

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS

GUÍA V1 | MAYO 2020



WASH Cluster
Water Sanitation Hygiene



SIGLAS

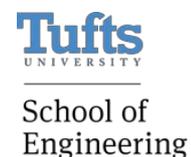
AAP	Rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas
DMAIC	Defina - Mida - Analice - Mejore - Controle
GWC	Mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene
HPC	Ciclo del programa humanitario
M&E	Monitoreo y evaluación
MOE	Marco operacional estratégico
QAAP	Proyecto de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas
QAAS	Sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas
SAG	Grupo consultivo estratégico
TdR	Términos de referencia
TWG	Grupo de trabajo técnico

RECONOCIMIENTOS

Este documento ha sido preparado como parte del “Proyecto de Aseguramiento de la Calidad y de Rendición de Cuentas”, una iniciativa de la [Mesa Sectorial Global de agua, saneamiento e higiene](#), liderada por [Oxfam](#), en alianza con [Solidarités International](#), [Tufts University](#) y [UNICEF](#). El Proyecto de Aseguramiento de la Calidad y de Rendición de Cuentas está financiado por UNICEF y cuenta con el apoyo del [Grupo de Trabajo Técnico de Aseguramiento de la Calidad](#) de la mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene.

PÚBLICO

Este documento está diseñado para ser usado por las plataformas nacionales de coordinación humanitaria de agua, saneamiento e higiene, incluida la mesa sectorial humanitaria de agua, saneamiento e higiene/unidad de coordinación de la mesa sectorial (que incluye al coordinador de la mesa sectorial, oficiales de gestión de la información, especialistas en evaluación y los coordinadores de las submesas sectoriales), además de las organizaciones socias del sector de agua, saneamiento e higiene, los miembros del grupo consultivo estratégico y los grupos de trabajo técnico. La guía también puede ser útil para ayudar a los socios del sector de agua, saneamiento e higiene para que desarrollen y apliquen los sistemas de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas en sus propios programas u organizaciones.



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
<i>¿POR QUÉ EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS?</i>	4
<i>EL ROL DE LAS MESAS SECTORIALES NACIONALES DE AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE</i>	4
<i>¿QUÉ ES LA CALIDAD?</i>	5
PANORAMA GENERAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS	6
<i>¿QUÉ ES EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD?</i>	6
<i>¿EN QUÉ SE DIFERENCIA DE LOS SISTEMAS ACTUALES?</i>	6
<i>EL MARCO ANALÍTICO MODULAR</i>	7
<i>EL PROCESO DE SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS</i>	7
EL PROCESO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS PASO POR PASO	9
<i>DEFINA</i>	9
<i>MIDA</i>	12
<i>ANALICE</i>	16
<i>MEJORE</i>	19
<i>APRENDA</i>	20
EL MARCO ANALÍTICO MODULAR	22
<i>ESTRUCTURA MODULAR</i>	22
EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y EL CICLO DEL PROGRAMA HUMANITARIO	24
<i>EMERGENCIAS DE INICIO REPENTINO</i>	24
<i>EMERGENCIAS PROLONGADAS</i>	25
ROLES Y RESPONSABILIDADES	26
GLOSARIO	28

INTRODUCCIÓN

En esta guía se presentan orientaciones prácticas, paso por paso, para las mesas sectoriales nacionales de agua, saneamiento e higiene y sus socios en los países a fin de apoyar la gestión eficaz de la calidad y de la rendición de cuentas en el nivel de coordinación de las respuestas humanitarias de agua, saneamiento e higiene.

¿POR QUÉ EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

Las crisis humanitarias son complejas y dinámicas. Brindar respuestas que observen el cumplimiento de los compromisos de la calidad y de la rendición de cuentas, mejoren en el tiempo y sean siempre pertinentes a pesar de los contextos cambiantes, requiere que se adopten enfoques de gestión flexibles y basados en datos.

Las prácticas actuales del monitoreo de la respuesta generalmente se centran en el seguimiento de las actividades o en el alcance, en lugar de buscar entender si la respuesta es segura, inclusiva, participativa y eficaz. Esto supone el riesgo de que la respuesta se gestione para maximizar los productos o el número de beneficiarios, sin comprender si se está avanzando realmente hacia los objetivos o si se están cumpliendo los compromisos de la calidad.

Los sistemas de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas representan una forma de abordar este riesgo, al tiempo que fortalecen la rendición de cuentas ante la población afectada al proporcionar confianza en que las normas de calidad se cumplirán y mantendrán a lo largo del tiempo.

EL ROL DE LAS MESAS SECTORIALES NACIONALES DE AGUA, SANEAMIENTO E HIGIENE

Este documento se centra específicamente en asegurar que la calidad y la rendición de cuentas se aborden adecuadamente de forma conjunta *en el ámbito de la coordinación nacional*. Si bien los socios del sector de agua, saneamiento e higiene son responsables de la ejecución de sus propios programas y deben disponer de sistemas adecuados para asegurar la calidad y la rendición de cuentas, las mesas sectoriales nacionales de agua, saneamiento e higiene desempeñan un papel importante para apoyar la calidad al influir en la manera como los socios trabajan conjuntamente para brindar la asistencia humanitaria. Esta función incluye:

- Establecer claramente las prioridades, los objetivos estratégicos, las expectativas y formas de trabajo que cuenten con el compromiso de todos los socios.
- Crear un entorno propicio para el aseguramiento de la calidad conjunta mediante el fomento de la confianza, el aprovechamiento de la experiencia colectiva y la construcción de una rendición de cuentas mutua.
- Coordinar la recolección de datos, el intercambio de información y el análisis conjunto.
- Incentivar oportunidades para la revisión de rutina, la evaluación y la institucionalización del aprendizaje.

Como proceso colectivo, el sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas se basa en la participación de todos los socios de las mesas sectoriales de agua, saneamiento e higiene¹ en los pasos referidos a la definición, la recolección de datos, el análisis, la mejora y el aprendizaje.

Si bien los diferentes actores desempeñan funciones específicas en la gestión de la calidad, un sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas eficaz es responsabilidad conjunta de la agencia líder de la mesa sectorial, del coordinador de la mesa sectorial, de los socios de la mesa sectorial a nivel nacional y subnacional y de los donantes.

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

La definición operacional de la calidad en las respuestas de agua, saneamiento e higiene se basa en las normas y sistemas del gobierno nacional, así como en las normas humanitarias internacionales como la norma humanitaria esencial y Esfera.

La calidad incluye tanto lo que la respuesta logra (resultados) como la forma en que se lleva a cabo (proceso). Así como las brechas en la cobertura se refieren a las instancias en las que una respuesta no llega a todas las personas a las que va dirigida, las brechas en la calidad describen instancias en las que una respuesta no cumple las normas acordadas de calidad y de rendición de cuentas. Las brechas en la calidad surgen debido a la forma como se diseña o implementa la asistencia humanitaria, pero pueden ser más evidentes cuando sus consecuencias se ven reflejadas en los resultados de la programación de agua, saneamiento e higiene o por la manera como se sienten las personas afectadas por la crisis respecto de la forma en que se brinda la asistencia.

Si bien es posible definir y medir la calidad, es importante recordar que la respuesta humanitaria siempre se enfrentará a limitaciones externas. El objetivo debe ser proveer la calidad más alta posible de acuerdo con el contexto y hacer mejoras a lo largo del tiempo, en lugar de alcanzar un nivel de calidad absoluto.

Si bien esta guía se basa en guías anteriores de la mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene, y las actualiza, se debe considerar como complemento de:

- Las normas y sistemas nacionales establecidos por las autoridades del país donde implementa la respuesta.
- [La Norma Humanitaria Esencial](#)
- [El Manual Esfera](#)
- [IASC Humanitarian Programme Cycle Guidance \(Guía para el ciclo de programación humanitaria del IASC\)](#)
- [IASC Cluster Coordination Reference Module \(Módulo del IASC sobre la coordinación de la mesa sectorial\)](#)
- [Global WASH Cluster Coordination Toolkit \(Kit de herramientas para la coordinación de la mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene\)](#)

¹ En este documento se usa el término mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene para incluir a todas las plataformas nacionales de coordinación humanitaria de agua, saneamiento e higiene.

PANORAMA GENERAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS

¿QUÉ ES EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD?

El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas es un enfoque para la coordinación de la respuesta que apoya la toma de decisiones orientada a los resultados y basada en la evidencia con el objetivo de asegurar que se cumplan y mantengan las normas de calidad y de rendición de cuentas en las respuestas humanitarias de agua, saneamiento e higiene con una mejora continua.

Ofrece una manera de monitorear la respuesta en materia de agua, saneamiento e higiene a partir de un marco de normas de calidad y de rendición de cuentas acordado conjuntamente y pertinente para el contexto, donde se integran marcos nacionales e internacionales reconocidos.

