseñado para ser medible y para proporcionar una clara orientación al personal de CRS para que pueda identificar fácilmente qué ha alcanzado y que se necesita mejorar. Para que nuestros programas sean exitosos, los compromisos sobre los cuales se basa el marco

de rendición de cuentas necesitan reflejarse en (1) las políticas, directrices, sistemas, estructuras e iniciativas de fortalecimiento institucional, (2) las destrezas y conocimiento del personal y (3) los programas de CRS y de sus socios.

¿CÓMO MEJORARÁ ESTO LOS PROGRAMAS CUANDO SE TRABAJA CON SOCIOS?

Para tener mejores relaciones con los socios y las comunidades

Este marco proporciona directrices sobre lo que CRS Haití considera como una buena práctica en términos de la relación con sus socios por una parte, y por otra parte, con los participantes en los programas y las comunidades en donde trabajan. De hecho, los socios podrían usar este marco de rendición de cuentas, substituyendo todas las referencias a CRS o CRS-Haití por el nombre de su organización.

CRS-Haití reconoce que los socios son organizaciones autónomas que no necesariamente se rigen por los mismos compromisos. Sin embargo, como parte del proceso de apoyo para mejorar la calidad del trabajo de los socios, CRS-Haití usará este marco de rendición de cuentas para orientar la selección de sus socios, el monitoreo y evaluación del trabajo de éstos y la revisión de sus capacidades institucionales y planes de fortalecimiento. Con el paso del tiempo y después

de discutirlo con sus socios, CRS-Haití tal vez decida que algunos aspectos de este marco no son negociables. (En otras palabras, tal vez podríamos decidir que esperamos que todos nuestros socios apliquen ciertos aspectos del marco de rendición de cuentas).

Mejores relaciones entre CRS y sus socios

Los seis compromisos de rendición de cuentas deben aplicarse a todos los programas, pero los indicadores pueden variar cuando se aplican a la relación entre CRS y sus socios. Los indicadores deben desarrollarse de acuerdo con la estrategia de alianzas de CRS-Haití. Con el tiempo, el marco puede adaptarse para que incluya indicadores más detallados que reflejen buenas prácticas en términos de la relación entre CRS Haití y nuestros socios.

LA ENSEÑANZA SOCIAL CATÓLICA

La Enseñanza Social Católica se cimienta en la dignidad de la persona humana. Es este el principio que orienta el trabajo de CRS. El respeto por la dignidad humana implica el reconocimiento de derechos y deberes y la garantía que los programas y políticas no reduzcan a las comunidades y a los participantes a “beneficiarios” pasivos. Más bien, cada persona debe tener el derecho a participar en su comunidad. CRS, como una institución católica, tiene la responsabilidad de crear espacios de participación en sus programas.

El principio de subsidiariedad de la Enseñanza Social Católica considera que todo el poder y los procesos de decisión en la sociedad deben ocurrir al nivel más local y deben ser compatibles con el bien común. El principio de subsidiariedad garantiza

que aquellas personas a las cuales CRS busca ayudar permanezcan en el centro de los programas y de los procesos de la toma de decisiones. La subsidiariedad llama a CRS a que reestructure las relaciones de poder para que las personas que se encuentran más cerca del problema puedan expresar su opinión sobre la mejor manera de resolverlo. La opción por los pobres completa la subsidiariedad; los problemas y soluciones deben ser examinados desde la perspectiva de los más vulnerables. La Enseñanza Social Católica nos exige que tengamos en cuenta esto a medida que desarrollemos estrategias e intervenciones. Esto incluye el analizar las necesidades de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños en sus programas y diseñar programas que consideren sus roles

y responsabilidades para garantizar resultados positivos. La incorporación de la “subsidiariedad” en el proceso de decisiones nos permite respaldar la participación de las comunidades e incluir las voces de las personas que a menudo se encuentran marginadas del centro del poder. Cuando las comunidades participan en los programas y en el diseño de las actividades del programa, los participantes son más propensos a apropiarse de los programas. Esto, a su turno, crea espacios para que las comunidades y los participantes de los programas puedan opinar sobre la manera en que los recursos deben ser utilizados en cada comunidad y cómo podemos administrar mejor esos recursos.

