

TRÓCAIRE: RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PRÁCTICA



Julio de 2018

trócaire

Este breve documento fue elaborado por el Grupo Directivo de Rendición de Cuentas de Trócaire a partir una solicitud por parte de los equipos en el país de una explicación clara acerca de lo que significa la rendición de cuentas en la práctica a nivel de país. Este documento brinda ejemplos sobre cómo las distintas dimensiones de la rendición de cuentas pueden ponerse en práctica con nuestros grupos de partes interesadas. A pesar de estar dirigido principalmente a los equipos en el país, en este documento se comparten ejemplos extraídos de toda la organización y esperamos que sirva para motivarnos e inspirarnos a todos para continuar reforzando nuestra práctica en esta área tan importante.

RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PRÁCTICA

Trócaire es una agencia que trabaja por un mundo justo. Cuanto más exigimos la rendición de cuentas a otros, más se espera, y con razón, que nosotros mismos demos muestras de la rendición de cuentas.

Para Trócaire, rendir cuentas significa reconocer nuestros compromisos y responsabilidades organizativos y la obligación de rendir cuentas por ellos garantizando que todas las personas y comunidades con las que trabajamos, en Irlanda y en el extranjero, posean una variedad de mecanismos accesibles y apropiados para hacernos rendir cuentas.

Como organización, tenemos múltiples partes interesadas a las que concierne nuestro trabajo. Estas incluyen a las comunidades y personas con las que trabajamos, las organizaciones locales con que nos asociamos, el público en general en Irlanda que nos apoya con donaciones y a través del voluntariado, los donantes institucionales que invierten en nuestro trabajo, y nuestro personal y junta de gobierno de consejeros. Nos esforzamos por ser abiertos y transparentes con todas estas partes interesadas.

Reconocemos que la rendición de cuentas tiene implicaciones en todos los aspectos de nuestra organización dondequiera que trabajemos: nuestras finanzas, nuestras comunicaciones, nuestra gestión de recursos humanos, nuestra programación, nuestra recaudación de fondos y marketing, nuestra gerencia. Por lo tanto, la responsabilidad de la rendición de cuentas es ampliamente compartida en toda nuestra organización.

Rendir cuentas beneficia nuestra organización. Facilita que los afectados por nuestras políticas y programas puedan expresar sus opiniones sobre lo que hacemos. Esto, a su vez, genera ciclos de comentarios que nos permiten aprender a partir de lo que es efectivo y lo que no lo es. La rendición de cuentas es una fuerza para el cambio organizativo y para fortalecer el rendimiento de la organización. Sus efectos no solo son beneficiosos para las partes interesadas, sino también para nuestra organización.

A partir del reconocimiento del valor de la rendición de cuentas, Trócaire establecerá una nueva unidad de Normas y Cumplimiento. Esta unidad nos ayudará a asegurar que nuestro valor de la rendición de cuentas sea integrado en todo el trabajo que hacemos. Ayudará a mantener conductas éticas en toda la organización y mejorará las normas organizativas en beneficio de todas las partes interesadas.

Si bien la rendición de cuentas ha sido, desde hace mucho tiempo, uno de los valores fundamentales de Trócaire, esta ha sido demostrada principalmente mediante procedimientos y mecanismos para una administración eficaz; a través de una sólida gestión, presentación de informes y supervisión financiera, así como de sistemas, políticas, procedimientos y controles que la sustentan.

En nuestro Plan Estratégico (2016-2020) nos hemos comprometido a adoptar una interpretación más amplia de la rendición de cuentas y a compensar el desequilibrio histórico respecto a cómo y para quién se han desarrollado y destinado los mecanismos de rendición de cuentas. Hasta la fecha hemos puesto el énfasis en la presentación de informes a ciertas partes interesadas, como nuestros donantes, nuestros consejeros, el público irlandés, el gobierno irlandés. Ahora también debemos fortalecer nuestra rendición de cuentas a otras partes interesadas clave con un interés legítimo en nuestro trabajo, en particular a las personas y las comunidades, así como a los socios que Trócaire apoya a través de sus programas.

Cómo se logra la rendición de cuentas a nuestras partes interesadas clave

Existen cuatro dimensiones de la rendición de cuentas que debemos aplicar en nuestras políticas, procedimientos y prácticas.

- **Intercambio de información o transparencia:** proporcionar información accesible y oportuna a las partes interesadas, y asegurar que las comunidades y las personas afectadas por la crisis sean informadas acerca de sus derechos y las prestaciones que les corresponden, incluido qué esperar de Trócaire tanto en términos de la ejecución del programa como del comportamiento del personal.
- **Participación o compromiso de las partes interesadas:** permitir que las partes interesadas clave desempeñen un papel activo en las actividades y los procesos de toma de decisiones que las afecten.
- **Mecanismos de comentarios y quejas:** proporcionar mecanismos a través de los cuales nuestras partes interesadas puedan presentar comentarios o quejas, teniendo la certeza de que estas quejas serán revisadas adecuadamente y que se tomarán medidas en consecuencia.
- **Evaluación y aprendizaje:** supervisar y evaluar el progreso y los resultados en relación con las metas y los objetivos; incorporar lo aprendido nuevamente en la organización de manera continua a fin de mejorar nuestro trabajo.

