

INICIATIVA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA GARANTÍA DE LA CALIDAD

MIDIENDO LO QUE DE VERDAD IMPORTA

Nota orientativa para las plataformas de coordinación de WASH



Primera publicación: junio de 2020

Revisión: febrero de 2021

Autores: Lise Lacan (Solidarités International)

y James Brown (Oxfam)

Edición y diseño: Ibex Ideas Ltd



Este documento se ha elaborado en nombre del sector del agua, saneamiento e higiene (WASH), dentro de la Iniciativa para la rendición de cuentas y la garantía de la calidad (AQA), promovida por [Oxfam](#) y [Solidarités International](#), con la colaboración del [Global WASH Cluster \(Grupo Temático Mundial del Agua, Saneamiento e Higiene\)](#).

La iniciativa AQA está financiada por [UNICEF](#), cuenta con el apoyo del [grupo técnico de trabajo sobre garantía de la calidad del Global WASH Cluster](#) y es una iniciativa prioritaria de la [hoja de ruta del sector WASH para 2020-2025](#).



ACRÓNIMOS

- AQA** Rendición de cuentas y garantía de la calidad (por su siglas en inglés)
- RGI** Responsable de gestión de la información
- GWC** Global WASH Cluster (Grupo Temático Mundial del Agua, saneamiento e Higiene)
- PNH** Panorama de necesidades humanitarias
- CPH** Ciclo del programa humanitario
- PRH** Plan de respuesta humanitaria
- EIC** Entrevista a informador clave
- MERA** Monitorización, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje
- GCE** Grupo consultivo estratégico
- MOE** Marco operativo estratégico
- ToR** Mandato (por sus siglas en inglés)
- GTT** Grupo técnico de trabajo
- WASH** Agua, saneamiento e higiene (por sus siglas en inglés)



ÍNDICE

INICIATIVA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA GARANTÍA DE LA CALIDAD	05
EL PROCESO AQA, POR ETAPAS	09
EL MARCO ANALÍTICO MODULAR	21
EL PROCESO AQA Y EL CICLO DEL PROGRAMA HUMANITARIO	26
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	31
GLOSARIO	35



INICIATIVA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA GARANTÍA DE LA CALIDAD



MIDIENDO LO QUE DE VERDAD IMPORTA

Las respuestas WASH de alta calidad son esenciales para salvar vidas, evitar daños y respaldar una vida digna. La comunidad humanitaria invierte numerosos recursos en ofrecer una asistencia que no solo sea eficaz desde el punto de vista técnico, sino que siga la línea de los principios humanitarios fundamentales.

Sin embargo, **las evaluaciones ponen de manifiesto una y otra vez problemas técnicos recurrentes y es habitual escuchar a las personas afectadas por las crisis humanitarias que la ayuda no cubre sus necesidades prioritarias de una manera segura y digna.**



¿QUÉ ENTENDEMOS POR CALIDAD?

La calidad es un término general que abarca aspectos muy diversos de la actividad que se desempeña y que resulta pertinente en todas las etapas del ciclo del programa humanitario.

La iniciativa AQA usa los siguientes criterios para caracterizar una respuesta humanitaria de calidad:



ALCANZA LOS OBJETIVOS. La respuesta alcanza los objetivos de manera eficaz.



NO PROVOCA DAÑOS. La respuesta evita causar daños y favorece la seguridad de las personas afectadas por la situación de crisis humanitaria y de las demás personas que participen en la respuesta.



SATISFACE A LA COMUNIDAD. Las personas afectadas por la crisis humanitaria están satisfechas con la respuesta, al considerar que esta cubre sus necesidades prioritarias de un modo adecuado y oportuno.

¿POR QUÉ?

- Los métodos existentes de monitorización y evaluación presentan limitaciones. **Pese a que sirven para recoger una gran cantidad de datos, se centran en el seguimiento de las actividades y no en comprender qué medidas funcionan para cada persona afectada.**
- A menudo se da prioridad a las obligaciones de presentación de informes, donde se usan métricas «de vanidad» que destacan nuestros puntos fuertes, **pero no abordan nuestros puntos débiles.**
- Se pierden oportunidades de mejora y, por tanto, **se elaboran programas con carencias en materia de calidad.**



No existe ningún nivel de calidad absoluto. Los estándares de calidad mínimos se deben adaptar al contexto y acordar de manera colectiva entre los colaboradores, previa consulta de las personas afectadas.