¿CÓMO SE DESARROLLÓ EL MARCO DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

El marco de rendición de cuentas de CRS-Haití fue redactado por la coordinadora de Rendición de Cuentas Emily Rogers, a partir del Compromiso de Rendición de cuentas de CRS-Haití de 2010 que fue elaborado por Kathryn Kraft y Abby Johnson; Rendición de cuentas—*Elementos Claves para las organizaciones del Proyecto ECB, abril de 2010 del Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad de Emergencia*; Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad de la Asociación Internacional para la Rendición de Cuentas en el Ámbito Humanitario (HAP, por sus siglas en inglés); *Marco de Rendición de Cuentas de Programas*

Internacionales de Visión Mundial; Marco de Rendición de Cuentas en la Ayuda Humanitaria de CARE (febrero de 2010); y Matriz de Rendición de Cuentas de Oxfam-Gran Bretaña de 2010. El marco fue compartido con personal en la sede de Les Cayes, con el equipo de salud de CRS, con los programas en Puerto Príncipe, la Unidad de Fortalecimiento de Capacidad Institucional y Alianzas y la Unidad de Apoyo para Implementar Programas de Calidad, quienes proporcionaron comentarios y lo revisaron. El marco de rendición de cuentas fue aprobado por el equipo directivo de CRS-Haití el 15 de febrero de 2012 y será revisado por éste mismo en el 2014.

¿CÓMO DEBEMOS PONER EN PRÁCTICA EL MARCO DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

Cada compromiso incluye indicadores que describe cómo éstos son puestos en práctica. Los compromisos 1, 2 y 3 incluyen indicadores a nivel de país, los cuales representan un estándar mínimo. Los indicadores de los compromisos 4, 5 y 6 son a nivel de programas y están divididos en tres estándares—bronce, plata y oro. Los estándares indican lo que es considerado como una práctica mínima, una buena práctica y una práctica sobresaliente para programas de emergencia y de desarrollo:

	Bronce	Plata	Oro
Programas de emergencia	Estándar mínimo	Buena práctica	Práctica sobresaliente
Programas de desarrollo	Muy bajo	Estándar mínimo	Buena práctica

El marco fue diseñado para proporcionar herramientas concretas al personal de programas con el objetivo de fomentar la rendición de cuentas en las comunidades. Cada nivel se basa en el nivel anterior. Para alcanzar el nivel plata, los programas deben también cumplir con los requisitos del nivel bronce. Para alcanzar el nivel oro, los programas deben cumplir con los niveles bronce y plata.

El marco será aplicado a los siguientes aspectos del trabajo de CRS-Haití:

- **Desarrollo de nuevos programas:** El marco orientará la labor de los directores, el equipo técnico a nivel sectorial y la Unidad de Desarrollo de Nuevos Programas con respecto a la forma cómo se diseñan programas que fomenten la rendición de cuentas, cómo se integra la rendición de cuentas en la elaboración de nuevas propuestas de proyectos y cómo se implementan programas en términos de rendición de cuentas. También, ayudará al personal que revisa nuevas propuestas.
- **Monitoreo y evaluación de programas:** El marco ayudará al equipo de trabajo a incorporar los indicadores de rendición de cuentas seleccionados en los indicadores de monitoreo de programas para mejorar las relación entre CRS, sus socios y comunidades. CRS-Haití realizará evaluaciones periódicamente de los programas para monitorear si CRS y sus socios cumplen con los compromisos de este marco.
- **Supervisión de personal:** El marco ayudará a garantizar que los roles específicos de la rendición de cuentas y las responsabilidades de las directivas y al personal sean claros para cada miembro del equipo de trabajo. Los roles y las responsabilidades deberán reflejarse en las descripciones de los empleos, los objetivos del plan de desempeño y las evaluaciones de desempeño.
- **Trabajo con organizaciones socias:** El marco orientará a CRS-Haití en seleccionar sus socios, monitorear y evaluar el trabajo de éstas, evaluar su capacidad y establecer e implementar planes de fortalecimiento institucional. Además, el marco puede ser usado (y adaptado) para evaluar la manera en la cual CRS-Haití trabaja con sus socios.

¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

1 Liderazgo para lograr una sólida rendición de cuentas por parte de las personas y las comunidades que participan en los programas

CRS-Haití se compromete a articular claramente lo que significa la rendición de cuentas dentro del trabajo que realiza en Haití (con una política que claramente describe sus expectativas). Las directivas valoran la rendición de cuentas y establecen ejemplos positivos.