El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas es un proceso continuo y colectivo que se realiza a nivel de la coordinación para asegurar que la respuesta humanitaria en materia de agua, saneamiento e higiene:

- evite hacer daño (por ejemplo, que no aumente los riesgos relacionados con la protección ni contamine los recursos hídricos);
- trabaje de manera efectiva hacia la consecución de objetivos estratégicos (por ejemplo, para controlar los riesgos de salud pública y ambientales o brindar servicios básicos de agua, saneamiento e higiene), y
- cumpla las normas y formas de trabajo acordadas (por ejemplo, los compromisos de rendición de cuentas y la participación en el marco de la norma humanitaria esencial, las normas técnicas de Esfera, etc.).

Comprende un **marco analítico modular** que define las normas básicas, los indicadores y los enfoques de monitoreo que se deben usar para monitorear de manera rutinaria la calidad y la rendición de cuentas, así como el **proceso de aseguramiento de la calidad** que vincula el monitoreo con la toma de decisiones operacionales mediante el análisis y la planificación conjuntos.

¿EN QUÉ SE DIFERENCIA DE LOS SISTEMAS ACTUALES?

El objetivo del enfoque del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas es proporcionar una visión general rutinaria de la respuesta que resalte las brechas en la calidad que puedan estar ocultas en los enfoques de monitoreo actuales.

Si bien existen enfoques de monitoreo de la respuesta, generalmente se centran en las actividades de monitoreo, en los productos y en el alcance, antes que en los resultados y la calidad. Este enfoque da prioridad a la rendición de cuentas en la fase inicial por encima de la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas. Si los socios en el nivel de la coordinación no cuentan con información a nivel de campo sobre la eficacia, la seguridad, la inclusión, la participación y la retroalimentación, no podrán gestionar la calidad y la rendición de cuentas de manera eficaz.

El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas es...	El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas no es...
... una evaluación sencilla y continua de las principales brechas en la calidad, centrada en la activación de acciones.	... una evaluación formal ni una evaluación del impacto.
... propio de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene, que realiza la gestión conjunta para uso interno.	... un requisito adicional con un enfoque vertical para la presentación de informes.
... implementado conjuntamente por todos los participantes de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene.	... implementado solo por el coordinador de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene.
... basado en un monitoreo suficientemente bueno de un número limitado de indicadores clave para identificar dónde se necesita corregir el rumbo de las acciones.	... un intento de producir estadísticas detalladas o generalizables.
... basado en normas contextualizadas y guías disponibles.	... un conjunto de nuevos requisitos, normas o expectativas.

Cuadro 1: Qué es y qué no es el sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas.

EL MARCO ANALÍTICO MODULAR

El marco analítico modular ofrece orientación sobre las normas clave, los indicadores, los parámetros de referencia y los enfoques para la recolección de datos necesarios para monitorear el cumplimiento de la amplia gama de normas humanitarias. Está diseñado para asegurar que los enfoques de monitoreo permitan identificar las deficiencias más comunes en la calidad y en la rendición de cuentas, y al mismo tiempo recudir la carga de trabajo de la recolección de datos y presentación de informes. Se deberá usar para verificar qué información se requiere para apoyar la toma de decisiones a nivel de las mesas sectoriales.

EL PROCESO DE SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas que se propone aquí se ha adaptado del ciclo defina-mida-analice-mejore-controla² (DMAIC, por sus siglas en inglés) (Figura 1). Este ciclo es un proceso basado en datos que se usa para mejorar, optimizar y estabilizar los procesos y diseños comerciales en una amplia gama de industrias.

El enfoque combina un proceso continuo de monitoreo, análisis y mejora con un examen periódico de las lecciones aprendidas. El monitoreo se centra en la recolección de métricas procesables y centradas en los resultados, y prioriza la comprensión de la “realidad en el campo” a través de las perspectivas de los afectados por la crisis. La institucionalización continua del conocimiento adquirido a partir de la identificación y del tratamiento de las brechas en la calidad se logra mediante la revisión periódica de las lecciones aprendidas y de los documentos de definición clave (es decir, el marco operativo estratégico) para asegurar que sigan reflejando los cambios en el contexto y en la respuesta humanitaria.

² Para el contexto humanitario, se ha adaptado como Defina – Mida – Analice – Mejore – Aprenda.

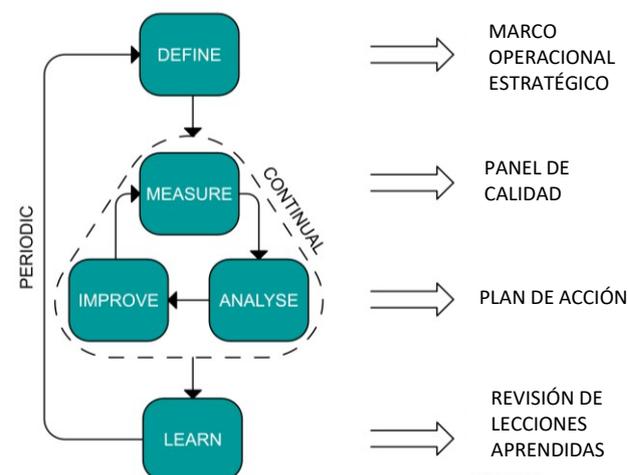


Figura 1: Proceso de sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas y resultados clave.

El siguiente cuadro sintetiza los pasos involucrados, que se describen en mayor detalle en el capítulo *Paso por paso* del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas.

PASO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO	TIEMPO
1	DEFINA El marco analítico modular se usa para establecer indicadores clave de la calidad (ICC) y parámetros de referencia adecuados para el contexto. Se definen el tiempo, el enfoque y las funciones para la recolección de datos, la presentación de informes y el análisis.	Definición del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas dentro del marco operacional estratégico (MOE).	Inicio repentino: Día 14 – 30 Prolongado: Noviembre a diciembre
2	MIDA Los indicadores clave de la calidad se monitorean continuamente. Los datos se comunican periódicamente al oficial de gestión de la información de la mesa sectorial para el cotejo y la producción de la instantánea de la calidad.	Instantánea de la calidad	Medición, análisis y mejoras continuas mediante reuniones periódicas de coordinación y alertas ad hoc sobre las brechas prioritarias.
3	ANALICE La instantánea de la calidad se comparte entre los socios de la mesa sectorial y se identifican y priorizan las brechas en la calidad. Se elaboran y comparten planes de acción para abordar las brechas en la calidad.	Plan de acción	
4	MEJORE Se implementan y monitorean los planes de acción. La información sobre las deficiencias identificadas y los planes de acción se retroalimentan a la población afectada.	Acciones correctivas Retroalimentación a la población afectada.	
5	APRENDA Las tendencias, los datos de monitoreo y los planes de acción se examinan periódicamente y se documentan las enseñanzas aprendidas. El marco operacional estratégico se revisa para asegurar que sea apropiado para el contexto y para los objetivos de la respuesta.	Lecciones aprendidas Actualización del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas/MOE.	Periódicamente Inicio repentino: 3-9 meses después del inicio Prolongado: Julio-agosto

EL PROCESO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS PASO POR PASO

DEFINA

Contextualice el marco analítico modular de modo que refleje las normas, los indicadores, los parámetros de referencia y los enfoques de monitoreo apropiados.

PRODUCTO	Marco analítico modular contextualizado y basado en el marco operacional estratégico (MOE)	
CUÁNDO	INICIO REPENTINO Día 14 - 30	PROLONGADO Revisión anual después de que se haya finalizado el plan de respuesta humanitaria (PRH) (en noviembre-diciembre)
QUIÉN	El grupo de trabajo técnico elabora la versión preliminar o propone revisiones y el grupo consultivo estratégico aprueba el MOE revisado.	

Este paso constituye la base del resto del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas y es importante que los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene contribuyan a las definiciones acordadas y que puedan comprometerse con ellas. La función de contextualizar el marco analítico modular se puede asignar a un grupo de trabajo que cuente con especialistas de otros sectores, según se requiera. La versión preliminar se deberá compartir con todos los actores para que hagan comentarios antes de que el grupo consultivo estratégico la valide en nombre de la mesa sectorial.

DESARROLLO DEL MARCO OPERACIONAL ESTRATÉGICO (MOE)

Durante la etapa de definición, el marco operativo estratégico (MOE) se revisa de manera conjunta a partir del análisis del contexto, los objetivos estratégicos y el aprendizaje de los ciclos anteriores. Este documento se deberá basar en las normas y sistemas nacionales que se deberán adaptar o complementar con las normas humanitarias internacionales, según se requiera.

El MOE define las normas, indicadores y parámetros de referencia clave acordados por los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene para monitorear la calidad y la rendición de cuentas, junto con los enfoques, diseños y formas de trabajo estándares basados en la evidencia disponible.