Las métricas de la respuesta deben mantener un equilibrio entre nuestra responsabilidad con los donantes y nuestra responsabilidad con las personas afectadas por la crisis humanitaria.

MÉTRICAS «DE VANIDAD» FRENTE A MÉTRICAS

¿EN QUÉ SE DIFERENCIAN?

La recogida y el análisis de datos son actividades que requieren tiempo y, por tanto, debemos dar prioridad a las métricas que puedan ayudarnos a mejorar nuestras decisiones. La mayoría de los datos actualmente disponibles refleja los logros, pero no ofrece una visión completa de la situación.

MÉTRICAS «DE VANIDAD»:	MÉTRICAS PROCESABLES:
<p>Cifras generales que reflejan las actividades completadas, pero no contienen información que indique qué debemos mejorar.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ N° de personas beneficiarias del programa▶ N° de letrinas construidas▶ N° de estuches con artículos de higiene distribuidos▶ N° de comités WASH creados	<p>Información que puede utilizarse para comprender si las actividades están funcionando y que da lugar a la introducción de mejoras concretas.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">⚙ % de personas con acceso a agua salubre⚙ % de personas que usa letrinas⚙ % de personas satisfechas con los estuches de higiene⚙ % de comités WASH con mujeres en puestos de dirección

¿QUÉ DEBE CAMBIARSE?

- Las crisis humanitarias son complejas y caóticas: **necesitamos fijar unos estándares de calidad claros de manera colectiva y rendir cuentas por estos.**
- Debemos involucrar a quienes pretendemos ayudar a fin de comprender nuestro trabajo desde su punto de vista, **autoevaluando nuestros resultados en función de sus expectativas y adaptando nuestros programas en consecuencia.**
- Necesitamos unas métricas que muestren dónde debemos mejorar, **a fin de que pueda rectificarse el rumbo a tiempo y los cambios sean eficaces.**

Monitorizar lo que de verdad importa ayudará a adoptar programas con una repercusión más positiva.

CÓMO LOGRAR EL CAMBIO

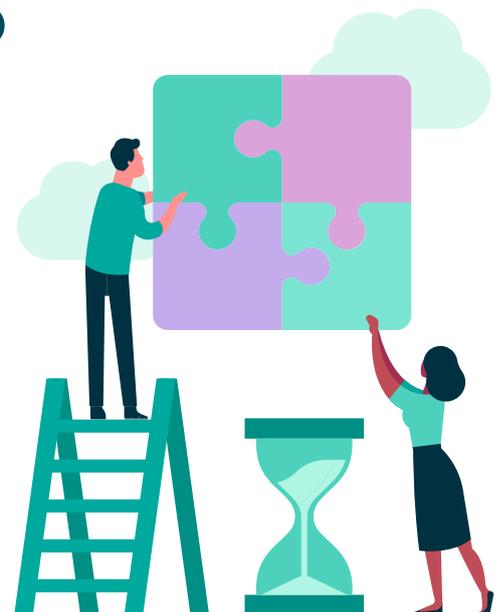
La puesta en práctica de programas de gran calidad que nos permitan cumplir con el compromiso de rendir cuentas ante las personas afectadas por las crisis humanitarias exige modificar el modo en que monitorizamos y gestionamos de manera colectiva las respuestas humanitarias. Mediante la iniciativa AQA se pretende dotar al sector WASH de las herramientas y los métodos necesarios para centrarse en lo fundamental, para adaptarse en cualquier momento a los cambios en las circunstancias y, en última instancia, para **remodelar los sistemas de monitorización, de modo que comiencen a medir lo que de verdad importa.**

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Las herramientas se han concebido para su uso rutinario y colectivo a nivel de coordinación nacional, centrándose en pequeñas acciones que puedan llevarse a cabo.

PAPEL DE LAS PLATAFORMAS DE COORDINACIÓN NACIONAL:

Aunque los colaboradores son responsables de aplicar sus propios programas y deben contar con unos sistemas adecuados para garantizar la calidad y la rendición de cuentas, las plataformas de coordinación nacional desempeñan un papel importante en la implantación de un enfoque colectivo y de responsabilidad recíproca en la ayuda humanitaria.



Cada parte interesada desempeña una función distinta, pero la garantía de la calidad y la rendición de cuentas son responsabilidad conjunta de todos los colaboradores.