2 Diseño, monitoreo, evaluación y aprendizaje

CRS-Haití se compromete a diseñar programas que se basen en un diagnóstico imparcial de las necesidades de diferentes grupos vulnerables y que buscan cumplir con los estándares reconocidos a nivel internacional. Además, el monitoreo será utilizado para mejorar nuestros programas y las evaluaciones y revisiones que se realicen periódicamente serán usadas para acrecentar nuestro aprendizaje.

3 Prevención del abuso y la explotación sexual como parte de los programas

CRS-Haití se compromete a establecer sistemas y métodos para reducir el riesgo que los participantes de los programas y los miembros de las comunidades sean abusados o explotados sexualmente por cualquier persona que participe en la implementación de un programa de CRS. Esto incluye, pero no se limita, al personal de CRS, socios, subcontratistas y voluntarios de las comunidades.

4 Intercambio activo de información y comunicación con las personas y las comunidades que participan en nuestros programas

CRS-Haití se compromete a garantizar que información relevante sobre nuestros programas sea proporcionada y discutida por las comunidades de una manera confiable y oportuna y que sea de fácil acceso durante el programa. Esto permite que las comunidades tengan un diálogo directo con CRS, puedan influenciar los programas y tengan información adecuada para tomar decisiones con respecto al programa.

5 Sólida participación de las comunidades y claro criterio de selección

CRS-Haití se compromete a empoderar a las mujeres, los hombres, las niñas y los niños para que tengan un papel activo en el proceso de decisión del programa que tienen un impacto en sus vidas. Esto se reflejará en el diseño, la implementación y el monitoreo y evaluación. Desde el inicio, cada programa desarrollará un proceso de selección específico, el cual incluirá claros criterios de selección.

6 Mecanismos para recibir retroalimentación de las personas y las comunidades que participan en los programas

CRS-Haití se compromete a implementar mecanismos para recibir retroalimentación por parte de las comunidades de manera sistemática y a establecer según el contexto mecanismos específicos para recibir quejas y responderlas. El conocer los niveles de satisfacción de las partes interesadas con respecto a los programas y los servicios que brinda CRS puede ayudar a identificar y solventar los errores de los programas de manera rápida y a mejorar la calidad de los programas.



Foto de Benjamin Depp para CRS

Compromiso 1

Liderazgo para lograr una sólida rendición de cuentas por parte de las personas y las comunidades que participan en los programas

CRS-Haití se compromete a articular claramente lo que significa rendición de cuentas dentro del trabajo que realiza en Haití (con una política que claramente describe sus expectativas). Las directivas valoran la rendición de cuentas y establecen ejemplos positivos. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con el Compromiso 1:

Indicadores a nivel de país

- El personal directivo claramente articula lo que significa la rendición de cuentas para CRS-Haití dentro del marco de rendición de cuentas.
- La implementación del marco de rendición de cuentas se basa en las políticas y las herramientas que se necesitan.
- El compromiso con la rendición de cuentas está explícito en la estrategia de país, propuestas de programas y acuerdos de alianza de CRS-Haití. También es resaltado en los informes de progreso.
- La capacitación de personal que se proporciona garantiza que el personal tenga las habilidades necesarias para implementar el marco de rendición de cuentas. Para ayudar al personal, se desarrollan herramientas y directrices que se ponen a su disposición.
- Para el personal a todo nivel, el proceso de gestión de desempeño considera hasta qué punto sus equipos de trabajo estimulan la rendición de cuentas. Las evaluaciones de desempeño del personal directivo analizan lo que han hecho para concientizar y supervisar la implementación de la rendición de cuentas y la gestión de calidad de programas.
- Los recursos son suficientes para poner en práctica la rendición de cuentas en los programas y apoyo a los programas.
- Las directivas hacen un seguimiento exhaustivo a los resultados de las evaluaciones.
- Los elementos claves de la rendición de cuentas, como se encuentran articulados en este marco, son incorporados en la selección de socios, en el monitoreo y evaluación del trabajo de socios, la evaluación de sus capacidades institucionales y planes de fortalecimiento institucional.