Este breve documento brinda ejemplos sobre cómo estas distintas dimensiones de la rendición de cuentas pueden ponerse en práctica con nuestros diversos grupos de partes interesadas, incluidos:

- Las personas y las comunidades con las que trabajamos
- Nuestras socios locales
- Quienes nos apoyan, voluntarios y activistas
- Nuestro personal

Muchos de estos ejemplos fueron extraídos de nuestros propios programas en el país, es decir, que ya se están desarrollando buenas prácticas y existen muchas ideas para compartir y aprender.

RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES CON LAS QUE TRABAJAMOS

La rendición de cuentas a las comunidades y las personas con las que trabajamos es especialmente importante para organizaciones como Trócaire, que prestan asistencia o actúan en beneficio de personas afectas por la pobreza, los desastres o los conflictos. Trócaire y nuestras socias locales ejercen un poder considerable en nuestro trabajo para salvar vidas, reducir el sufrimiento, hacer efectivos los derechos, mitigar la pobreza y construir medios de subsistencia. En contraposición, las personas afectadas por vulnerabilidades o en crisis suelen carecer de mecanismos para ejercer poder o control y poseen poca influencia sobre nuestra organización. Como consecuencia, resulta difícil para estas personas exigirnos que rindamos cuentas de acciones tomadas en su nombre. Esta desigualdad de poder nos coloca en una posición de gran responsabilidad. El fortalecimiento de nuestra rendición de cuentas a estas personas y la mejora de los sistemas de rendición de cuentas en nuestras organizaciones es una forma de compensar este desequilibrio de poder.

Rendir cuentas a las personas afectas por la pobreza o crisis nos ayuda a desarrollar programas de calidad que aborden las necesidades y prioridades de las personas, y disminuye las posibilidades de que se cometan errores, abusos y actos de corrupción. Los procesos de rendición de cuentas gestionados eficazmente nos ayudan a evaluar y mejorar la calidad de nuestro trabajo, lo que beneficia tanto a nuestra organización como a las personas afectadas por la pobreza o crisis.

Nuestra capacidad de rendir cuentas a las comunidades depende en gran parte de la capacidad de nuestras socias de hacerlo, ya que, por lo general, son nuestras socias las que entablan relaciones directas con las comunidades. Parte de nuestra rendición de cuentas a las comunidades y las personas con las que trabajamos incluye, por lo tanto, la responsabilidad de seleccionar socias que compartan nuestra visión sobre la rendición de cuentas, supervisar el trabajo de nuestras socias con las comunidades locales para asegurarnos que su trabajo y comportamientos están en consonancia con nuestros objetivos de rendición de cuentas, y escuchar los comentarios de los socias acerca de nuestros propios plazos, idoneidad y eficacia.

A continuación, se proporcionan algunos ejemplos acerca de cómo las cuatro dimensiones de la rendición de cuentas pueden ponerse en práctica con las personas y las comunidades con las que trabajamos.

Intercambio de información o transparencia con las comunidades

Se informa a las comunidades y las personas que participan en el programa acerca de sus derechos y las prestaciones que les corresponden, y se garantiza su acceso a información precisa y oportuna.

En Sierra Leona, durante la respuesta al Ébola y, más recientemente, durante la respuesta al alud de lodo y la inundación, Trócaire apoyó a su socio local [ABC Development](#) en la instalación de quioscos de información, a fin de que las personas que necesitaban asistencia tuvieran acceso a información oportuna y pertinente sobre la respuesta: el tipo de asistencia disponible, las formas de acceder a ella y precisión acerca de las fechas y horarios de distribución. El personal del quiosco de información se acercó directamente a las personas que no podían acceder a los quioscos, como los ancianos o las personas con discapacidades. La información proporcionada por los quioscos y el personal de divulgación constituyó un servicio esencial para la comunidad, que permitió que muchos accedieran a la asistencia que necesitaban, y también ayudó a la difusión de información clara y correcta a distintos grupos, y a la disipación de información errónea o rumores.



Personal de ABC Development en el quiosco de información en la comunidad de Dwazark, Freetown, 2017.

Participación y compromiso de las partes interesadas de las comunidades

Las comunidades participan en todas las actividades y los procesos de toma de decisiones que las afectan. Esto se logra por medio del desarrollo sobre la base de las estructuras comunitarias y estatales, los recursos y las capacidades existentes.

