

## World Vision International (Visión Mundial internacional)

### Marco de responsabilidad del programa (versión 2.0)

#### ¿Qué es la responsabilidad del programa?

World Vision procura asumir la responsabilidad ante todos nuestros accionistas, ya que existimos para beneficiar a otros: *nuestra visión para cada niño y niña es que vivan la vida en toda su plenitud; nuestra oración para cada corazón es tener la voluntad para lograrlo.* Nuestra estrategia de asociación tiene como marco la "promesa" para los niños y las niñas vulnerables de que maximizaremos su bienestar y para los patrocinadores, de que seremos administradores prudentes de los recursos que nos confían. También procuramos asumir la responsabilidad mutua ante todos nuestros socios mientras colaboramos para lograr un mayor impacto.

La "**responsabilidad del programa**" (a veces denominada "responsabilidad con las poblaciones afectadas" o "responsabilidad descendente") **describe cómo procuramos ser responsables ante los niños, las niñas y comunidades a los que servimos.** A menudo se encuentran en un lugar de vulnerabilidad, siendo sus necesidades, derechos e ideas ignorados por aquellos que cuentan con mayor poder para tomar decisiones, incluidas las ONG. La responsabilidad del programa cubre cómo World Vision usa el poder de manera responsable y crea mecanismos que permiten que los niños, las niñas y las comunidades nos hagan responsables.

La responsabilidad del programa consiste en cuatro prácticas, a veces denominadas "pilares", con las que nos comprometemos cuando involucramos directamente a los niños, las niñas y las comunidades en todos los tipos de programación.

<p><b>1. Proporcionar información</b> para que los niños, las niñas y las comunidades puedan tomar decisiones informadas, sabiendo qué esperar de World Vision</p>	<p><b>2. Consultar con las comunidades</b>, incluidos los niños y las niñas vulnerables y los grupos marginados, para que conozcan, comprendan y puedan influir en las decisiones clave relacionadas con nuestra programación</p>	<p><b>3. Promover la participación</b> para que los niños, las niñas y las comunidades participen y se apropien de las actividades que afectan sus vidas</p>	<p><b>4. Recopilar y actuar en base a los comentarios y las quejas</b> para que los niños, las niñas y las comunidades puedan expresar sus ideas y preocupaciones, lo que permitirá que nuestro trabajo sea de mayor relevancia, eficacia y seguridad.</p>
--	---	--	--

#### ¿Cuál es la base de estos compromisos?

El Marco de responsabilidad del programa (PAF, por sus siglas en inglés) resume los compromisos existentes expresados en:

- Las normas internacionales que World Vision ha respaldado (algunas de las cuales se ilustran en los círculos a continuación)
- Las políticas, estándares y enfoques de World Vision para nuestros diferentes tipos de programación (en casillas)



#### ¿Cómo puedo usar el Marco de Responsabilidad del Programa?

El Marco de responsabilidad del programa (PAF) es una herramienta práctica para guiar la implementación de los compromisos de responsabilidad de World Vision. La tabla en las páginas de 2 al 3 está estructurada de la siguiente manera:

- Estándares mínimos: los resultados de las cuatro prácticas con las que nos hemos comprometido en toda la programación.
- Niveles de implementación: lo que se requiere para los diferentes tipos de programación y la línea de tiempo para moverse a través de los niveles. Cada nivel se basa en lo que se ha logrado en el (los) nivel (es) anterior (es).
- Recursos para apoyar la implementación del marco para diferentes tipos de programación.

## ESTÁNDARES MÍNIMOS

**Estos estándares mínimos cubren la relación de World Vision con los niños, niñas, familias y comunidades con los que trabajamos. Cuando los contratistas actúan directamente en nombre de World Vision, requerimos que cumplan con los mismos estándares. Cuando colaboramos con nuestros socios, utilizamos esto como una base para acordar estándares comunes con ellos.**

Práctica	Proporcionar información	Consultar con las comunidades	Promover la participación	Recopilar y actuar en base a comentarios y quejas
<b>Lo que estamos tratando de lograr</b>	Las comunidades (especialmente los niños y niñas vulnerables y los grupos marginados) y sus socios reciben información relevante, oportuna, accesible y precisa sobre el programa y el contexto.	Las comunidades (especialmente los niños y niñas vulnerables y los grupos marginados) conocen, comprenden y pueden influir en las decisiones clave relacionadas con nuestras actividades de programación.	Las comunidades (especialmente los niños y niñas vulnerables y los grupos marginados) participan significativamente en los programas.	Las comunidades (especialmente los niños y niñas vulnerables y los grupos marginados) pueden acceder de manera segura a los mecanismos de comentarios y quejas que son efectivos y receptivos.