Foto de Lane Hartill/CRS

Compromiso 2

Diseño, monitoreo, evaluación y aprendizaje

CRS-Haití se compromete a diseñar programas que se cimentan en una evaluación imparcial de las necesidades de diferentes grupos vulnerables y que buscan cumplir con los estándares reconocidos a nivel internacional. Además, el monitoreo será utilizado para mejorar nuestros programas y las evaluaciones y revisiones que se realicen periódicamente serán usadas para acrecentar nuestro aprendizaje. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con el Compromiso 2:

Indicadores a nivel de país

- Las decisiones de los programas de CRS-Haití se basan en las evaluaciones realizadas con un amplio sector de las comunidades afectadas, incluyendo a las mujeres, los hombres, las niñas, los niños y otros grupos vulnerables, como también otras partes interesadas.
- La información de las evaluaciones serán desagregadas por sexo y edad para que las necesidades de las mujeres, los hombres, las niñas, los niños y otros grupos vulnerable sean correctamente representadas y sean abordadas eficazmente.
- Los análisis de género son realizados en todos los programas con el objeto de que se reflexione sobre la manera en la cual las vidas de las mujeres, los hombres, las niñas, los niños y familias enteras pueden mejorar.
- Los procesos de diseño de programas garantizan que éstos se basen en el manejo de riesgos, los principios de reducción de riesgos y de “no hacer daño” y de protección. El diseño de proyectos busca cumplir con los estándares reconocidos a nivel internacional como la Carta Humanitaria y Normas Mínimas en Respuesta Humanitaria (El Proyecto Esfera) y el código de conducta de la Cruz Roja.
- El marco de rendición de cuentas de CRS-Haití, las lecciones aprendidas de programas realizados anteriormente y estándares técnicos y de calidad son usados para elaborar el diseño y monitoreo.
- CRS-Haití tiene mecanismos para evaluar y proporcionar información acerca de los procesos, resultados e impacto con el objeto de determinar cómo los programas han marcado una diferencia en la vida de las personas. Además de hacer seguimiento a los insumos y productos de los programas para ayudar a monitorear su implementación. Estos procesos, resultados e impacto son examinados desde la perspectiva de las mujeres, los hombres, las niñas, los niños y otros grupos vulnerables para que los programas puedan abordar asuntos relacionados con la igualdad.
- La información derivada del monitoreo, incluyendo las opiniones recibidas acerca de los programas (retroalimentación), es usada por el personal directivo para hacer cambios donde sean necesarios.
- Los socios participan conjuntamente en el monitoreo y evaluación de actividades para determinar cuáles programas están cumpliendo con sus objetivos y para evaluar la rendición de cuentas de CRS-Haití como parte de los programas.
- Las revisiones imparciales y evaluaciones independientes—teniendo en cuenta la perspectiva de género y la desagregación de información por sexo y edad—son llevadas a cabo por el personal y las comunidades para evaluar el impacto, el desempeño y determinar las lecciones aprendidas.
- Los resultados de las actividades de evaluación y de aprendizaje son diseminados públicamente para que las partes interesadas los conozcan.
- Las directivas actúan con base en las recomendaciones de las revisiones y evaluaciones.



Foto de Benjamin Depp para CRS

Compromiso 3

Prevención del abuso y la explotación sexual como parte de los programas

CRS-Haití se compromete a establecer sistemas y métodos para reducir el riesgo que los participantes de los programas y miembros de las comunidades sean abusados o explotados sexualmente por cualquier persona que participe en la implementación de un programa de CRS. Esto incluye, pero no se limita, al personal de CRS, socios, subcontratistas y voluntarios de las comunidades. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con el Compromiso 3:

Indicadores a nivel de país

- Los gerentes le comunican al personal de CRS-Haití el compromiso que tienen de prevenir el abuso y la explotación sexual. Los gerentes entienden y toman la iniciativa en incorporar este compromiso en los equipos de trabajo y programas.
- El proceso de contratación de personal incluye la verificación de referencias.
- Los gerentes deben garantizar que todo el personal firme y reciba información sobre el código de conducta dentro de las primeras dos semanas en que comienzan a trabajar en CRS. Cuando sea necesario, el personal recibe un curso de repaso sobre el código de conducta.
- Conjuntamente con el personal, se establece un mecanismo seguro para reportar para rumores o violaciones del código de conducta.
- CRS-Haití determina si a nivel de país o a nivel regional tiene la capacitación de llevar a cabo investigaciones. CRS-Haití ayuda a fortalecer esta capacidad cuando sea necesario.
- Existe un procedimiento de investigación de CRS-Haití para responder a quejas delicadas.
- El compromiso de CRS para prevenir el abuso y la explotación sexual se incluye en cartas de intención u otros acuerdos o contratos formales.
- Se proporciona información sobre el código de conducta y las expectativas de CRS.
- Se brinda apoyo a los socios para capacitar su personal y se establece sistemas de prevención contra el abuso y la explotación sexual, incluyendo el establecimiento de códigos de conducta.