EL ENFOQUE AQA

EL OBJETIVO ES REFORZAR LA POSICIÓN DE LOS COLABORADORES CON LA INFORMACIÓN QUE NECESITAN PARA OFRECER UNAS RESPUESTAS DE GRAN CALIDAD, MIDIENDO PARA ELLO LO QUE DE VERDAD IMPORTA, MIENTRAS SE CENTRA LA ATENCIÓN EN LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA CRISIS HUMANITARIA.

PROCESO POR ETAPAS

El proceso se puede aplicar siguiendo cuatro etapas fundamentales. Estas se resumen más abajo y se describen con más detalle en la [página 9 de la nota orientativa](#).

Se DEFINEN colectivamente los estándares, objetivos y planteamientos.

El marco analítico modular se utiliza para fijar los indicadores clave de la calidad (KQI, por sus siglas en inglés) y los parámetros de referencia adecuados al contexto de que se trate. Se acuerdan los plazos, el planteamiento y las distintas funciones referentes a la recogida, la comunicación y el análisis de los datos.



Se MIDE en función de estos indicadores utilizando los datos disponibles. Los KQI se monitorizan continuamente. Los datos se presentan de manera regular a la plataforma de coordinación para que se combinen y se elabore el resumen sobre la calidad.



DEFINIR

MEDIR

Las fases de **DEFINICIÓN** y **APRENDIZAJE** tienen lugar dentro del ciclo del programa humanitario. La **MEDICIÓN** y la **ADAPTACIÓN** son un proceso continuo.

APRENDER

ADAPTAR

Se revisan de manera periódica las tendencias, los datos de la monitorización y los planes de acción, y se documentan las LECCIONES APRENDIDAS. Los documentos de definición se revisan para asegurarse de que sean adecuados al contexto y a los objetivos de la respuesta.



Los colaboradores en el sector WASH analizan conjuntamente la información presentada en el resumen sobre la calidad, elaboran planes de acción basados en las deficiencias en la calidad identificadas y **ADAPTAN programas para mitigar los riesgos y mejorar de forma continua.**



¿DE QUÉ HERRAMIENTAS SE DISPONE?

GUIDANCE NOTE es un proceso por etapas que siguen las plataformas de coordinación para aplicar de manera colectiva el enfoque AQA.

EL MARCO ANALÍTICO MODULAR es una herramienta flexible que proporciona estándares, indicadores y métodos de monitorización en el sector WASH a los colaboradores en dicho sector que busquen dar prioridad a la monitorización de la calidad. Se compone de varios módulos, que deben seleccionarse y adaptarse en función de las prioridades acordadas por los colaboradores.

[VER LA NOTA ORIENTATIVA >](#)

[VER EL MARCO >](#)

CADA MÓDULO SE BASA EN RES ASPECTOS:



Proceso de ejecución



Resultados en materia WASH



Satisfacción de los usuarios

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

[VER LA MATRIZ >](#)

¿LE CORRESPONDE COORDINAR?

QUIÉN: Coordinadores, codirectores y responsables de gestión de información del grupo temático/sector WASH

Como coordinador del sector WASH, su papel es facilitar el proceso AQA, lograr el consenso entre los colaboradores y compartir información de aplicación práctica.

¿LE CORRESPONDE LA PUESTA EN PRÁCTICA?

QUIÉN: Organizaciones nacionales e internacionales que ponen en práctica programas dentro de la respuesta WASH.

Como colaborador en el sector WASH, su papel es contribuir al proceso, asegurándose de que sea apropiado para el contexto y de que los programas que usted gestione cumplan los estándares acordados.

¿LE CORRESPONDE MONITORIZAR?

QUIÉN: Expertos en evaluaciones y MERA, así como terceros supervisores.

Su función es garantizar que las actividades de evaluación y monitorización abarquen correctamente la diversidad y que los datos reflejen la realidad sobre el terreno y se compartan de manera responsable. Cuando sea posible, los sistemas de monitorización deben diseñarse para que midan lo que de verdad importa, siguiendo la línea del marco AQA colectivo.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA E IMPRESIONES DE LA COMUNIDAD

Es responsabilidad de todos los participantes asegurarse de que se obtenga información de la comunidad de manera reiterada y de que las impresiones de las personas afectadas se tengan en cuenta en todas las etapas del proceso AQA.



CONTACTO

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con: [iniciativa AQA](#).

Si desea recibir asistencia directa para programas, póngase en contacto con: [servicio de asistencia de GWC](#).

Si desea obtener más información: [conjunto de herramientas de coordinación](#).