## PASOS DE IMPLEMENTACIÓN

**Toda la programación que utilice el Enfoque del programa de desarrollo deberá operar en el nivel 3 desde el inicio del programa. La programación de gestión de desastres y los contextos frágiles, comienza en el nivel 1 y avanza hacia el nivel 3 como se detalla a continuación.**

<p><b>Nivel 1</b></p> <p><b>Este es el nivel de inicio para la gestión de desastres y debe alcanzarse en los primeros 90 días.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos a las comunidades sobre:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuestro mandato, valores fundamentales y rol</li> <li>- Comportamientos esperados de nuestro personal y afiliados y su derecho a quejarse si no los cumplimos</li> <li>- Actividades planificadas incluyendo fechas de inicio y finalización</li> <li>- Focalización de 'beneficiarios' (incluidos los criterios de selección)</li> </ul> </li> <li>• Damos a las comunidades información contextual importante en un desastre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos a las comunidades sobre su derecho a que se les consulte sobre las decisiones clave del proyecto.</li> <li>• Consultamos con las comunidades sobre las actividades del proyecto a través de reuniones comunitarias y evaluaciones de programas.</li> <li>• Informamos a las comunidades sobre cómo se utilizarán sus aportes para dar forma a nuestros programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos aseguramos de que las comunidades participen en el desarrollo de criterios y procesos de selección y focalización de beneficiarios.</li> <li>• Identificamos las capacidades de la comunidad a través de procesos de evaluación y planificación.</li> <li>• Permitimos que las comunidades contribuyan a los proyectos, ya sea con mano de obra, habilidades o materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos a las comunidades sobre su derecho a proporcionar comentarios y quejarse.</li> <li>• Ponemos en marcha mecanismos de comentarios y quejas.</li> <li>• Reconocemos, registramos, analizamos y actuamos de manera adecuada en base a los comentarios y las quejas (en línea con las políticas de protección y otras políticas relevantes).</li> <li>• Informamos a las comunidades de nuestra respuesta a sus comentarios y quejas.</li> </ul>
<p><b>Nivel 2</b></p> <p><b>(Además de las actividades del nivel 1)</b></p> <p><b>Este nivel debe alcanzarse dentro de los primeros 12 meses de todos los programas de gestión de desastres.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos a las comunidades sobre:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma del proyecto, metas y objetivos.</li> <li>- Nuestro Código de conducta y (en emergencias) el Código de conducta de la Cruz Roja, Crescent y las ONG</li> <li>- Información financiera resumida</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultamos a las comunidades sobre el diseño y la implementación, a través de discusiones con grupos de enfoque, encuestas y otros métodos.</li> <li>• Documentamos su aporte y les informamos de los hallazgos clave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecemos o fortalecemos organizaciones y estructuras comunitarias (como los comités de programas) para facilitar una mejor participación y consulta de la comunidad.</li> <li>• Desarrollamos la capacidad de las organizaciones y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindamos a las comunidades la oportunidad de identificar sus métodos preferidos para recopilar y responder a comentarios y quejas.</li> <li>• Tenemos pautas claras de respuesta a comentarios y quejas que tratan adecuadamente con las quejas sensibles y son accesibles para las comunidades.</li> </ul>