Indicadores a nivel de programas

- Todo el personal de programas conoce los posibles riesgos del abuso y la explotación sexual que están ligados a las actividades de los programas y su rol en reducir dichos riesgos.
- Todos los voluntarios firman y reciben información sobre el código de conducta.
- Los procesos de alto riesgo, particularmente en términos de la selección de participantes del programa y la distribución de ayuda, son revisados antes y después de evaluar el riesgo al abuso y la explotación sexual y se identifica la manera de mitigarlo. Cuando se trabaja con socios, CRS realiza la revisión con los socios.
- La evaluación de los programas son realizadas por las comunidades con el propósito de determinar el riesgo que los programas de CRS-Haití puedan generar en términos del abuso y la explotación sexual. Las comunidades determinan cómo se puede reducir el riesgo. Las evaluaciones tendrán en cuenta cuáles grupos vulnerables podrán requerir de espacios específicos y de diferentes formas de comunicación para compartir sus experiencias.



Foto de CRS-Haití

Commitment 4

Intercambio activo de información y comunicación con las personas y las comunidades que participan en nuestros programas

CRS-Haití se compromete a garantizar que la información relacionada con nuestros programas sea proporcionada y discutida por las comunidades de una manera oportuna y confiable y de fácil acceso durante el programa. Esto permite que las comunidades tengan un diálogo directo con CRS, puedan influenciar los programas y tengan información adecuada para tomar decisiones con respecto al programa. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con Compromiso 4:

Indicadores a nivel de programas

Bronce

Resumen: Información básica es comunicada a través de varios medios.

En práctica:

- Las comunidades son informadas sobre:
 - La misión y los principios de CRS;
 - Los datos de contacto de CRS, incluyendo cómo se puede identificar a un empleado de CRS;
 - Las metas y los objetivos del programa;
 - Las actividades planeadas, incluyendo las fechas de inicio, de terminación y de programación;
 - Los criterios y los procesos para la selección de participantes del programa y el número de personas que serán seleccionadas;
 - Los detalles acerca de los socios que están involucrados en la implementación del proyecto y detalles sobre actividades conjuntas;
 - Su derecho a proporcionar opiniones y quejas.
- Más de un método (combinado con medios orales y escritos) es usado para compartir información con las comunidades. Los métodos usados garantizarán que los grupos vulnerables (mujeres, niñas, hombres, niños y otros grupos vulnerables) como también líderes comunitarios tengan el mismo acceso a la información.
- Todo el personal de CRS-Haití posee una identificación cuando van al lugar a donde se implementa el programa.
- El personal de CRS-Haití está bien informado de todos los programas que son implementados en diferentes áreas geográficas.

Plata

Resumen: Además de los compromisos del nivel bronce, la información sobre el programa se comparte de manera oportuna y se utiliza el medio más apropiado de comunicación, proporcionando información en detalle. El método es planeado e implementado de una manera más formal.

En práctica:

- Las comunidades son informadas sobre
 - El código de CRS y de otros compromisos relevantes,
 - Información relevante sobre el presupuesto (sujeto a consideraciones de seguridad),
 - Cómo pueden las personas participar en los programas,
 - Cómo puede ser sostenible el impacto después de la terminación de los programas,
 - Los mecanismos para abordar las quejas de manera oportuna con el propósito de influenciar decisiones claves como la selección de participantes y de actividades.
- Los métodos preferidos para compartir información son identificados con las comunidades y son ajustados con base en la opinión de las comunidades (incluyendo la retroalimentación de grupos diferentes como mujeres, niñas, hombres, niñas y otros grupos vulnerables).
- Los recursos necesarios para compartir información son incluidos en los presupuestos de los programas.
- Un plan de comunicación es desarrollado e implementado al inicio del programa.

Oro

Resumen: Además de los compromisos de nivel bronce y Plata, la información es compartida durante el programa, incluyendo la presentación de informes periódicos de progreso. El método es monitoreado y adaptado.

En práctica:

- Las comunidades son informadas sobre
 - El progreso real con relación a las metas y objetivos del programa,
 - Cómo fueron incorporadas las opiniones de los participantes en las decisiones tomadas,
 - Los roles y las responsabilidades del personal clave.
- El intercambio activo de información continua a través del ciclo completo del programa.
- La revisión periódica se realiza para determinar si la información proporcionada es relevante y si es entendida por las personas a las que se dirige, incluyendo mujeres, niños, hombres, niñas y otros grupos vulnerables. Los métodos de comunicación son revisados con base en estas evaluaciones.