La iniciativa AQA cuenta con el apoyo del Global WASH Cluster.

EL PROCESO AQA, POR ETAPAS



1

DEFINIR



Se **DEFINEN** colectivamente los estándares, objetivos y planteamientos. El marco analítico modular se utiliza para fijar los indicadores clave de la calidad (KQI, por sus siglas en inglés) y los parámetros de referencia adecuados para el contexto de que se trate. Se acuerdan los plazos, el enfoque y las distintas funciones en materia de recogida, comunicación y análisis de los datos.

Esta etapa sienta las bases del resto del proceso AQA y es importante que los colaboradores en el sector WASH contribuyan a definir estas cuestiones y se comprometan a respetar estos aspectos definidos conjuntamente.

La contextualización del marco analítico modular puede dejarse en manos de un grupo de trabajo, al que podrán asistir especialistas de otros sectores cuando resulte necesario.

El proyecto de documento debe compartirse con todas las partes interesadas a fin de que estas realicen observaciones con carácter previo a su validación por el GCE en nombre del grupo temático.

La etapa de DEFINICIÓN se debe integrar en las actividades de preparación de forma totalmente coordinada con las autoridades nacionales, cuando resulte posible.

RESULTADO

Definición, acordada de manera colectiva, de los estándares de calidad, los indicadores y los parámetros de referencia utilizados para monitorizar la calidad a lo largo del tiempo.

CUÁNDO

INICIO REPENTINO: día 14 - 30

PERÍODO PROLONGADO: revisión anual tras finalizar el PRH (noviembre-diciembre).

QUIÉN

El GTT debe formular o proponer correcciones y el GCE aprueba el MOE.

ELABORACIÓN DE UN MARCO OPERATIVO ESTRATÉGICO (MOE)

El MOE sobre WASH es un documento que se elabora colectivamente con el objetivo de definir los detalles operativos sobre el modo de planificar, coordinar, ejecutar y monitorizar la respuesta en el ámbito WASH a fin de alcanzar sus objetivos estratégicos. Sustenta el enfoque colectivo del sistema de coordinación y sienta las bases de la responsabilidad recíproca entre los colaboradores. También define los estándares clave de calidad y rendición de cuentas en función de los cuales se evalúan los resultados logrados en las respuestas.

Pese a que el MOE no constituye un requisito formal del CPH, es una práctica que se recomienda para todas las plataformas de coordinación de WASH. Cuando se haya preparado un MOE, el marco analítico modular contextualizado que se hubiera elaborado durante la etapa de DEFINICIÓN deberá incluirse según lo indicado en la [nota orientativa sobre MOE](#).



COMBINACIÓN DE DATOS

La combinación de las distintas fuentes de datos durante la fase de análisis se simplifica cuando los indicadores y los enfoques de los colaboradores y los terceros se encuentran armonizados.

Esto debe tenerse en cuenta al acordar los mandatos de equipos de evaluación o monitorización de terceros.

**CONSIDERACIONES SOBRE
EL INICIO REPENTINO/
AGRAVAMIENTO RÁPIDO**



1.1 CONVOCAR UN GRUPO DE TRABAJO

El grupo de trabajo debe estar formado por expertos técnicos que reflejen, en líneas generales, la composición del grupo temático (incluyendo autoridades gubernamentales, ONG nacionales e internacionales, organizaciones que representen grupos marginados - como las personas con discapacidad, grupos de mujeres, etc. -, agencias de la ONU y observadores).

1.2 SELECCIONAR MÓDULOS DEL MARCO ANALÍTICO

Deben revisarse los objetivos estratégicos del grupo temático fijados en el PRH y seleccionarse los módulos pertinentes del marco analítico.

Los módulos «Riesgo para la salud pública», «Prestación de servicios WASH» y «Programación centrada en las personas» son los módulos principales que se recomienda aplicar como mínimo en cada respuesta humanitaria en el sector WASH.

1.3 FIJAR UNOS PARÁMETROS DE REFERENCIA ADECUADOS PARA CADA KQI EN CADA MÓDULO

Los parámetros de referencia se deben establecer sobre la base de las normas dictadas por los distintos gobiernos nacionales, las normas humanitarias internacionales y la información derivada de la participación comunitaria y de las impresiones comunicadas por la comunidad. En relación con cada indicador, deben acordarse los métodos de recogida, comunicación y análisis de los datos.