Después de la respuesta al terremoto de 2015, la socia de Trócaire, Caritas Nepal, estableció comités comunitarios de supervisión para garantizar una implementación eficiente y eficaz de las actividades del programa Efectivo por Trabajo. Los comités de supervisión estaban conformados por distintos miembros (tanto hombres como mujeres) de las comunidades donde se ejecutaba el programa. Se brindó capacitación a los comités acerca de los procesos de supervisión y ellos diseñaron un enfoque para supervisar las actividades del programa Efectivo por Trabajo en cada pueblo. A pesar de que existieron algunas complicaciones con el tiempo que necesitaron los miembros del comité para llevar a cabo la supervisión, hubo un abrumador sentido de propiedad y empoderamiento a lo largo del proceso. En uno de los casos, los participantes de una aldea no completaron el trabajo acordado. El comité se reunió y decidió darles tres días adicionales a los participantes de la aldea para completar el trabajo. El monto acordado se les pagaría tras la culminación. Dado que el comité de seguimiento de la comunidad fue el que propuso la solución, esta fue apoyada por los participantes del programa y por toda la comunidad.



Reunión de la comunidad en Dohlaka, Nepal, 2015

Mecanismos para compartir quejas y comentarios en las comunidades

Las comunidades y las personas deben poder compartir quejas y comentarios de una manera segura, digna y confidencial, y recibir una respuesta apropiada cuando lo hagan.



Comité de Gestión de Quejas de Etiopía

En Etiopía, el Vicariato Apostólico de Hosanna (VAH, contraparte de Trócaire), ha instaurado una variedad de mecanismos para compartir comentarios y quejas, entre ellos, libros y casilleros de sugerencias, contactos telefónicos y quejas cara a cara, el mecanismo más popular para abordar los comentarios y quejas en una forma transparente y sistemática.

A nivel comunitario, cada Kebele (aldea) tiene un Comité de Gestión de Quejas (que incluye representantes comunitarios tanto masculinos como femeninos), cuyos integrantes han sido capacitados para recibir, documentar y gestionar comentarios y quejas.

En el caso de las quejas presentadas directamente al personal o voluntarios del VAH, se le da a la persona que presenta la queja un acuse de recibo para dejar constancia de su reclamo, junto con una fecha en la que obtendrá una respuesta acerca de cómo esta será abordada.

El Comité de Gestión de Quejas se reúne una o dos veces al mes para discutir y abordar los comentarios y quejas recibidos. El VAH tiene una persona de enlace de quejas, cuya responsabilidad es estar en contacto con los CGQ y asegurar que los comentarios y quejas sean abordados. También está a cargo de cotejar los datos y producir regularmente informes para facilitar el aprendizaje y la mejora del programa.

Evaluación y aprendizaje con las comunidades

El seguimiento y la evaluación deben tomar en cuenta los puntos de vista de las personas y comunidades con las que trabajamos, a través de la inclusión de participantes del programa en eventos de reflexión y aprendizaje. Debemos guiarnos por estas personas en cuanto a cómo registrar el progreso, hacer ajustes, descubrir efectos no planificados de los programas o juzgar el impacto que hemos tenido en sus vidas.

En Zimbabwe se introdujo la Reducción del Estrés Basada en la Investigación (IBSR, por sus siglas en inglés) como una estrategia para ayudar a las personas con VIH a lidiar con los pensamientos negativos que provocaban que se estigmatizaran a sí mismos y no les permitían vivir vidas plenas. A través de prácticas de seguimiento, evaluación y reflexión, la contraparte de Trócaire, CONNECT, aprendió de los participantes del programa que la IBSR es una estrategia muy efectiva para contrarrestar el autoestigma y ayudar a las personas a avanzar en sus vidas. La reflexión se hizo con participantes del programa de forma individual y en grupos de discusión. Además, el proyecto demostró que los pensamientos negativos que sufren las personas que viven con VIH son similares a aquellos que sufren los sobrevivientes de la violencia de género (VG). Posteriormente, Trócaire incorporó esta experiencia y lo aprendido de las personas que viven con HIV al trabajo con sobrevivientes de VG.

Integración de la Protección y Rendición de Cuentas

La Integración de la Protección ha sido adoptada por el sector humanitario como una forma de garantizar que la seguridad y dignidad de los participantes de un programa sea una prioridad en todas las intervenciones. Trócaire es firme en su compromiso de integrar los siguientes cuatro principios de protección en todas nuestras respuestas humanitarias. Estos principios reflejan el compromiso de Trócaire con la rendición de cuentas.

PRINCIPIO 1
Evitar hacer daño

PRINCIPIO 2
Acceso significativo

PRINCIPIO 3
Rendición de cuentas

PRINCIPIO 4: Participación y empoderamiento

La Integración de la Protección es una aplicación práctica de la rendición de cuentas en nuestros programas, ya que coloca a la persona en el centro de la acción al enfocarse en la seguridad y dignidad del individuo y en el acceso a la asistencia que este tiene. Varios de los componentes centrales de la integración de la protección nos ayudan a implementar de forma práctica la rendición de cuentas con los participantes del programa.