Foto de David Snyder para CRS



Foto de David Snyder para CRS

Compromiso 5

Sólida participación de las comunidades y claro criterio de selección

CRS-Haití se compromete a empoderar a las mujeres, los hombres, las niñas y los niños para que tengan un papel activo en las decisiones de los programas que tienen un impacto en sus vidas. Esto se reflejará en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación. Desde el inicio, cada programa desarrollará un proceso de selección específico, el cual incluirá claros criterios de selección. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con el Compromiso 5:*

Program-level indicators

Bronce

*Resumen: Los participantes a los que se dirige el programa y sus representantes **reciben información** y **son consultados** durante el ciclo del proyecto; sus aportes son tomados en cuenta para brindar información en la toma de decisiones.*

En la práctica:

- Desde el inicio, el programa ha definido claramente el proceso y el criterio de selección (o un plan claro sobre cómo será definido) que toma en cuenta los diversos grupos vulnerables.
- Las comunidades son informadas sobre el derecho que tienen a ser consultadas en la toma de decisiones claves del programa.
- Un análisis de las partes interesadas es realizado para identificar los grupos claves (incluidos los líderes, comités, organizaciones de base, grupos con diferentes grados de vulnerabilidad) que existen a nivel de comunidad.
- Los participantes a los que se dirige el programa y sus representantes son consultados de manera regular como parte del diseño, de la implementación y del monitoreo y evaluación.
 - Las mujeres, las niñas, los hombres, los niños y otros grupos vulnerable son consultados separadamente.
 - Se utilizan métodos cualitativos y cuantitativos.
 - Los procesos de consulta son grabados/ documentados e incorporados en el proceso de decisiones.
- Los participantes del programa proporcionan habilidades, mano de obra y recursos materiales.

* En todas las instancias, se debe considerar la seguridad de los participantes del programa, del personal de CRS y del personal de su socio. Además, CRS-Haití reconoce que la participación en los programas articula la experiencia de CRS, de la organización social y de la comunidad para identificar las raíces de los problemas prioritarios y encontrar soluciones. Las competencias y principios de CRS y cualquier limitación en términos de los recursos serán tomados en cuenta durante el diálogo.

Plata

*Resumen: Además de los compromisos a nivel de bronce, existe un **proceso de toma de decisiones conjunto** entre CRS-Haití y los participantes a los que se dirige el programa y sus representantes durante el programa.*

En práctica:

- Las comunidades deciden con CRS el criterio y proceso de selección de los participantes.
- La estrategia y el método bajo el cual las comunidades son involucradas durante el programa son documentados desde el inicio del programa como parte de la propuesta. La propuesta incluye información sobre la sostenibilidad del impacto del programa.
- Los participantes a los que se dirige el programa y sus representantes trabajan conjuntamente en la toma de decisiones e identifican las prioridades como parte del diseño, de la implementación y del monitoreo y evaluación. Los representantes incluyen a personas de diversos grupos (mujeres, hombres, niñas, niños y otros grupos vulnerables).
- El programa documenta cómo los participantes del programa y sus representantes han influido en la toma de decisiones durante el programa.
- Los programas verifican que los individuos y las organizaciones que están involucradas en la toma de decisiones representan verdaderamente los intereses de diferentes grupos sociales, incluyendo a las mujeres, los hombres, las niñas, los niños, los ancianos y las personas con discapacidades.
- Las habilidades y capacidades locales son identificadas en el proceso de evaluación y planeación.
- El fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones comunitarias y sus estructuras se realiza para generar una mayor participación en el programa y para que los resultados sean sostenibles. Cuando sea necesario, son conformados grupos específicos para representar a los grupos más vulnerables.
- Los métodos preferidos para la participación en el programa son identificados con las mujeres, los hombres, las niñas, los niños y otros grupos vulnerables.
- Los participantes a los que se dirige el programa y sus representantes definen los indicadores de éxito e identifican el impacto del programa desde su perspectiva.