En la medida de lo posible, la etapa de definición se deberá incorporar a las actividades de preparación en estrecha coordinación con las autoridades nacionales.

Convoque a un grupo de trabajo para desarrollar o adaptar el marco analítico modular para la calidad

- El grupo de trabajo deberá estar conformado por expertos técnicos que reflejen ampliamente la composición de la mesa sectorial (incluidas las autoridades

gubernamentales, ONG nacionales e internacionales, las agencias de las Naciones Unidas y observadores).

Seleccione los módulos del marco analítico

- Revise los objetivos estratégicos de las mesas sectoriales establecidos en el plan de respuesta humanitaria y seleccione los módulos pertinentes del marco analítico.
- El riesgo de salud pública, la prestación de servicios de agua, saneamiento e higiene y la programación centrada en las personas son los módulos básicos mínimos recomendados que se deberán aplicar en toda respuesta humanitaria de agua, saneamiento e higiene.

En cada módulo, establezca los parámetros de referencia apropiados para cada indicador clave de la calidad (ICC)

- Los parámetros de referencia se deberán establecer de acuerdo con las normas del gobierno nacional, las normas humanitarias internacionales y la información procedente de la participación y la retroalimentación de la comunidad.
- Es posible que se requieran diferentes parámetros de referencia para diferentes grupos de beneficiarios y en diferentes lugares.

Para cada indicador, defina los enfoques para la recolección de datos, la presentación de informes y el análisis

- Use el marco analítico modular como base para decidir los datos que se deberán informar a la mesa sectorial. Limite los requisitos en materia de presentación de datos de modo que los socios informen datos que sean útiles para el análisis y la toma de decisiones a nivel de la mesa sectorial.
- Consulte cada módulo para obtener orientación sobre los enfoques de monitoreo y la recolección de datos.
- Identifique las fuentes de datos disponibles a partir de las evaluaciones, la investigación operacional y el monitoreo por parte de los socios. Observe dónde las diferentes mesas sectoriales están recolectando los datos correspondientes y prevea incluirlos en la instantánea de la calidad.
- Establezca un mecanismo y un calendario para la presentación rutinaria de datos, el análisis y la planificación de las actividades, incluida la forma como se compartirán las tareas entre los niveles nacional y subnacional.

Presente el marco analítico contextualizado a la mesa sectorial para obtener comentarios; el grupo consultivo estratégico deberá validarlos una vez que se hayan abordado los temas de interés.

COMBINACIÓN DE DATOS

La combinación de diferentes fuentes de datos durante la etapa de análisis se simplifica cuando se armonizan los indicadores y los enfoques entre los socios y terceros. Esto deberá ser considerado para definir los términos de referencia para los equipos de evaluación/monitoreo por terceros.

CONSIDERACIONES PARA EL INICIO REPENTINO/AGRAVAMIENTO RÁPIDO

- Empiece por seleccionar los módulos básicos más apropiados del marco analítico modular y contextualice rápidamente los parámetros de referencia a partir de los datos secundarios disponibles y la información recolectada a nivel de campo.
- Inicialmente, céntrese en establecer las normas más básicas mientras obtiene la aceptación de los socios, planifique la revisión del marco operacional estratégico en un plazo de 3 a 6 meses con base en la experiencia y la información obtenida en la fase inicial.
- Aproveche los beneficios rápidos, como el intercambio de diseños estándares para lograr instalaciones de agua y saneamiento más seguras y accesibles, con base en experiencias de otros contextos, que se adaptarán a medida que se reúna más información sobre los requisitos de accesibilidad y aceptabilidad.
- Identifique los riesgos más críticos (por ejemplo, de salud pública, de protección/violencia de género) y los grupos de población (por ejemplo, niños, niñas, mujeres, comunidades marginadas, adultos mayores y personas con discapacidad) que podrían ser más vulnerables para asegurar que se incluyan los diferentes grupos en las evaluaciones rápidas.
- Identifique los riesgos más críticos de hacer daño y desarrolle enfoques para monitorearlos en el plan de monitoreo.
- Consulte con especialistas intersectoriales (por ejemplo, la inclusión por sexo, edad y discapacidad, la protección y la violencia de género, la rendición de cuentas, la cohesión social, los mercados, etc.) para comprender los vínculos multisectoriales.
- Trabaje con el grupo de coordinación intersectorial para asegurar que se establezcan sistemas de rendición de cuentas y de retroalimentación lo antes posible y que haya también un mecanismo acordado para derivar los casos que surjan, teniendo en cuenta los temas sensibles (como la violencia de género, la prevención de la explotación y el abuso sexuales y la protección de la infancia) que requieren derivaciones seguras y éticas de acuerdo con la guía de la mesa sectorial sobre violencia de género.
- Planifique revisar el marco operacional estratégico en un plazo de tres meses con base en la experiencia y la información recolectada mediante el monitoreo de la calidad.

MIDA → ANALICE → MEJORE

Monitoree continuamente la respuesta de acuerdo con el marco analítico modular y actualice periódicamente la situación de los indicadores clave de la calidad en una instantánea de la calidad. Identifique y priorice las brechas en la calidad y desarrolle planes de acción para abordarlas.

Las fases de medición, análisis y mejora del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas se deberán desarrollar de manera continua, y los datos de monitoreo deberán provenir del trabajo de campo para actualizar la instantánea de la calidad. En la fase de análisis, las instantáneas de la calidad se usan para “activar” los diálogos entre los socios sobre las áreas donde hay brechas en la calidad y cómo se deberán abordar. Los planes de acción para la mejora pueden ser elaborados por un solo socio o de forma multilateral, según el alcance de la brecha. La información sobre las brechas identificadas y las medidas correctivas previstas se deberán comunicar a la población afectada para su validación.

MIDA

Recolecte datos según lo establecido en el marco analítico modular y produzca instantáneas de la calidad de forma regular para apoyar los análisis futuros.

RESULTADO	Instantánea de la calidad.
CUÁNDO	Continuamente, con instantáneas de la calidad actualizadas de manera periódica según lo acordado en el MOE.
QUIÉN	Socios y terceros reportan información actualizada al oficial de gestión de la información de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene para su cotejo.

Los socios y terceros realizan el monitoreo y comunican periódicamente los datos al oficial de gestión de la información de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene

- La frecuencia de la recolección de datos y presentación de informes deberán reflejar la estabilidad del contexto y equilibrar la necesidad de contar con información actualizada, y al mismo tiempo minimizar la carga que supone para los socios la presentación de informes. Es posible que se requieran diferentes enfoques para diferentes grupos de población o ubicaciones.
- El oficial de gestión de la información de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene coteja la información de los informes de los socios y la combina con la información de otras fuentes para formar la instantánea de la calidad.

Los datos reportados se cotejan, depuran y validan

- La validación de los datos deberá incluir visitas a los sitios para asegurar que la información refleje la realidad del lugar con precisión.
- La triangulación de la información procedente de diferentes fuentes puede ayudar a identificar dónde se requieren comprobaciones de validación adicionales.
- Las percepciones de los diferentes grupos afectados son imprescindibles para

comprender cómo se deberán interpretar los datos.

- Las alertas de los mecanismos de retroalimentación y quejas de la comunidad se pueden usar para activar controles puntuales adicionales a nivel de campo, aunque hay que tener cuidado de no poner a las personas en riesgo de ser lastimadas.

La instantánea de la calidad se comparte con los socios de la mesa sectorial

- El oficial de gestión de la información comparte información actualizada sobre todos los indicadores clave de la calidad, desagregados por sexo, edad, discapacidad y ubicación, según proceda. Se pueden usar paneles dinámicos en línea (por ejemplo, PowerBI), gráficos de hojas de cálculo o documentos estáticos, de acuerdo con la capacidad.
- La instantánea de la calidad se comparte antes de las reuniones en las que se presentan y discuten los resultados actualizados junto con las posibles medidas correctivas.
- Resalte dónde hay brechas de información y tenga en cuenta las preocupaciones sobre la calidad de los datos.

CALIDAD Y VALIDACIÓN DE LOS DATOS

- La validación de los datos reportados a la mesa sectorial por los socios es un paso importante para asegurar que la instantánea de la calidad refleje la realidad.
- La validación implica triangular los datos reportados con otras fuentes para comprobar que reflejen un escenario similar.
- Las visitas de campo regulares y la comparación de la situación con los datos reportados del monitoreo de la calidad pueden ser una forma eficaz de verificar si los sistemas de monitoreo disponibles permiten identificar bien las brechas en la calidad. Esto puede estar a cargo de los equipos de monitoreo de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene o mediante el monitoreo por pares, en el que los socios realizan visitas a los lugares donde no están trabajando activamente.
- También se puede utilizar la triangulación con fuentes de datos secundarias, como evaluaciones, mapas o informes de participación comunitaria.