Salvaguardia y Rendición de Cuentas

La salvaguardia es un componente central de la rendición de cuentas. Se trata de proteger a los niños y adultos contra el daño dentro de nuestros programas y actividades. Esto incluye prevenir la explotación y el abuso, así como cualquier daño causado por no haber proporcionado un cuidado razonable. Trócaire se ha comprometido a mantener a las personas de nuestros programas seguras contra la explotación y el abuso. Esto abarca a los participantes del programa, otras personas dentro de las comunidades donde trabajamos, el personal de las contrapartes locales, nuestro propio personal y a otros que representan a nuestra organización. Mantener a las personas seguras implica identificar los riesgos y poner en marcha sistemas y prácticas para mitigarlos.

Trócaire trabaja con equipos a lo largo de toda la organización para desarrollar medidas críticas de salvaguardia como:

- garantizar que existan políticas de salvaguardia y que se estén implementando;
- llevar a cabo un escrutinio durante el reclutamiento del personal y brindar formación una vez que una persona ha sido empleada;
- utilizar la programación segura para crear entornos seguros;
- escuchar lo que las personas tienen para decir por medio de la utilización de mecanismos funcionales para recolectar quejas y responder a las inquietudes.

Trócaire también requiere que nuestras contrapartes muestren un compromiso similar.

Hacia la Mejora de las Prácticas de Salvaguardia

Un elemento central del compromiso de Trócaire con la salvaguardia es garantizar que todas las contrapartes tengan políticas y prácticas sólidas. Seguimos fortaleciendo la capacidad de las contrapartes, analizamos sus prácticas y apoyamos el desarrollo de planes de mejora. En abril de 2018, al final de un interesante taller de dos días en Bunia, RDC, catorce contrapartes participaron en la auditoría de sus propias prácticas y desarrollaron planes de mejora enfocados en el reclutamiento seguro, el código de conducta, las evaluaciones de riesgo, los mecanismos de quejas (para quejas sensibles y no sensibles) y en compartir su compromiso con las comunidades.

En julio de 2018, el equipo de Trócaire en Somalia se reunió en Nairobi para analizar la salvaguardia en el marco de nuestro programa para Somalia. Se desarrollaron planes de acción enfocados en programas dentro de hospitales, escuelas y en la comunidad. Garantizar códigos de conducta efectivos, la evaluación del riesgo de salvaguardia y los mecanismos de quejas fueron el enfoque principal para el fortalecimiento de nuestras prácticas.

RENDICIÓN DE CUENTAS CON NUESTRAS CONTRAPARTES

El objetivo 7 del actual plan estratégico de Trócaire (2016-2020) reafirma el compromiso de Trócaire con la asociación: «Trócaire trabaja en colaboración con un portafolio fortalecido y más diverso de contrapartes que comparten nuestra visión de un mundo justo y que logran tener un impacto en el programa y una influencia en las políticas de forma efectiva y responsable». Trócaire trabaja en colaboración con organizaciones en 20 países, tanto de iglesias como seculares, para combatir la pobreza, responder a crisis y fomentar un cambio transformador. Este trabajo significa que apoyamos a organizaciones para que implementen proyectos en colaboración con sus comunidades locales. Nuestras contrapartes ofrecen capacidades y un conocimiento profundo del contexto, idioma y cultura locales, mientras nosotros contribuimos con nuestra experiencia, financiamiento y personal, y ayudamos a muchas de nuestras contrapartes a desarrollar y fortalecer el rol de miembros activos de la sociedad civil en sus países.

Las sociedades equitativas se caracterizan por una rendición de cuentas mutua entre las partes. Para lograr esto entre contrapartes, debemos esforzarnos por compartir la participación, el poder y el compromiso dentro de la sociedad. Lograr una rendición de cuentas mutua implica esbozar los principios con los que nos hemos comprometido y buscar exigirnos rendir cuentas entre nosotros. Esto aparece detallado en nuestra Política de Asociación¹ y también se refleja en los acuerdos formales con las contrapartes, que nos comprometen a compartir objetivos, valores y formas de trabajo. Al definirlos, cada uno de nosotros acepta la responsabilidad compartida de alcanzarlos.

Trócaire es signatario de los Principios de Asociación (PdA) puestos en práctica en 2007². Los principios de Equidad, Transparencia, Enfoque Orientado a Resultados, Responsabilidad y Complementariedad proporcionan un marco para que las organizaciones se comprometan en un plano de igualdad y transparencia. Con una cantidad creciente y diversa de actores, los PdA se mantienen como un punto clave de referencia para la concepción, desarrollo, implementación y revisión de las asociaciones.

Trócaire también es signataria de la Carta para el Cambio³ (2016), para mejorar la forma en la que trabajamos y garantizar que las contrapartes tengan un papel mayor y más prominente en la respuesta humanitaria. Los compromisos de la Carta para el Cambio se relacionan con:

1. **Flujos financieros y seguimiento.** Incrementar la financiación directa a las contrapartes locales (comprometerse a pasar al menos 20 % del financiamiento humanitario a ONG locales).
2. **Asociaciones.** Reafirmación los Principios de Asociación.
3. **Transparencia.** Incrementar la transparencia de las transferencias de recursos a contrapartes locales.
4. **Defensa.** Enfatizar a los donantes humanitarios la importancia de los actores nacionales.
5. **Reclutamiento.** Abordar y prevenir el impacto negativo de reclutar personal de contrapartes locales durante emergencias.
6. **Igualdad.** Abordar la subcontratación y garantizar la igualdad en la toma de decisiones.