Oro

*Resumen: Además de los compromisos a nivel de bronce y Plata, los grupos comunitarios **lideran** la toma de decisiones del programa con base en la experiencia de CRS, cuando sea relevante. El papel de CRS-Haití es más de apoyo que de liderazgo.*

En práctica:

- CRS conjuntamente con la comunidad verifica que las personas sean seleccionadas de acuerdo con el criterio y proceso de selección que se ha acordado.
- CRS conjuntamente con la comunidad verifica que el programa refleje las prioridades de las personas a las que se dirige el programa.
- La participación es uno de los factores claves del éxito del programa—y se ve reflejada en el marco lógico del programa (Proframe).
- El fortalecimiento de capacidades y las directrices técnicas son proporcionados a los participantes del programa y sus representantes para que puedan ser capaces de liderar durante la implementación del proyecto y para lograr la sostenibilidad del impacto del programa después de que éste concluya.
- Las personas a las que se dirige el programa y sus representantes lideran en
 - El diseño del programa—se establecen las metas y objetivos del programa, además se desarrolla un plan de acción para la implementación del programa (el cual incluye el rol de la comunidad, el rol de CRS y cómo el impacto del programa será sostenible después de que concluya el apoyo de CRS);
 - La implementación y la garantía que el impacto del programa va más allá de la duración del programa de CRS;
 - El monitoreo—recopilación y análisis de datos de monitoreo;
 - La evaluación.
- Las reuniones del programa son conjuntamente convocadas por los grupos de la comunidad y CRS-Haití.
- CRS y cada grupo de la comunidad han firmado un acuerdo que describe los roles y las responsabilidades relacionadas con el programa.



Foto de Benjamin Depp para CRS

Compromiso 6

Mecanismos de retroalimentación para las personas y las comunidades que participan en los programas

CRS-Haití se compromete a implementar mecanismos para recibir retroalimentación por parte de las comunidades de manera sistemática y a establecer según el contexto mecanismos específicos para recibir quejas y responderlas. El conocer los niveles de satisfacción de las partes interesadas con respecto a los programas y los servicios que brinda CRS puede ayudar a identificar y solventar los errores de los programas de manera rápida y a mejorar la calidad de los programas. Los siguientes indicadores pueden señalar que CRS-Haití cumple con el Compromiso 6:

Indicadores a nivel de programa

Bronce

Resumen: El personal de CRS y las comunidades se encuentran familiarizados con el proceso de retroalimentación y de quejas. Se recogen regularmente opiniones sobre el programa.

En práctica:

- Las comunidades son informadas regularmente sobre el derecho que tienen a opinar y a presentar quejas sobre el programa.
- Los mecanismos para proporcionar opiniones y quejas son seguros, eficaces y accesibles a las mujeres, las niñas, los hombres, los niños y otros grupos vulnerables.
- El personal de programa sabe cuál es la diferencia entre la retroalimentación y las quejas y la importancia de éstas para mejorar la calidad del programa.
- Se registran las opiniones y quejas y alguien responde a las quejas.
- Las opiniones sobre los servicios y la manera en que trabaja CRS-Haití son recolectadas regularmente a través de diferentes canales, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Los métodos tienen en cuenta las opiniones de las mujeres, las niñas, los hombres, los niños y otros grupos vulnerables.
- El personal y las directivas pasan tiempo escuchando a las comunidades en las áreas donde se implementan los programas. Se identifican lugares seguros para que las mujeres, las niñas, los hombres, los niños y otros grupos vulnerables puedan expresar sus opiniones libremente.

Plata

Resumen: Además de los compromisos en el nivel bronce, se establecen mecanismos formales y apropiados para la retroalimentación y recibir quejas que son discutidos y acordados con las comunidades y el personal de CRS y son divulgados públicamente.

En práctica:

- Las discusiones se llevan a cabo con mujeres, niñas, hombres, niños y otros grupos vulnerable con relación a los métodos preferidos para abordar quejas. En las discusiones se discute cómo se comunican quejas que son delicadas y cómo tratarlas.
- El programa usa más de un método para recibir retroalimentación y quejas sistemáticamente.
- El programa divulga ampliamente en las comunidades el derecho que tienen de proporcionar sus opiniones y cómo serán manejadas las quejas.
- El personal del programa recibe capacitación sobre el manejo de quejas y el rol del personal en el proceso.
- Los recursos necesarios para recoger retroalimentación y quejas y responder a ellas son incluidos en el presupuesto del programa.
- Se documenta un plan para el manejo de opiniones y quejas con una perspectiva de género, el cual se documenta en los procedimientos de CRS-Haití al comienzo del programa.



Foto de Benjamin Depp para CRS

Oro

Resumen: Además de los compromisos de niveles bronce y Plata, los directores de programas revisan tendencias en las opiniones y quejas de las comunidades y esta información es usada para mejorar los programas. Los directores de programas podrían supervisar estos mecanismos.