CONSIDERACIONES PARA EL INICIO REPENTINO / AGRAVAMIENTO RÁPIDO

- Busque proactivamente información sobre las necesidades de los informantes clave que puedan representar a los grupos que probablemente corren más riesgo –por ejemplo, las mujeres y las niñas, los niños y adultos mayores, y las personas con discapacidad– en lugar de tratar de recolectar estadísticas que se puedan generalizar en una etapa inicial.
- Triangule los datos de los informantes clave con datos de otras fuentes, incluidos los datos secundarios, para asegurar una mayor precisión en el análisis y en las conclusiones.
- Tan pronto como sea posible, asegúrese de que los datos recolectados estén desglosados por sexo, edad y discapacidad, de manera que se puedan hacer comparaciones entre los diferentes grupos afectados.
- Use las listas de verificación de las instalaciones de agua, saneamiento e higiene para monitorear el cumplimiento de los diseños estándares.
- Priorice la recolección de retroalimentación de los diferentes grupos afectados durante las visitas de monitoreo en las localidades y esté preparado para usar esa información, aunque no se haya recolectado como parte de una metodología formal.

EJEMPLO DEL GRÁFICO DE UNA INSTANTÁNEA DE LA CALIDAD

El gráfico que se muestra en la Figura 2 es un ejemplo de cómo se pueden expresar las tendencias, tanto a través del tiempo como entre los grupos por edad y sexo. El establecimiento de criterios de puntuación estandarizados para los diferentes indicadores permite un rápido análisis visual de las brechas en la calidad general.

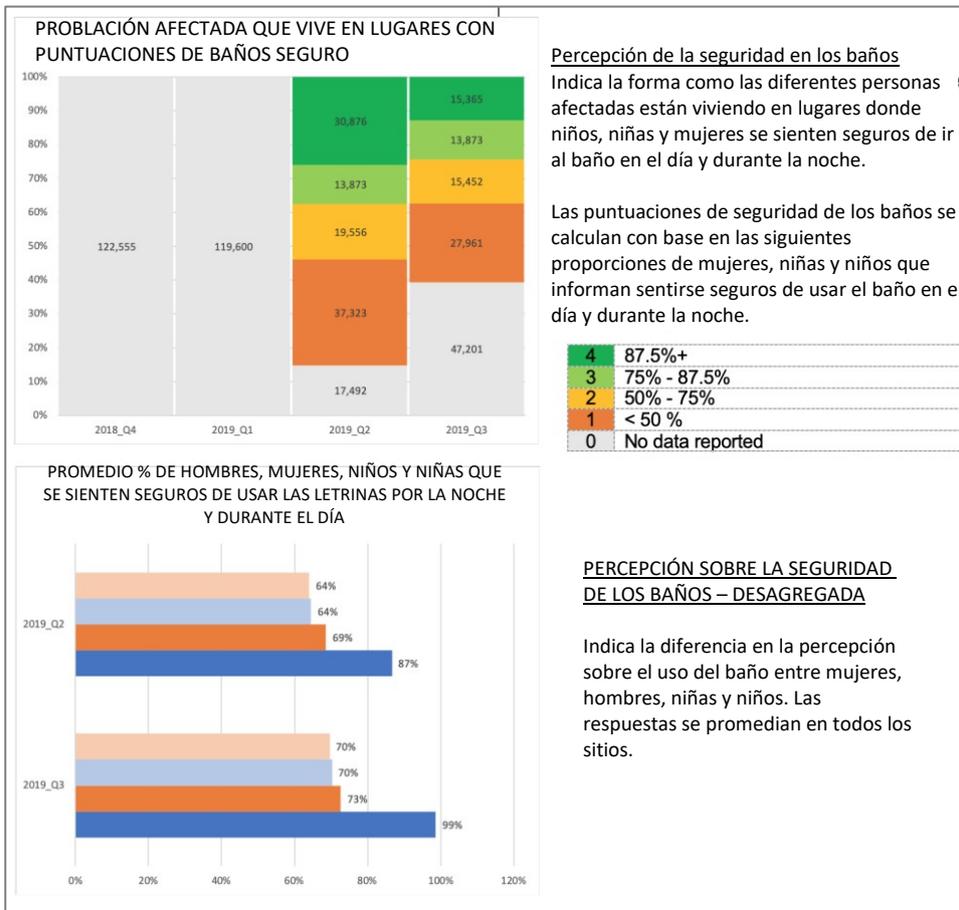


Figura 2: Ejemplo de un extracto de una instantánea de la calidad de Myanmar.

El gráfico muestra el número de personas que viven en los sitios y su puntuación de calidad, así como la proporción del total de la población beneficiaria. Se resaltan las brechas en los datos para demostrar dónde hay información insuficiente para calcular la puntuación de la calidad. Cuando se usan puntuaciones, se deberán definir los límites de cada una de ellas en función de los objetivos y las normas mínimas establecidas en el MOE. Las puntuaciones deberán ser consistentes entre los indicadores en términos de lo que cada uno representa, por ejemplo:

- 0: Sin datos/datos notificados insuficientes
- 1: Significativamente por debajo de la norma mínima
- 2: Marginalmente por debajo de la norma mínima
- 3: Marginalmente por encima de la norma mínima
- 4: Meta alcanzada

ANALICE

Los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene analizan conjuntamente la información en la instantánea de la calidad y desarrollan planes de acción basados en la identificación de las brechas en la calidad.

RESULTADO	Planes de acción.
CUÁNDO	Continuamente; las actualizaciones y el análisis se discuten en las reuniones periódicas del sector.
QUIÉN	El análisis conjunto se puede realizar con todos los socios o a través de los grupos de trabajo técnico disponibles, según convenga. Contribución de especialistas temáticos, según se requiera.

Identifique y priorice las brechas en la calidad, las tendencias y las brechas en la información

- El análisis detallado de los datos deberá ser realizado de manera conjunta por los socios de la mesa sectorial. El análisis se puede realizar a nivel subnacional y/o nacional, de acuerdo con la estructura y la capacidad de coordinación.
- Resuma las principales tendencias e identifique dónde están las brechas en la calidad.

Defina planes de acción para abordar las brechas en la calidad

- Identifique y priorice las causas inmediatas que contribuyen a las brechas en la calidad.
- Identifique los factores que pueden ser controlados directamente, lo que puede ser influenciado mediante la abogacía y lo que se puede abordar.
- Defina acciones para abordar las brechas en la calidad y priorice las “ganancias rápidas” que se podrían lograr y ser eficaces en el corto plazo.
- Busque la asesoría de especialistas y remítase a las pruebas mundiales para entender lo que ha sido eficaz en otros contextos.
- Defina plazos y cómo se realizará el monitoreo de los avances.

CONSIDERACIONES PARA EL INICIO REPENTINO/ AGRAVAMIENTO RÁPIDO

- Identifique y priorice los riesgos críticos de salud pública, protección y violencia de género entre las localidades y los grupos afectados.
- Identifique y planifique cómo abordar las siguientes brechas en la calidad en orden de prioridad:
 - Los casos en los que la respuesta hace o puede hacer daño.
 - Los casos en los que es poco probable que la respuesta cumpla los objetivos para todos los grupos afectados.
 - Los casos en los que la respuesta está usando los recursos de manera ineficiente o está minando la futura transición a enfoques más sostenibles.
- Enfatique la responsabilidad conjunta de abordar las brechas en la calidad en toda la respuesta, principalmente cuando hay disparidad en la capacidad de los socios del sector.
- Use la información sobre las brechas en la calidad de los servicios de agua, saneamiento e higiene y las barreras para abordarlas de modo que pueda servir de base para establecer prioridades a nivel de la coordinación intersectorial.



CONTROLE – INFLUYA – ADAPTE

Es poco probable que los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene puedan controlar directamente todas las causas de los problemas sobre la calidad. Considere lo que se puede controlar, lo que se puede influenciar a través de la abogacía y lo que se debe aceptar. Por ejemplo, los cambios en el diseño de las letrinas o los enfoques de promoción de la higiene pueden ser controlados directamente por los socios, mientras que las cuestiones de acceso o el diseño de los refugios pueden ser influidos mediante la abogacía ante otros actores. Es importante saber identificar los factores que se pueden controlar o influenciar y tomar las medidas apropiadas para hacerlo, sin quedarse atascado en los que no lo permitan.

MEJORE

Los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene implementan los planes de acción acordados y proveen retroalimentación a la población afectada

RESULTADO	Mejoras en los programas y retroalimentación a las comunidades.
CUÁNDO	Continuamente, después de que se hayan acordado los planes de acción.
QUIÉN	Los socios, según se hayan identificado en los planes de acción pertinentes.