1. La Política de Asociación de Trócaire se actualiza en 2018 para expresar nuestra posición actual, estrategia y forma de trabajar en sociedad.

2. <https://www.icvanetwork.org/system/files/versions/Principles%20of%20Partnership%20English.pdf>

3. <https://charter4change.org/>

7. **Apoyo para la capacidad.** Proporcionar apoyo organizativo sólido y desarrollo de capacidades.
8. **Comunicaciones:** promover el papel de los actores locales en los medios de comunicación y en el público.

Los Principios de Asociación y la Carta para el Cambio son instrumentos a través de los cuales nuestras socias pueden exigirnos responsabilidades.

A continuación, se proporcionan algunos ejemplos acerca de cómo las dimensiones de la rendición de cuentas pueden ponerse en práctica con las socias locales.

Intercambio de información / Transparencia con las Socias

Los compromisos de Trócaire dentro de una asociación se encuentran detallados en un Contrato de Asociados. *El objetivo de este Contrato es establecer los compromisos y responsabilidades de Trócaire y de la socia con respecto a la administración y la implementación del proyecto.* Menos legalistas pero igual de importantes son las reuniones que se llevan a cabo con los socias. Las reuniones bilaterales se llevan a cabo regularmente con agencias socias para compartir información y discutir problemas. Las reuniones anuales de socias brindan la oportunidad de reunirse para un intercambio con Trócaire a todas las socias en un país.

Participación & Compromiso de la socia

Las socias de Trócaire dirigen o participan regularmente en las evaluaciones de necesidades, los ejercicios de base, las propuestas de co-diseño y diseño con los entrenamientos de Trócaire, las experiencias de aprendizaje entre colegas, las iniciativas de promoción y la supervisión de las visitas con el personal de las oficinas del país de Trocaire.

Trócaire se esfuerza por garantizar que la voz de las organizaciones locales asociadas se encuentre a la vanguardia de las iniciativas internacionales de promoción. Por ejemplo, desde la reanudación del conflicto en Myanmar en junio de 2011, Trócaire se ha asociado con KMSS para hacer llegar una amplia respuesta humanitaria multisectorial a más de 40,000 desplazados internos (IDP por sus siglas en inglés) en áreas controladas y no controladas por el gobierno en Kachin y en el estado del norte, Shan.

Trócaire ha ejercido presión activamente para lograr una mayor inclusión de los agentes locales en el Equipo Humanitario de País (EHP) y de esa forma, los socias locales e internacionales se han unido más en iniciativas de promoción conjuntas. A mediados de 2016, el Equipo Humanitario de País (EHP) decidió incluir a KMSS como uno de los 4 representantes locales. Posteriormente, KMSS ha participado en la redacción de dos importantes declaraciones conjuntas de organización no gubernamental y organización no gubernamental internacional en Kachin/Shan.



Grupo de mujeres abordando los conflictos territoriales en el estado de Kachin, al norte de Myanmar. 2016

Mecanismos de comentarios y quejas para socias locales.

Trócaire se compromete a garantizar que sus políticas sean aptas para su propósito y que las acciones de su personal, socias contratados y otros terceros, incluyendo visitantes y voluntarios, sean siempre apropiadas para las socias. Queremos escuchar las preocupaciones de las socias, actuar de acuerdo a estas, y responsabilizarnos ante ellos por las decisiones que tomamos.

Trócaire Ruanda envió recientemente un boletín informativo a todas sus socias proporcionándoles una dirección de correo electrónico (**complaintsrwanda@trocaire.org**) invitándolos a enviar sus comentarios y quejas, y garantizando a las socias que la información sería tratada de forma segura y confidencial.

Evaluación y Aprendizaje con socias

En el año 2014, el Programa de Gobernanza & Derechos Humanos de Trócaire en Uganda encargó una evaluación de fin de programa.

El equipo de evaluación estuvo compuesto por un consultor externo y representantes de las agencias socias. Además de organizar la recopilación de la información, el personal asociado también participó en los talleres de evaluación previa y posterior para finalizar las herramientas, validar e interpretar los hallazgos. También se crearon espacios para que el personal asociado compartiera sus propias reflexiones críticas sobre el programa.

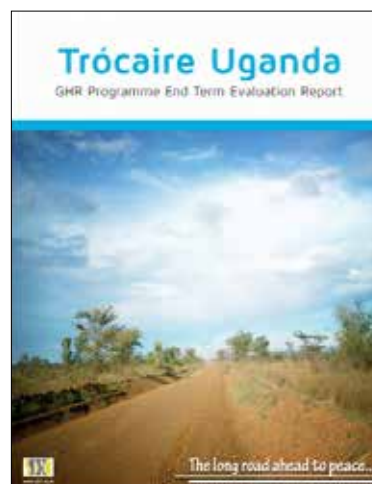
El evaluador externo desempeñó el papel de un “amigo crítico” que fomentó la autorreflexión a través de las herramientas. Un método de revisión por los compañeros (es decir, la socia “A” co-facilita las interacciones de la comunidad en comunidades atendidas por la socia “B” y viceversa)

El enfoque inclusivo permitió la autoevaluación y aprendizaje por parte de las organizaciones socias. La creación de espacios para que el personal socio intercambie reflexiones también creó conocimiento y retroalimentación para Trócaire que, de otra manera, no hubieran surgido.