En práctica:

- Las tendencias en las opiniones y quejas son analizadas y reportadas. El análisis se desagrega por sexo.
- Los directores de programa usan las opiniones y quejas recibidas para mejorar los programas.
- Se llevan a cabo revisiones periódicas para determinar si los mecanismos que se establecen para recibir opiniones y quejas y responder a éstas son percibidos como accesibles, eficaces y seguros para las personas a quien van dirigidos, incluyendo mujeres, niñas, hombres, niños y otros grupos vulnerables.
- Se llevan a cabo revisiones periódicas para garantizar que las quejas son tratadas según los procedimientos establecido y que los programas incorporen las opiniones y las quejas recibidas.

ANEXOS: HERRAMIENTAS Y MATERIALES

La lista que aparece a continuación identifica algunas de las herramientas y documentos de referencia por cada compromiso. Es probable que se elaboren más herramientas para mejorar la implementación del marco de rendición de cuentas. Adicionalmente, existen muchas herramientas externas que son relevantes.

Compromiso 1: Liderazgo para lograr una sólida rendición de cuentas por parte de los participantes programas y las comunidades que participan en los programas

- *Marco de Rendición de Cuentas de CRS-Haití y su correspondiente plan de acción*
- *Estrategia de País CRS-Haití (2012–2017) (en preparación)*
- *“Administración de Desempeño”, ProPack II (páginas 213–19)*

Compromiso 2: Diseño, monitoreo, evaluación y aprendizaje

- *“Estableciendo el Sistema de M&E”, ProPack II (páginas 85–134)*
- *“Implementación y Monitoreo del Proyecto”, ProPack II (páginas 167–213)*
- *“Evaluación y Cierre de Proyectos”, ProPack II (páginas 221–266)*
- *“Una Guía para la Creación de un Sistema de M&E SMILER”, ProPack III*
- *“Una Guía del Usuario para Desarrollo Humano Integral”*
- *“Instrumento para una Evaluación Holística de las Capacidades Organizativas”, Fortalecimiento Institucional: Creando Procesos Fuertes de Gestión*

Compromiso 3: Prevención del abuso y la explotación sexual como parte de los programas

- *Código de Conducta de CRS*
- *Política de Protección Infantil de CRS (borrador)*
- *Declaración de CRS-Haití sobre la Protección contra el Abuso y la Explotación sexual para Cartas de Intención (en revisión)*
- *Lista de materiales de CRS-Haití para evaluar el riesgo del abuso y la explotación sexual (en preparación)*

Compromiso 4: Intercambio activo de información y comunicación con las personas y las comunidades que participan en nuestros programas

- *Caja de Herramientas—Comunicación con las personas y las comunidades a las que se dirige el programa (en preparación)*
- *“Lista de Control para la Planificación del diseño del Proyecto”, ProPack I (páginas 33–35)*

- *“Negociar y Manejar Conflictos”, ProPack II (páginas 56–58)*
- *“Organizar y ser Anfitrión de una Reunión”, ProPack II (páginas 51–52)*
- *Caja de Herramientas para Hacer Alianzas: Una Guía al Facilitador para Establecer una Alianza*

Compromiso 5: Sólida participación de las comunidades y claro criterio de selección

- *Acuerdo entre CRS y la comunidad (en preparación)*
- *Directrices para establecer un criterio de selección del programa (en preparación)*
- *“Análisis de las partes interesadas”, ProPack I (páginas 37–46)*
- *“¿Qué es el Plan de Implementación Detallado?” ProPack II (páginas 66–70)*
- *Diagnóstico Rural Rápido y Evaluación Rural Participativa: Un Manual para profesionales de CRS y sus socios*
- *Diseño de un enfoque participativo para generar mayor sostenibilidad (en preparación)*

Compromiso 6: Mecanismos para recibir opiniones por parte de las personas y comunidades que participan en los programas

- *Caja de Herramientas—Pautas para el desarrollo de un plan para recibir retroalimentación de manera sistemática (en preparación)*
- *Procedimientos de CRS-Haití para recibir y responder a quejas (en preparación)*
- *Herramienta: Modelo de base de datos de seguimiento*
- *Herramienta: Modelo de directrices para el manejo de quejas recibidas por el personal*
- *Ejemplo de un plan integral de monitoreo y evaluación (en preparación)*