Implemente planes de acción

- Aborde las causas inmediatas de las brechas en la calidad mediante la acción directa, los cambios en el diseño o en las formas de trabajar.
- Resuelva las causas fundamentales o sistémicas de las brechas en la calidad mediante la influencia, en colaboración con más actores.
- Cada socio responsable implementa las acciones acordadas a medida que continúa el monitoreo con el apoyo de otros actores, según se requiera.
- La información sobre los problemas identificados y las medidas correctivas adoptadas se comparte con los actores apropiados, incluida la comunidad afectada.
- Se documentan los temas prioritarios, las tendencias y las percepciones que se pueden usar para servir de base para el diseño de las medidas correctivas.
- Haga el seguimiento de la finalización de las medidas correctivas y continúe el monitoreo para detectar consecuencias no deseadas.

Provea retroalimentación a la comunidad afectada

- Use los canales de retroalimentación disponibles para abordar con los grupos de la comunidad las brechas en la calidad que se hayan identificado y los planes de acciones correctivas.
- Asegúrese de que la retroalimentación se provee a los más afectados por el problema.
- Interactúe con las comunidades afectadas para confirmar que los aspectos que se estén abordando correspondan a sus prioridades.
- En la medida de lo posible, las comunidades deberán desempeñar una función para ayudar a implementar las medidas correctivas.

APRENDA

La etapa de aprendizaje es una oportunidad periódica para adoptar una perspectiva más estratégica sobre la calidad y la rendición de cuentas, así como para realinear las prioridades e identificar y abordar la corrección del rumbo de acciones en un plazo más largo.

PRODUCTO	El MOE y el marco analítico modular revisados	
CUÁNDO	INICIO REPENTINO Después de 3 a 9 meses.	PROLONGADO Julio-agosto antes del proceso de análisis de necesidades humanitarias o según se haya acordado.
QUIÉN	Todos los participantes de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene, los especialistas técnicos y los representantes de otras mesas sectoriales, según convenga.	

El MOE y otros documentos de respuesta clave, según proceda, se actualizan para reflejar los cambios en el contexto y las mejoras de los métodos y enfoques. El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas se revisa para incluir cambios en los módulos y normas prioritarios a medida que avanza la respuesta, a fin de asegurar que siga siendo apropiada y pertinente para el contexto cambiante.

La revisión de las lecciones aprendidas se debe basar en los datos recolectados como parte del monitoreo de la calidad, así como en los hallazgos de las evaluaciones de los programas, las visitas de apoyo, la investigación operacional y los grupos de trabajo técnico de las mesas sectoriales. Si bien puede ser gestionada a través de un pequeño grupo de trabajo focalizado en las tareas, deberá incluir los aportes de todos los participantes de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene. Las contribuciones se pueden solicitar mediante una encuesta en línea, durante reuniones periódicas o mediante un taller de revisión presencial específico.

En emergencias prolongadas, realizar la fase de aprendizaje en julio-agosto permite que las recomendaciones se incorporen en el proceso de análisis de necesidades humanitarias y en el plan de respuesta humanitaria, así como en la revisión del MOE en noviembre o diciembre.

Convoque a un grupo de trabajo para que lidere la revisión y asegúrese de que todos los participantes de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene puedan contribuir.

- Identifique a los participantes que estarán en el grupo de trabajo y asegúrese de que las autoridades gubernamentales, ONG locales e internacionales, así como las agencias de las Naciones Unidas puedan participar.
- De acuerdo con el contexto de la respuesta, considere la forma de que tanto los socios de las mesas sectoriales nacionales como subnacionales estén representados.
- Considere los canales de comunicación más adecuados para interactuar con los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene, **así como con los donantes y el**

gobierno.

Revise y haga un resumen de las buenas prácticas y de las lecciones aprendidas del proceso del sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas, así como de las evaluaciones externas, los productos de los grupos de trabajo técnico y de la investigación operacional.

- Identifique las fuentes de información, incluidas las instantáneas de la calidad, las actas de reuniones, los informes del grupo de trabajo técnico y el monitoreo del desempeño de la coordinación de las mesas sectoriales. También considere la información que esté disponible fuera de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene: recomendaciones de evaluaciones o visitas de apoyo, hallazgos de investigaciones operacionales o informes de especialistas, informes de evaluación y resultados de análisis.
- Coteje y haga un resumen de los principales hallazgos y recomendaciones e identifique las tendencias.
- Considere las brechas en la calidad que se hayan identificado y las medidas que se hayan adoptado para abordarlas, ¿qué queda por hacer?
- Revise cómo ha cambiado el estado de los indicadores en el curso del ciclo de revisión. Considere las probabilidades de que el contexto cambie durante el próximo ciclo del programa humanitario y resalte las prioridades para mejorar la calidad.
- Destaque las brechas de información y las áreas en las que se deberá mejorar el sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas. ¿Permite el marco analítico identificar las brechas prioritarias en la calidad?

Presente recomendaciones y lecciones clave a los socios de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene para obtener sus comentarios y la validación del grupo consultivo estratégico.

- Acuerde conjuntamente los cambios que se deben hacer en los enfoques, normas e indicadores del MOE.
- Revise las funciones y responsabilidades, los términos de referencia y la membresía del grupo de trabajo técnico de la calidad, así como los acuerdos de trabajo entre los niveles nacional y subnacional.
- El grupo consultivo estratégico deberá validar las recomendaciones y las lecciones clave de la revisión.

Comparta el resultado de la revisión del aprendizaje

- Considere la forma más apropiada de compartir las recomendaciones y las lecciones aprendidas con los principales actores. Guardar los resúmenes de las recomendaciones en línea les permitirá consultarlos fácilmente en el futuro.
- Según proceda, busque formas de transmitir las recomendaciones a la población afectada.

EL MARCO ANALÍTICO MODULAR

El marco analítico modular para la calidad ofrece orientación sobre normas, indicadores y enfoques de monitoreo específicos que se deben usar en el seguimiento de la calidad y la rendición de cuentas en las respuestas en materia de agua, saneamiento e higiene.

El marco apoya a las mesas sectoriales de agua, saneamiento e higiene para que puedan identificar y aplicar una amplia gama de principios y normas de calidad según su contexto específico. Se ha desarrollado como una colección de módulos que se pueden aplicar en función del contexto, la fase y los objetivos estratégicos. Para que el marco sea apropiado para el contexto se deberán elegir los módulos y definir parámetros de referencia que reflejen las normas nacionales y las expectativas de las personas afectadas.

ESTRUCTURA MODULAR

El marco propone métricas que se aplican ampliamente en las respuestas de agua, saneamiento e higiene y están en consonancia con las normas humanitarias mundiales, como las de Esfera y la norma humanitaria esencial, así como con los [indicadores para la evaluación de necesidades y el banco de preguntas de la mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene](#). Los indicadores clave de la calidad no buscan identificar todos los factores que se podrían considerar parte de la programación de la calidad, sino más bien ilustrar las principales tendencias y cambios a lo largo del tiempo, de modo que se puedan identificar y abordar las brechas en la calidad. Esta información se deberá comprender y comparar con otras fuentes de información, como el diálogo con las comunidades afectadas, los estudios temáticos, las auditorías de seguridad, las evaluaciones, la retroalimentación y las quejas.

Cada módulo se centra en una dimensión de la calidad que se basa en normas aceptadas mundialmente e incluye la siguiente información:

Normas:

Cada módulo incluye referencias a normas reconocidas mundialmente que vinculan los indicadores con los principios humanitarios fundamentales. Las normas son declaraciones universales que se aplican a la respuesta humanitaria en cualquier contexto.

Ejemplo: *Las personas tienen acceso equitativo y asequible a una cantidad suficiente de agua segura para satisfacer sus necesidades de bebida y uso doméstico.*

Indicadores clave de la calidad:

Los indicadores clave de la calidad son valores medibles que se pueden usar para ilustrar si se está cumpliendo una norma. Los indicadores clave de la calidad son valores relativos que deben ser desagregados y comparados a lo largo del tiempo, entre lugares y entre diferentes grupos afectados. Se calculan y presentan en una instantánea de la calidad que se actualiza periódicamente para dar a conocer el análisis de las brechas en la calidad y activar medidas correctivas. Los indicadores clave de la calidad se redactan de forma general y se deben contextualizar mediante la definición específica de términos clave y con parámetros de referencia de acuerdo con el contexto.

Ejemplo: *Porcentaje de la población afectada que usa una cantidad suficiente de agua para beber, cocinar, limpiar y realizar el aseo personal.*

Parámetros de referencia:

Los parámetros de referencia son puntos de referencia que contextualizan la manera como se entienden los indicadores clave de la calidad. Se puede necesitar diferentes parámetros de referencia para los diversos contextos dentro de una respuesta –por ejemplo, para contextos de campo versus contextos urbanos, contexto grave versus contexto estable, contexto seguro versus contexto difícil de llegar, etc. En cada módulo se provee orientación para facilitar el establecimiento de los parámetros de referencia.