Las diferentes actividades que se llevarán a cabo hasta el año 2020 alcanzarán a unos 4000 ciudadanos, así como a más de 800 autoridades locales. Además, la capacidad de 50 organizaciones de sociedad civil será reforzada en cuanto al análisis de políticas y presupuestos, y estableciendo un puente entre los agricultores y las autoridades locales.



Boletín informativo de Ruanda Trócaire, Publicación Número 4, abril de 2018



Evaluación de Uganda

RENDICIÓN DE CUENTAS PARA NUESTROS PARTIDARIOS, VOLUNTARIOS Y ACTIVISTAS

Más de 52.000 personas en Irlanda están comprometidas activamente con Trócaire. Esta figura incluye a todos aquellos que donan para Trócaire, los que realizan nuestras acciones de campaña, así como, la iglesia y las partes interesadas del desarrollo de la educación. Para finales del 2017, más de 100 voluntarios activos habían brindado su tiempo para promover el trabajo de Trócaire.

A continuación, se proporcionan algunos ejemplos acerca de cómo las diversas dimensiones de la rendición de cuentas pueden ponerse en práctica con nuestros partidarios, voluntarios y activistas.

Intercambio de información y transparencia con nuestros partidarios, voluntarios y activistas

Nuestro objetivo es ser abiertos y transparentes con todos nuestros partidarios, voluntarios y activistas, manteniéndolos actualizados con nuestro trabajo y comunicando el impacto de su apoyo a través de actualizaciones periódicas por medios impresos, correo y canales en línea, incluyendo nuestro sitio web y plataformas de redes sociales. También producimos una variedad de informes para los partidarios, voluntarios y activistas, incluyendo nuestro informe anual y folletos de actualización para partidarios.

La “Carta de los partidarios” de Trócaire resume nuestros compromisos con nuestros seguidores. Además de nuestra Carta de Partidarios, Trócaire es signatario o se atiene a lo siguiente: Activista de Trócaire

- El código de conducta de Dóchas en imágenes y mensajes
- Regulador de organizaciones benéficas “Pautas para la recaudación de fondos de organizaciones benéficas del público”
- Declaración de principios rectores para la recaudación de fondos Grupo de Reforma Fiscal de Organizaciones Benéficas de Irlanda (ICTR, por sus siglas en inglés)

Estas cartas, códigos, directrices y principios garantizan que nuestras comunicaciones, alcance y actividades de recaudación de fondos sean del más alto nivel.

Participación & Compromiso con nuestros partidarios, voluntarios y activistas

El equipo de alcance de Trócaire ha diseñado múltiples formas de interactuar con nuestros partidarios, voluntarios y activistas en temas de pobreza global e injusticia. Esto es considerado una parte realmente importante de nuestro trabajo.

Comunicamos el impacto de nuestro trabajo con los activistas que han tomado acciones en línea, han firmado peticiones o han asistido a eventos de persuasión, a través de actualizaciones periódicas por correo electrónico. Resaltamos casos en los que sus actividades de activismo y persuasión han sido mencionadas por políticos durante reuniones/debates del Oireachtas. También al inicio de cada campaña importante (es decir, campañas que involucran alcance público y no son solo en línea) nos aseguramos de llevar a cabo capacitaciones con nuestros voluntarios de campañas.



Trócaire Voluntario



Trócaire Voluntario

Mecanismo de retroalimentación y quejas para nuestros partidarios, voluntarios y activistas

Trócaire cuenta con una Carta de Partidarios en la que nos comprometemos a resolver cualquier consulta o queja presentada por nuestros partidarios dentro de 48 horas tras notificación. Nuestros financiadores privados, ya sean grupos, donadores individuales o donaciones de la iglesia, tienen diferentes formas de exigirnos rendir cuentas si ellos no están conformes con la forma en que informamos sobre el uso de los fondos que han donado. Por ejemplo, pueden comunicarse con Trócaire por carta, correo electrónico, teléfono o a través de uno de nuestros canales de redes sociales.

Los voluntarios reciben la oportunidad de darnos su opinión sobre el programa de voluntariado y su propia experiencia de voluntariado con Trócaire. Esto se realiza mediante un cuestionario, que se distribuye dos veces al año, llamadas telefónicas regulares y comunicación por correo electrónico con nuestros voluntarios.