Es necesario usar el marco analítico modular como base para decidir qué datos se comunican al grupo temático. La obligación de comunicación de datos impuesta a los colaboradores debe restringirse a los datos que resulten útiles para el análisis y la toma de decisiones a nivel del grupo temático.

Los datos deben desglosarse por edad, discapacidad y sexo.

Es necesario identificar las fuentes de datos procedentes de las evaluaciones, la investigación operativa y la monitorización de los colaboradores.

Debe identificarse dónde recogen los datos pertinentes los distintos grupos temáticos y planificarse su inclusión en los resúmenes sobre la calidad.

Deben establecerse un mecanismo y unos plazos para la comunicación rutinaria de datos, el análisis y la planificación de las actuaciones, incluyendo la forma en que se compartirán las tareas entre los participantes de nivel nacional e infranacional.

EJEMPLO DE MÓDULO CONTEXTUALIZADO

COMPONENTE	INDICADOR CLAVE DE LA CALIDAD	PARÁMETROS DE REFERENCIA	MONITORIZACIÓN
<p>CANTIDAD DE AGUA (ESFERA, 2018)</p> <p>Norma 2.1 sobre abastecimiento de agua: acceso y cantidad de agua</p>	<p>% de población afectada que usa una cantidad suficiente de agua para el consumo, para cocinar y para la higiene personal y doméstica</p>	<p>Cantidad suficiente:</p> <p>Campamentos gestionados con redes de abastecimiento de agua: 20 l/p/d</p> <p>Asentamientos informales con transporte de agua en camiones cisterna: 10 l/p/d</p>	<p>Cotejo de los registros del suministro diario con una encuesta mensual a los consumidores del agua para verificar de qué cantidades se dispone por hogar.</p>
<p>CALIDAD DEL AGUA (ESFERA, 2018)</p> <p>Norma 2.2 sobre abastecimiento de agua: calidad del agua</p>	<p>% de población afectada que usa agua de calidad aceptable para el consumo y para cocinar</p>	<p>Calidad aceptable:</p> <p>Todo el suministro gestionado clorado para lograr: 0,2-0,5 mg/l</p> <p>CRL en el grifo <5 UNT</p>	<p>Muestreo en cada sector para analizar el CRL al menos una vez al día. Análisis mensual del agua almacenada en el hogar.</p> <p>Inclusión de cuestiones sobre la palatabilidad del agua en las encuestas realizadas a los consumidores del agua.</p>
<p>ELIMINACIÓN DE EXCREMENTOS (ESFERA, 2018)</p> <p>Norma 2.2 sobre abastecimiento de agua: calidad del agua</p>	<p>% de población afectada que elimina sus heces de manera segura cada vez que defeca</p>	<p>Eliminación segura:</p> <p>Letrinas domésticas <i>in situ</i>: superación de la lista de control de la funcionalidad por la letrina</p> <p>Comunes/compartidas: confirmación del uso de una letrina siempre que se defeca y ausencia de evidencia de defecación al aire libre</p>	<p>Comprobación mensual de la funcionalidad del 10 % de las letrinas domésticas por sector.</p> <p>Documentación de actitudes de saneamiento en encuestas en hogares, desglosadas por edad, discapacidad y sexo.</p> <p>Observación semanal de la defecación al aire libre en áreas con letrinas comunes.</p>
<p>LAVADO DE MANOS (ESFERA, 2018)</p> <p>Norma 1.1 sobre promoción de la higiene: promoción de a higiene</p>	<p>% de población afectada que se lava las manos con jabón en momentos críticos</p>	<p>Jabón:</p> <p>Jabón sólido, jabón líquido o ceniza</p> <p>Momentos críticos:</p> <p>Antes de comer, preparar alimentos o alimentar a un menor y después de utilizar el retrete o limpiar las nalgas de un menor</p>	<p>Comunicación por los interesados a través de encuestas en hogares, debiendo verificarse dicha información mediante la observación de un lugar en el hogar que cuente con agua y jabón para lavarse las manos.</p>

Los parámetros de referencia y los métodos de monitorización únicamente se indican con carácter ilustrativo. Cada módulo debe adaptarse al contexto del entorno en que se lleven a cabo las operaciones.

2

MEDIR



Recoger datos tal como se indica en el marco analítico modular y elaborar resúmenes periódicos sobre la calidad que sirvan de base para un análisis ulterior.