Ejemplo: *La cantidad de agua que se considera “suficiente” variará de un contexto a otro, por lo que se deberá acordar de manera conjunta por el sector con base en las consultas con las comunidades.*

Enfoques de monitoreo:

Cada indicador se puede medir de diferentes maneras, según el acceso y la capacidad disponibles. Si bien es probable que, durante el inicio repentino o el agravamiento rápido de la crisis, la disponibilidad y la granularidad de la información no sean suficientes para proporcionar medidas cuantitativas de los indicadores clave de la calidad, los métodos rápidos de recolección de datos, como las **entrevistas a informantes clave** y las observaciones, pueden indicar la presencia y gravedad de las brechas. Se ofrecen recomendaciones tanto para los enfoques rápidos como para los enfoques exhaustivos de recolección de datos, así como para las fuentes de información que se pueden usar para la triangulación.

Recolección de datos:

Se proporcionan preguntas específicas para las **entrevistas a informantes clave** y las encuestas, así como puntos de observación para las visitas de campo. Remítase a los [indicadores para la evaluación de necesidades y el banco de preguntas de la mesa sectorial mundial de agua, saneamiento e higiene](#) para obtener orientación sobre la lista de preguntas.

INICIO REPENTINO/AGRAVAMIENTO RÁPIDO

El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas se deberá implementar lo antes posible. En contextos de inicio repentino o de agravamiento rápido, se puede adaptar la redacción de los indicadores clave de la calidad a fin de que reflejen las limitaciones en términos de disponibilidad y confiabilidad de los datos. Por ejemplo, tal vez no valga la pena tratar de estimar el porcentaje de la población afectada que elimina las heces de manera segura cada vez que defeca cuando la información se obtiene mediante observaciones *ad hoc* y entrevistas a informantes clave. En ese caso, para cada indicador se puede utilizar un sistema de puntuación simple que permita ilustrar la posible gravedad de la brecha en un lugar o grupo de población. En un contexto de rápida evolución, un sistema de semáforo o de niveles de riesgo puede presentar eficazmente la información disponible de manera que sea pertinente a nivel operacional.

EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y EL CICLO DEL PROGRAMA HUMANITARIO

EMERGENCIAS DE INICIO REPENTINO

En las emergencias de inicio repentino o durante el agravamiento rápido de una crisis actual, se deberá iniciar o reforzar la implementación y el monitoreo lo antes posible (véase la Figura 3). El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas se inicia tan pronto como se establece una plataforma de coordinación, luego se intercambia información sobre las brechas en la calidad y la rendición de cuentas, y se inician las acciones correctivas conjuntas de manera básica antes de que se defina el MOE. Se deberá poner énfasis en promover enfoques ágiles para el monitoreo, el análisis y la mejora. La etapa de definición se puede iniciar en paralelo con el elemento de planificación de la respuesta estratégica del ciclo del programa humanitario. Esto permite reafirmar los aspectos esenciales de la calidad al inicio de la respuesta. En esta etapa, el MOE será un documento sencillo basado en normas clave acordadas a nivel mundial, con la contextualización que sea posible, apoyado con pruebas de respuestas anteriores. Según como vaya evolucionando el contexto, es probable que el MOE se tenga que actualizar periódicamente a medida que se disponga de más información.

Se deberá realizar una revisión del aprendizaje entre los 3 y 9 meses después del inicio repentino, de acuerdo con el contexto y la trayectoria del ciclo del programa humanitario. En este momento el MOE se revisa y se modifica para que esté alineado con los objetivos estratégicos establecidos en el plan de respuesta humanitaria. La revisión del aprendizaje también deberá permitir resaltar las brechas clave, los éxitos y las limitaciones enfrentados durante la fase de emergencia grave e identificar dónde se tienen que implementar acciones para apoyar una transición eficiente hacia una programación de mediano plazo.

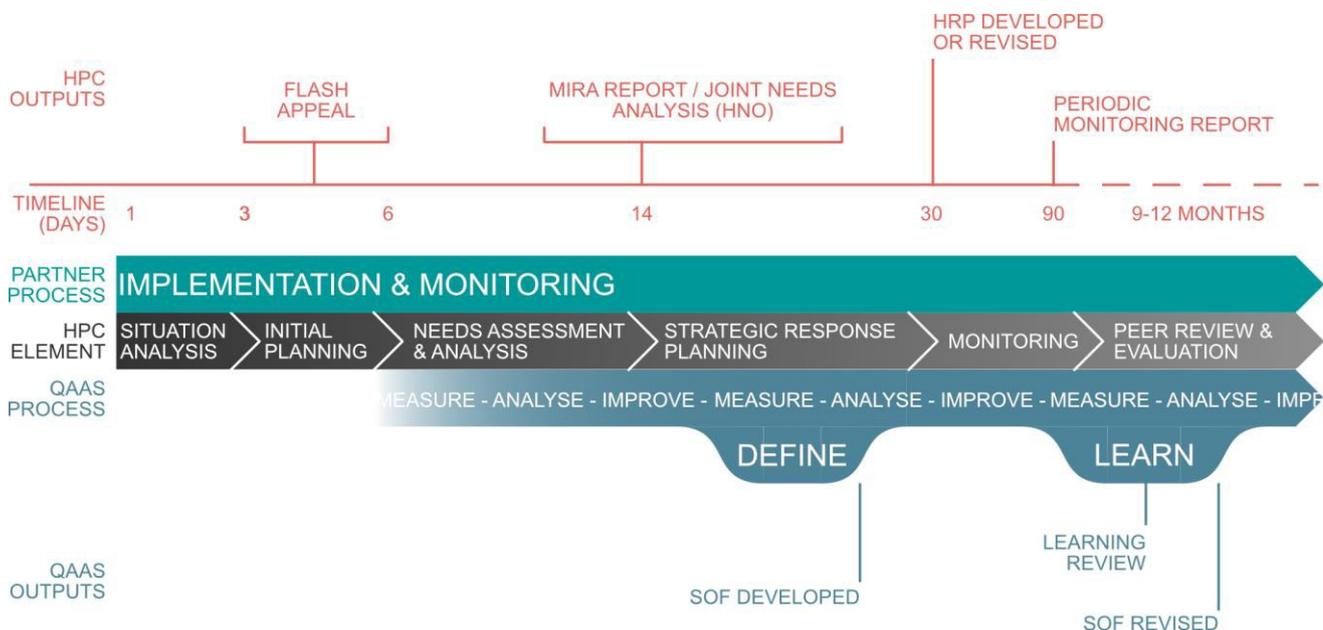


Figura 3: El proceso de sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas en emergencias de inicio repentino.

EMERGENCIAS PROLONGADAS

En emergencias prolongadas que trabajan con un ciclo de programación humanitaria anual o multianual, el sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas es un proceso continuo alineado con las etapas de definición y aprendizaje del ciclo de programación humanitaria (véase la Figura 4). Si bien las revisiones del aprendizaje y los cambios en el MOE se pueden realizar en cualquier momento de acuerdo con las necesidades, se recomienda que la etapa de definición se realice poco después de finalizar el plan de respuesta humanitaria y que la etapa de aprendizaje ocurra antes del elemento de evaluación y análisis de las necesidades del ciclo de programación humanitaria. Este calendario está diseñado para que las mesas sectoriales de agua, saneamiento e higiene puedan desempeñar actividades fuera de los periodos con altas cargas de trabajo relacionadas con los procesos del ciclo de programación humanitaria y, al mismo tiempo, asegurar que los principales productos de los procesos puedan aprovechar y alimentar los procesos pertinentes del ciclo de programación humanitaria. Por ejemplo, la etapa de definición se realiza después de haberse finalizado el plan de respuesta humanitaria de modo que el MOE se pueda basar en el logro de los objetivos estratégicos y en las prioridades establecidas. La etapa de aprendizaje está programada para permitir que se revise una cantidad significativa de lo programado, y el aprendizaje se use para influir en el diseño de los enfoques de evaluación y análisis de necesidades.