Enlace (en inglés) <https://www.trocaire.org/sites/default/files/pdfs/whatwedo/supporters-charter-roi.pdf>

Evaluación y aprendizaje con los colaboradores, voluntarios y activistas

Se llevan a cabo encuestas entre donantes, con el objetivo de recolectar opiniones e identificar las experiencias clave para nuestros colaboradores en lo que refiere a las misiones, servicios a los donantes, recaudación de fondos, gobernabilidad y transparencia, comunicación, campañas y voluntariado. Estas encuestas aportan información sobre aquellas cosas que los colaboradores creen que estamos haciendo bien y aquellas que necesitamos mejorar. La última encuesta entre donantes se llevó a cabo en agosto de 2017 y dio como resultado una lista de 20 puntos de acción que fueron desarrollados y distribuidos entre los equipos de Trócaire para su implementación. Algunos de los principales puntos de acción que surgieron de esta encuesta, en los que se está trabajando en la actualidad, son:

- alentar al personal y a los voluntarios para que asistan a los eventos (de recaudación de fondos) y a las presentaciones;
- mantener al mínimo los costos administrativos;
- facilitar a los colaboradores la devolución del dinero que se ha recaudado para Trócaire.

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE NUESTRO PERSONAL

En la actualidad, Trócaire cuenta 277 miembros de personal en los programas de operación y 150 que se distribuyen entre cargos administrativos y personal de apoyo en Irlanda. Esto implica que Trócaire procura rendir cuentas por un total de 427 personas.

El personal está capacitado para ejercer sus funciones y asumir la responsabilidad de su desempeño y desarrollo profesional y cuenta con el apoyo de su gerente para fijar objetivos INTELIGENTES y con una línea clara. Trócaire se asegura de que el personal entienda los valores de la organización, se guíe por el marco de competencias y por las políticas o procedimientos de la organización y fomenta el trato respetuoso y digno entre pares. RR. HH. desarrolla políticas y procedimientos acordes con las buenas prácticas de RR. HH. (principios de justicia natural, honestidad y equidad), en colaboración con la administración y el sindicato (para el personal en Irlanda) y trabajando dentro de los medios de la organización. La administración se esfuerza por implementar las políticas y procedimientos de la organización de una manera justa y consistente, trabajando en colaboración con RR. HH., al mismo tiempo que aborda los casos de bajo desempeño y los problemas de conducta del personal.

Intercambio de información y transparencia con el personal

Al personal se le informa o consulta sobre actualizaciones relevantes, cambios y decisiones que los puedan afectar. Esto se hace de manera oportuna, periódica y en el espacio correspondiente. Por ejemplo, las decisiones o cambios que afectan al personal se comunican en reuniones individuales con la administración, reuniones de equipo, actualizaciones del Equipo Ejecutivo de Liderazgo o en sesiones informativas con RR. HH.

Participación y compromiso de las partes interesadas con el personal

Trócaire se esfuerza por fomentar la participación del personal y tiene como objetivo crear un alto nivel de confianza entre los gerentes, el personal y los representantes del personal (sindicatos o asociaciones de personal).



Retiro del equipo de Trócaire en Tokeh, Sierra Leona en diciembre de 2017

En el desarrollo del Plan Estratégico se llevó a cabo una consulta en todos los niveles de la organización y se animó al personal para que participara en el desarrollo de la dirección y enfoque futuros de Trócaire. Además, más allá de la organización, Trócaire procura incluir a las partes interesadas internas para que influyan en la dirección de la organización mediante la participación de grupos de trabajo como el Grupo Directivo de Rendición de Cuentas, el Grupo de Trabajo para la Innovación, etc.

A nivel individual, los miembros del personal pueden participar para fijar la dirección que tomarán sus propios cargos mediante la expresión de sus opiniones y la definición de sus objetivos durante las reuniones «individuales» con los gerentes de línea y durante las reuniones del equipo.

Mecanismo de recolección de opiniones y quejas para el personal

Trócaire ha incorporado un sistema de gestión de rendimiento que le brinda al personal la oportunidad de recibir comentarios periódicos sobre su rendimiento y desarrollo y, a su vez, dar su opinión a la administración. Se alienta al personal a que le plantee cualquier inquietud a su superior inmediato y también recibe apoyo para resolver los problemas de manera informal.

Además, el personal puede pedir la orientación de su representante de RR. HH. o del sindicato. Cuando los asuntos no pueden resolverse de manera informal, el personal puede acceder a mecanismos de apelación y gestión de denuncias en conformidad con la política apropiada, como los disciplinarios, de quejas formales, dignidad en el trabajo, denuncias de irregularidades y de fraude, corrupción y soborno.

Además, cada oficina de país tiene una dirección de correo electrónico dedicada a la presentación de denuncias para que el personal, las contrapartes y los miembros de la comunidad puedan enviar los detalles de su denuncia.