	<p>(sujeta a consideraciones de seguridad)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se manejan las quejas</li> <li>• Ajustamos los métodos utilizados para compartir información en base a los comentarios de la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajamos con organizaciones o estructuras comunitarias (como los comités de programas) como un vehículo para la consulta comunitaria, la toma de decisiones y el intercambio de información a los beneficiarios y las comunidades.</li> </ul>	<p>estructuras comunitarias para que puedan participar mejor en el programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificamos e implementamos otras vías para permitir la participación de los niños, las niñas y las comunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitamos al personal y a las comunidades sobre las pautas de respuesta y manejo de quejas.</li> <li>• Identificamos y abordamos las barreras para dar comentarios y quejas.</li> </ul>
<p><b>Nivel 3 (Además de las actividades de los niveles 1 y 2)</b></p> <p><b>Esto debe lograrse en 24 meses de una respuesta de emergencia, asistencia alimentaria o programa de contexto frágil.</b></p> <p><b>Estos son los estándares mínimos para todos los programas de área que utilizan el enfoque del programa de desarrollo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos a las comunidades sobre todos los planes, actividades e información financiera relevante a lo largo de todo el ciclo del proyecto a través de múltiples métodos acordados.</li> <li>• Proporcionamos a las comunidades informes de progreso relevantes, actualizaciones y hallazgos clave de monitoreo y evaluación que se comunican de manera apropiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentamos los resultados de las consultas, los usamos para influir en el diseño y la implementación del programa y los compartimos regularmente con las comunidades.</li> <li>• Convocamos reuniones conjuntas de proyectos con comités comunitarios, y la presidencia se lleva a cabo de forma rotativa.</li> <li>• Identificamos y abordamos las barreras a la consulta equitativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos aseguramos de que los niños, las niñas y las comunidades desempeñen un papel importante en la toma de decisiones en todo el ciclo de LEAP (evaluaciones, diseño, implementación, monitoreo, análisis, reflexión y aprendizaje).</li> <li>• Aseguramos que la participación sea equitativa en cuanto al género e incluya de manera activa a los vulnerables y marginados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integramos la recopilación y la actuación en base a los comentarios y las quejas en el sistema general de la oficina, incluida la consideración en las reuniones de la alta gerencia.</li> <li>• Utilizamos comentarios y quejas relacionados con el programa para adaptar y mejorar la entrega del programa.</li> <li>• Supervisamos nuestros mecanismos de comentarios y quejas para asegurarnos de que estén siendo utilizados por una variedad de miembros de la comunidad y para comprender si las comunidades (especialmente los niños y niñas vulnerables y los grupos marginados) están satisfechas con el sistema.</li> </ul>

### RECURSOS

	Para programas de gestión de desastres	Para programas de desarrollo	Para programas de defensa
<p><b>Cómo configurar y mantener prácticas de responsabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de evaluación de la responsabilidad humanitaria</li> <li>• Plantilla de provisión de información</li> <li>• Ejemplo del proceso de comentarios y manejo de quejas</li> <li>• Resumen de la consulta sobre la responsabilidad humanitaria</li> <li>• Plantilla de informe de responsabilidad humanitaria mensual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de programación de desarrollo</li> <li>• Enfoque del programa de contexto frágil</li> <li>• <a href="#">Estándares de calidad del programa</a> (especialmente estándares 7-8), <a href="#">LEAP 3.1</a> en particular la <a href="#">Guía de diseño de TP</a> (sección 5), la <a href="#">Guía nacional de CESP</a> y el <a href="#">Plan de programa de área</a> (sección A-5) y los respectivos Marcos de garantía de calidad</li> <li>• <a href="#">Guía de campo del sistema de Retroalimentación y Respuestas de la Comunidad</a></li> <li>• <a href="#">Herramienta anual de revisión y planificación comunitaria</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los enfoques de defensa local, incluidos <a href="#">CVA</a> y <a href="#">CP&amp;A</a> son elementos integrales del Enfoque del programa de desarrollo de WV</li> <li>• <a href="#">One Voice</a> brinda orientación sobre consultas en el desarrollo de posiciones de políticas locales, nacionales e internacionales.</li> <li>• <a href="#">La participación de los niños y niñas en los procesos políticos</a></li> <li>• <a href="#">Participación de los niños y niñas en la defensa</a> (un conjunto de informes sobre la participación de los niños y niñas en la investigación, campañas y compromisos globales)</li> </ul>

<p><b>Cómo medir el progreso en el establecimiento y la eficacia de las prácticas de rendición de cuentas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluación de la responsabilidad humanitaria de PAF y CHS</li> <li>• Seguimiento de la implementación de la responsabilidad humanitaria por sector y ubicación</li> <li>• <a href="#">Compendio de indicadores de Horizon</a> (enumerados bajo <i>Compromiso con la comunidad/Responsabilidad</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Herramienta de autoevaluación de la calidad del programa</a> (Anexo 1)</li> <li>• <a href="#">Guía de campo de comentarios y respuestas de la comunidad</a> (fase 4)</li> <li>• <a href="#">Compendio de indicadores de Horizon</a> (enumerados bajo <i>Compromiso con la comunidad/Responsabilidad</i>)</li> <li>• <a href="#">Herramienta de responsabilidad apta para niños y niñas</a> (para medir la consulta y participación de los niños y niñas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medida de defensa estratégica no. 2 (Número de programas donde World Vision apoya a las comunidades para la defensa).</li> </ul>
<p><b>Cómo medir y desarrollar la capacidad del personal para implementar prácticas de rendición de cuentas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Módulos de e-learning sobre Responsabilidad Humanitaria</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Módulos de e-learning sobre Responsabilidad del Programa: Comentarios de la comunidad y sistemas de respuesta</a></li> </ul>	