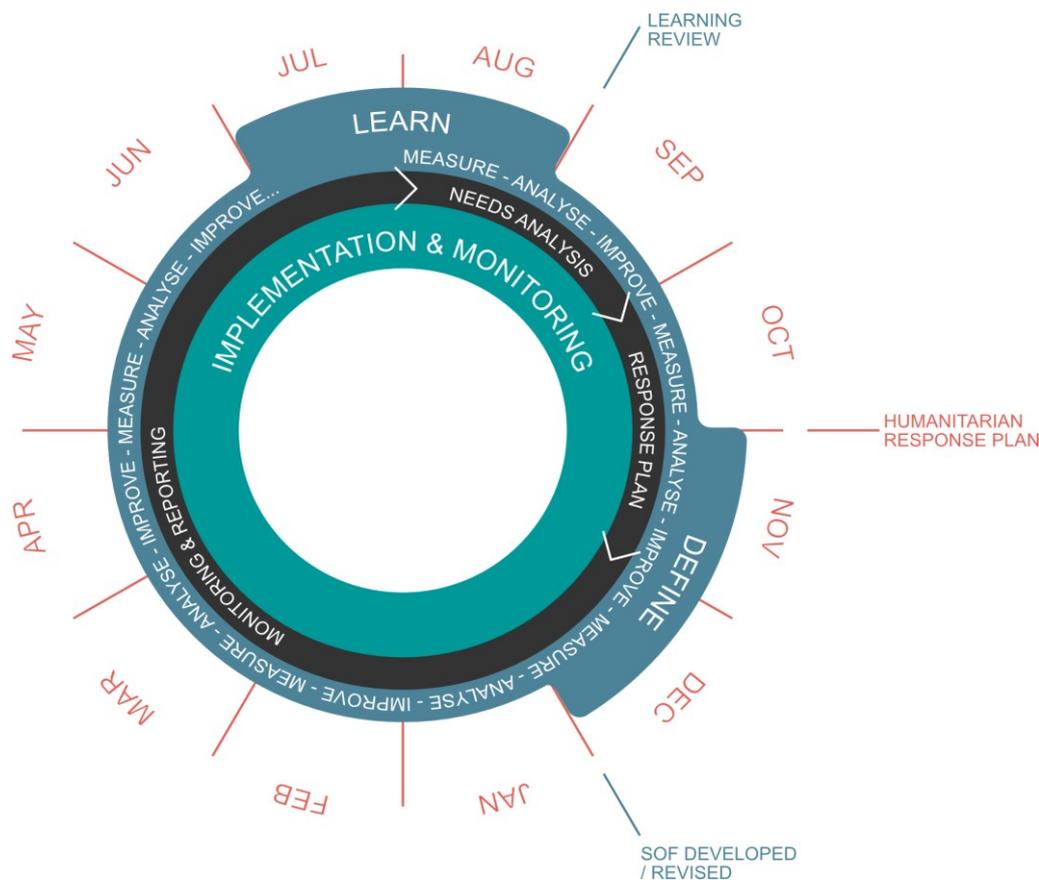


Figure 4: El sistema de aseguramiento de la calidad y de rendición de cuentas en crisis prolongadas (PRH anual/multianual).

ROLES Y RESPONSABILIDADES

El aseguramiento de la calidad es un proceso participativo que incluye a los actores clave que se describen a continuación. La matriz de roles y responsabilidades que figura en las siguientes páginas sugiere quién es el responsable, quiénes rinden cuentas, quiénes son consultados y quienes son informados en cada etapa del proceso. Este cuadro se deberá adaptar al contexto para considerar la estructura y los acuerdos de trabajo de cada mesa sectorial nacional.

Responsable: Realiza el trabajo para completar el paso.

Quiénes rinden cuentas: Encargados de asegurar que el paso se complete de manera aceptable, que se cumplan todos los requisitos previos y que los responsables entiendan y puedan completar el trabajo.

Consultados: Brindan aportes y asesoría para orientar el trabajo.

Informados: Reciben actualizaciones sobre la situación de la tarea o paso, ya sea periódicamente o al finalizar la tarea.

Población afectada (PA):

Las personas que se han visto afectadas por una crisis son los principales componentes de la ayuda humanitaria y deberán participar de manera significativa en los procesos que les atañen. Se les deberá pedir sus opiniones como parte del proceso de monitoreo mediante entrevistas, encuestas y métodos participativos, y se les debe proveer informes de forma accesible. Los planes de acción propuestos se deberán discutir con las comunidades afectadas. La población afectada no es un grupo homogéneo. Diferentes personas tienen diferentes necesidades, enfrentan diferentes barreras y tienen diferentes vulnerabilidades a diversos riesgos. También tienen diferentes capacidades y estrategias de adaptación que los ayudan a superar la crisis. Si bien estas diferencias generalmente se expresan en las dimensiones de sexo, edad y discapacidad, factores como la condición social, el estado de salud, la situación legal, los antecedentes étnicos o religiosos y la orientación sexual serán importantes en diferentes contextos.

Autoridades del gobierno nacional (gobierno)

Los gobiernos nacionales tienen la función primordial de prestar asistencia de manera oportuna y asegurar la protección de los afectados por las crisis. Las autoridades del gobierno, mediante ministerios competentes, deberán liderar las plataformas de coordinación humanitaria en materia de agua, saneamiento e higiene, según sea posible.

Miembros de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene (socios):

Los socios son las organizaciones nacionales e internacionales que implementan programas como parte de la respuesta de agua, saneamiento e higiene, que han decidido participar en la mesa sectorial en un contexto determinado.

Coordinador de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene:

Es el representante designado por la agencia líder de la mesa sectorial responsable de coordinar la respuesta en materia de agua, saneamiento e higiene y puede contar con el apoyo de coordinadores adjuntos, co-coordinadores y contrapartes a nivel subnacional.

Unidad de coordinación de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene:

El equipo de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene/equipo del sector, acogido por la agencia líder, está compuesto por coordinadores, personal de gestión de la información y otros especialistas que operan a nivel nacional y subnacional.

Grupo de trabajo técnico:

Es un grupo de especialistas conformado mediante términos de referencia específicos para trabajar sobre un grupo concreto de tareas o proyectos en nombre de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene más amplia.

Grupo consultivo estratégico de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene:

Es un grupo conformado por especialistas en agua, saneamiento e higiene con experiencia elegidos entre los miembros de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene para tomar decisiones estratégicas de manera conjunta en nombre de la mesa sectorial general/sector de agua, saneamiento e higiene. Está presidida por el coordinador de la mesa sectorial/sector de agua, saneamiento e higiene.

Grupo de coordinación intersectorial/sectorial:

Es el grupo de coordinadores de las mesas sectoriales/sectores presidido por la OCAH, que representa a todas las mesas sectoriales/sectores activos en la respuesta.

Monitoreo por terceros:

Son las organizaciones contratadas para evaluar o monitorear la respuesta en nombre de la respuesta humanitaria. El monitoreo por terceros puede tener términos de referencia establecidos por una sola agencia o con los aportes de las mesas sectoriales/sectores.



	PASO	RESPONSABLES	QUIÉNES RINDEN CUENTAS	CONSULTADOS	INFORMADOS
DEFINICIÓN	<p>Acuerdo sobre los enfoques operacionales, las normas mínimas y los indicadores para la respuesta</p> <p>Producto: marco analítico modular contextualizado de acuerdo con el MOE revisado.</p>	<p>El grupo de trabajo técnico propone una versión preliminar o revisiones del documento disponible.</p> <p>El grupo consultivo estratégico aprueba el marco analítico modular contextualizado y el MOE.</p>	<p>El coordinador de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene/agencia líder de la mesa sectorial a nivel nacional y subnacional.</p>	<p>Todos los socios del sector de agua, saneamiento e higiene tienen la oportunidad de hacer una revisión antes de la aprobación.</p> <p>Los actores externos clave con experiencia en el tema.</p> <p>La PA (población afectada) está representada mediante la priorización de la información de las consultas a la comunidad durante el desarrollo del MOE.</p> <p>Se consulta al gobierno nacional para asegurar que la definición sea compatible con las normas nacionales.</p>	<p>El grupo de coordinación intersectorial/sectorial y los donantes.</p> <p>El MOE está disponible públicamente luego de ser aprobado.</p>
MEDICIÓN	<p>Recolección de datos del campo según lo acordado y reportado a la unidad de coordinación de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene.</p> <p>Producto: base de datos del monitoreo.</p>	<p>Los socios recolectan datos mediante el monitoreo rutinario de los programas.</p> <p>El monitoreo por terceros recolecta datos como parte de las evaluaciones periódicas o <i>ad hoc</i>.</p>	<p>Los socios son responsables de la calidad de los datos recolectados de sus propios programas.</p> <p>Las organizaciones contratantes son responsables de la calidad de los datos del monitoreo por terceros.</p>	<p>La población afectada contribuye al monitoreo de datos mediante el monitoreo de la percepción y la información de las consultas a la comunidad.</p>	
	<p>Compilación, validación y análisis inicial de los datos para producir la instantánea de la calidad.</p> <p>Producto: instantánea de la calidad</p>	<p>Los datos se envían a la unidad de coordinación de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene para su compilación y análisis inicial a fin de crear la instantánea de la calidad.</p> <p>La unidad de coordinación es responsable de validar los datos presentados mediante las visitas de campo y la triangulación con otras fuentes.</p>	<p>El coordinador de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene/agencia líder de la mesa sectorial es responsable de la calidad y la precisión de la instantánea de la calidad.</p>	<p>Los actores externos clave y los especialistas con experiencia hacen aportes a la instantánea mediante información pertinente y contextualizada que apoyan el análisis.</p> <p>La población afectada está representada por los socios.</p>	<p>La instantánea de la calidad está disponible públicamente.</p> <p>Se comparte específicamente con el grupo de coordinación intersectorial/sectorial y los donantes.</p>