Evaluación y aprendizaje con el personal

Cada año, Trócaire evalúa la satisfacción y el compromiso de los empleados por medio de la encuesta Great Places to Work (los Mejores Lugares para Trabajar). Los hallazgos más importantes de esta encuesta son analizados, y la dirección considera cómo hacer cambios de acuerdo con las conclusiones. Hasta la fecha, se han realizado una serie de cambios basados en lo aprendido por medio de esta encuesta. Por ejemplo, se ha finalizado un nuevo manual del empleado que incluirá políticas revisadas y actualizadas para garantizar una experiencia de reclutamiento consistente y positiva para los candidatos, además de información práctica para los gerentes. El manual será implementado y se publicará en los próximos meses.

Otro ejemplo de un cambio que se efectuó con base en las conclusiones de la encuesta es la utilización de grabaciones en vídeo del director ejecutivo de Trócaire para actualizar con regularidad a todo el personal sobre los principales proyectos e iniciativas de la organización.



Personal en el Festival Maynooth 2017

NUESTROS COMPROMISOS EN MATERIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Una forma de impulsar la rendición de cuentas es asegurarnos de que cumplimos con las normas reconocidas que garantizan a las partes interesadas una calidad de servicio profesional aceptable. Han surgido varias normas de calidad, códigos y cartas para impulsar mejoras tangibles y cuantificables en la ejecución de los programas de desarrollo y humanitarios. A continuación, se mencionan algunas de las que Trócaire ha adoptado. Para la lista completa, ver el sitio web de Trócaire <https://www.trocaire.org/about/accountability> (información en inglés)

- Si bien la **Norma Humanitaria Básica (CHS, por sus siglas en inglés)** sobre Calidad y Rendición de Cuentas es ostensiblemente una norma «humanitaria», tiene relevancia en todo el trabajo que Trócaire realiza, tanto dentro del país como en el extranjero, y sirve como punto de referencia para evaluar las políticas y prácticas actuales, identificar vacíos y desarrollar e implementar un plan de mejora que asegure una mayor calidad y rendición de cuentas. Trócaire ha comenzado el proceso de buscar la acreditación de todo nuestro trabajo ante la CHS. Una vez finalizado, nos dará credibilidad externa entre los principales donantes, colaboradores y pares de todo el sector. El 2017 se llevó a cabo una autoevaluación interna en la sede central y en dos oficinas de país (Zimbabwe y Guatemala). Se completó en septiembre de 2017 y se utilizará para desarrollar un Plan de Mejora de la Calidad y Rendición de Cuentas, que será implementado a lo largo de todo el 2018, con el objetivo de buscar una verificación externa a través de la HQAI (Humanitarian Quality Assurance Initiative) en el 2019. El plan de mejora tendrá un efecto en todas las unidades. En particular, habrá algunas propuestas para ayudar a que los equipos en los países logren reforzar la rendición de cuentas con los participantes de los programas.
- **Código de Conducta relativo al Socorro en Casos de Desastre del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG (www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp)**. Este código voluntario de autorregulación nos compromete a respetar los principios de imparcialidad, neutralidad e independencia en nuestra labor de socorro en casos de desastre.
- **Carta Humanitaria y Normas Mínimas de Respuesta Humanitaria en Casos de Desastre** – Las normas **ESFERA (www.sphereproject.org)** nos comprometen voluntariamente a cumplir con las normas mínimas en materia del suministro de agua y saneamiento, nutrición, ayuda alimentaria, refugio y servicios de salud. También proporcionan indicadores con los que podemos medir nuestro desempeño en situaciones de emergencia.
- Las **Normas de Gestión de Caritas Internationalis** son normas y compromisos que también se aplican a Trócaire, ya que somos miembro de Caritas Internationalis.
- El Código para la Práctica de Recaudación de Fondos del Reino Unido (**www.institute-offundraising.org.uk**) nos compromete a autocertificar que cumplimos con la práctica normalizada para la recaudación de fondos de los principales donantes y para la recaudación de fondos a través de medios electrónicos.

- Declaración de las Organizaciones Benéficas acerca de las Prácticas Recomendadas (**SORP, por sus siglas en inglés, www.charitycommission.gov.uk/investigations/sorp/sorpfront.asp**). Nos comprometemos a utilizar el formato y contenido recomendado en nuestros informes y cuentas anuales, también nos permite cumplir con los requisitos legales de las normas de contabilidad y registrarnos en la Comisión de Beneficencia.
- Carta por el Cambio <https://charter4change.org/>
- **Integridad en el Trabajo** (un proyecto de Transparencia Internacional) Con este compromiso, Trócaire reconoce la importancia de seguir desarrollando un lugar de trabajo ético y la valiosa contribución de aquellos que expresan su preocupación por las malas conductas. <https://www.transparency.ie/integrity-work>

Trócaire, Maynooth,
Co. Kildare, Irlanda

Teléfono: +353 (0)1 629 3333

Fax: +353 (0)1 629 0661

Correo electrónico: info@trocaire.org

www.trocaire.org

Trócaire, 50 King Street,
Belfast, BT1 6AD, Irlanda del Norte

Teléfono: +44 (0) 2890 808030

Fax: +44 (0) 2890 808031

Correo electrónico: infoni@trocaire.org

www.trocaire.org

Número de registro de organización benéfica NIC103321

Trócaire