	PASO	RESPONSABLES	QUIÉNES RINDEN CUENTAS	CONSULTADOS	INFORMADOS
ANÁLISIS	<p>Análisis conjunto de la información en la instantánea de la calidad, identificación de problemas en la calidad y desarrollo de planes de acción para abordarlos.</p> <p>Producto: planes de acción.</p>	<p>El grupo de trabajo técnico identifica brechas clave en los datos, tendencias y problemas en la calidad visualizados en la instantánea de la calidad (nivel nacional).</p> <p>Los socios revisan conjuntamente las prioridades y desarrollan planes de acción inmediata al nivel subnacional.</p> <p>El grupo de trabajo técnico propone el plan de acción estratégica que será adoptado por la unidad de coordinación de la mesa sectorial/grupo consultivo estratégico.</p>	<p>El coordinador de la mesa sectorial/agencia líder de la mesa sectorial en el nivel nacional y subnacional.</p> <p>El grupo consultivo estratégico puede aprobar los planes de acción (especialmente los planes estratégicos a nivel nacional).</p>	<p>Los actores externos clave y los especialistas con experiencia pueden contribuir al análisis de las brechas en los datos, tendencias y prioridades en la calidad de los datos.</p> <p>Los actores externos también pueden apoyar la planificación de acciones en caso se requieran acciones multisectoriales.</p> <p>Se consulta a la población afectada sobre las prioridades identificadas en los planes de acción.</p>	<p>Los planes de acción están disponibles públicamente luego de ser validados.</p> <p>Se comparte específicamente con el grupo de coordinación entre mesas sectoriales/sectores y los donantes.</p>
MEJORA	<p>Los planes de acción se implementan según los acordado por cada socio/grupo responsable.</p> <p>Producto: mejoras/acciones correctivas y retroalimentación a la población afectada.</p>	<p>Los socios son responsables de implementar las mejoras en sus programas, con apoyo externo, según lo acordado.</p>	<p>Socio de alto nivel responsable de la gestión en el país.</p>	<p>Se consulta al grupo de trabajo técnico cuando se enfrentan desafíos o barreras para implementar los planes de acción. El avance es un tema permanente en la agenda de las reuniones de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene. El avance se retroalimenta a la población afectada como parte del compromiso con la comunidad de socios.</p>	<p>Se informa a la unidad de coordinación de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene sobre cualquier cambio significativo en los planes.</p>
APRENDAJE	<p>Revisión de los enfoques operacionales, las normas mínimas y los indicadores para la respuesta con base en las lecciones aprendidas y los cambios en el contexto.</p> <p>Producto: revisión del MOE y del marco analítico modular.</p>	<p>El grupo de trabajo técnico propone una versión preliminar o revisiones del documento existente.</p> <p>El grupo consultivo estratégico aprueba el MOE revisado.</p>	<p>El coordinador de la mesa sectorial de agua, saneamiento e higiene/agencia líder de la mesa sectorial a nivel nacional y subnacional.</p>	<p>Todos los socios tienen la oportunidad de hacer la revisión antes de la aprobación.</p> <p>Actores externos clave y especialistas con experiencia.</p>	<p>El grupo de coordinación intersectorial/sectorial.</p> <p>Donantes</p> <p>El MOE está disponible públicamente luego de ser aprobado.</p>

GLOSARIO

Calidad:

La calidad es un término amplio que puede incluir muchos aspectos diferentes del desempeño. En este documento, consideramos la calidad en términos de la asistencia humanitaria y usamos los siguientes criterios para caracterizar una respuesta de calidad:

- La respuesta es efectiva en el logro de sus objetivos (brindar acceso a los servicios de agua, saneamiento e higiene y mitigar los riesgos para la salud pública).
- La respuesta brinda asistencia que cumple las normas acordadas (por ejemplo, Esfera, la norma humanitaria esencial, las normas nacionales, etc.).
- La población afectada está satisfecha de que la respuesta responda a sus necesidades prioritarias de manera adecuada y oportuna.
- La respuesta evita hacer daño y promueve la seguridad de la población afectada y de las personas que participan en la respuesta.

La calidad se puede aplicar a todos los aspectos del ciclo de un programa humanitario, durante las fases de análisis, diseño, implementación y evaluación e incluye todos los factores que influyen en la capacidad de la respuesta para cumplir los criterios anteriores. La gestión del nivel de calidad de una respuesta implica abordar todos estos factores de manera sistemática y tomar decisiones conjuntas que equilibren estos diferentes criterios.

Rendición de cuentas ante la población afectada:

La rendición de cuentas es el proceso de usar el poder de manera responsable, teniendo en cuenta a los diferentes actores, principalmente a los que se ven afectados por el ejercicio de ese poder, además de rendir cuentas por ello³. La rendición de cuentas en la respuesta humanitaria implica asegurar y demostrar que el poder se use de manera responsable en beneficio de los destinatarios de la asistencia. La rendición de cuentas puede competir a diferentes actores y exige que las organizaciones consideren a las personas afectadas por la crisis y rindan cuenta ante ellas, así como ante los donantes de los recursos.

Aseguramiento de la calidad:

Es un aspecto de la gestión de la calidad que se centra en asegurar que se cumplirán los requisitos de la calidad. El objetivo del aseguramiento de la calidad es prevenir las fallas antes de que ocurran y apoyar la mejora continua de los procesos organizativos. La confianza que proporciona el aseguramiento de la calidad es doble –internamente a la dirección y externamente a los clientes, organismos gubernamentales, reguladores, certificadores y terceros, por lo que el aseguramiento de la calidad está estrechamente vinculado al concepto de rendición de cuentas. El aseguramiento de la calidad incluye “todas las actividades planificadas y realizadas sistemáticamente dentro del sistema de calidad con eficacia demostrada para asegurar que un producto o servicio cumplirá los requisitos de calidad”.

³ Notas de orientación e indicadores de la Norma humanitaria esencial.

Brecha en la calidad:

Las brechas en la calidad describen los casos en que una respuesta no cumple las normas acordadas de calidad y de rendición de cuentas.

Causa inmediata:

La acción o situación más directa que da lugar a una brecha de la calidad.

Causa principal:

Una cuestión sistémica y fundamental que pone en marcha una cadena causal que da lugar a una brecha de la calidad.

Acción correctiva:

Una acción o cambio cuya finalidad es rectificar una brecha de la calidad una vez que ha sido identificada.

Efectividad:

La medida en la que una actividad de ayuda alcanza sus objetivos. La efectividad de la respuesta humanitaria es una responsabilidad que comparten los que participan en la respuesta y los resultados se deberán evaluar de manera conjunta con las comunidades afectadas por la crisis.

Eficiencia:

La medida en la que los productos de los programas humanitarios, tanto cualitativos como cuantitativos, se logran como resultado de los insumos.

Mecanismo de retroalimentación:

Sistema formal establecido y usado para que los beneficiarios de la acción humanitaria (y, en algunos casos, otras poblaciones afectadas por una crisis) puedan brindar información sobre su experiencia respecto de una agencia humanitaria o del sistema humanitario en general. Esta información luego se usa para diferentes fines en espera de una variedad de beneficios, incluida la adopción de medidas correctivas para mejorar algún elemento de la respuesta.

Socios:

Organizaciones que trabajan de manera conjunta mediante un acuerdo formal para lograr un objetivo específico con funciones y responsabilidades claras y acordadas. En este documento, los socios o socios del sector de agua, saneamiento e higiene son las organizaciones que participan en la plataforma nacional de coordinación humanitaria de agua, saneamiento e higiene.

Participación:

Implica permitir que las personas afectadas por la crisis desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les conciernen. Se logra mediante el establecimiento de guías y prácticas claras para involucrarlos adecuadamente y asegurar que los más marginados y afectados estén representados y tengan influencia.

Vulnerabilidad:

La medida en que algunas personas pueden verse afectadas desproporcionadamente por la alteración de su entorno físico y de los mecanismos de apoyo social debido a un desastre o conflicto, lo que da lugar a un mayor riesgo de explotación, enfermedad o muerte. La vulnerabilidad varía de acuerdo con cada persona y cada situación.