CALIDAD DE LOS DATOS Y VALIDACIÓN

- La validación de los datos comunicados al grupo temático por los colaboradores es importante para garantizar que el resumen sobre la calidad se ajuste a la realidad.
- Para validar los datos comunicados, es necesario triangularlos con otras fuentes a fin de verificar si brindan una imagen similar.
- Las visitas regulares sobre el terreno y la comparación de la situación con los datos sobre el control de la calidad comunicados pueden servir para determinar de manera eficaz si los sistemas de monitorización *in situ* están detectando de manera suficiente las deficiencias en la calidad. Pueden encargarse de esto los equipos de monitorización del grupo temático sobre WASH o compañeros que realicen visitas de monitorización sobre el terreno en lugares en los que no estén desarrollando su labor.
- También es posible recurrir a la triangulación con fuentes de datos secundarias, como las evaluaciones, la correlación de datos o los informes sobre la participación de la comunidad.

RESULTADO

Resumen sobre la calidad.

CUÁNDO

De forma continua, con actualizaciones del resumen sobre la calidad según se acuerde.

QUIÉN

Los colaboradores y terceros ofrecen información actualizada al RGI del grupo temático sobre WASH, que la combina.

MONITORIZACIÓN Y MEJORA CONTINUAS

Es necesario realizar labores continuas de medición y adaptación, de modo que los colaboradores y los terceros supervisores remitan datos a la plataforma de coordinación para que esta actualice el resumen sobre la calidad.

Los resúmenes sobre la calidad se utilizan para promover el debate entre los colaboradores sobre la posible existencia de deficiencias en la calidad y el modo de subsanarlas. Los planes de acción conducentes a mejorar la situación pueden ser diseñados por un único colaborador o colectivamente, dependiendo del alcance de la deficiencia. Es necesario informar a la población afectada de las deficiencias identificadas y las medidas correctoras planeadas, a fin de asegurarse de que dicha población esté de acuerdo con estas.

[VER CALENDARIO >](#)



CONSIDERACIONES SOBRE
EL INICIO REPENTINO/
AGRAVAMIENTO RÁPIDO



2.1 LOS COLABORADORES Y TERCEROS MONITORIZAN Y REMITEN DATOS DE MANERA PERIÓDICA AL RGI DEL GRUPO TEMÁTICO SOBRE WASH

- La frecuencia de la recopilación y la comunicación de los datos debe reflejar la estabilidad del contexto y debe buscar el equilibrio entre la necesidad de disponer de información actualizada y la reducción al mínimo de la carga de trabajo que dicha comunicación supone para los colaboradores.
- El RGI del grupo temático sobre WASH recopila la información comunicada por los colaboradores y la combina con información procedente de otras fuentes para elaborar el resumen sobre la calidad.

2.2 LOS DATOS COMUNICADOS SE COTEJAN Y VALIDAN

- Para la validación de los datos deben realizarse visitas *in situ* con el objetivo de comprobar que la información refleje con precisión la realidad sobre el terreno.
- La triangulación de la información procedente de distintas fuentes puede ayudar a identificar dónde resultan necesarias unas comprobaciones adicionales con fines de validación.
- La percepción de los distintos grupos afectados y marginados es un importante referente para comprender cómo deben interpretarse los datos.
- Pueden usarse alertas incluidas en los mecanismos de comunicación de impresiones y de denuncia con el fin de poner en marcha comprobaciones adicionales sobre el terreno, pero, en tales casos, es preciso velar por que no se ponga a nadie en situación de riesgo.

2.3 EL RESUMEN SOBRE LA CALIDAD SE COMPARTIÓ CON LOS COLABORADORES DEL GRUPO TEMÁTICO

- El RGI comparte la información actualizada sobre todos los KQI, desglosada, cuando sea preciso, por sexo, edad, discapacidad y ubicación. Pueden usarse paneles de datos en línea dinámicos (p. ej., PowerBI), gráficos en hojas de cálculo o documentos estáticos, dependiendo de las distintas capacidades.
- El resumen se distribuye antes de las reuniones del grupo temático, en las que se presentan y debaten los resultados actualizados.
- Se señala dónde existen lagunas de información y se expresan las preocupaciones relativas a la calidad de los datos.

EJEMPLO DE CUADRO RESUMEN SOBRE LA CALIDAD

El cuadro que se incluye en la figura 1 es un ejemplo del modo en que pueden mostrarse las tendencias en el tiempo y por grupos etarios y sexos.

El establecimiento de unos criterios de puntuación estándar para los distintos indicadores permite llevar a cabo un rápido análisis visual de las deficiencias generales en la calidad.

El cuadro muestra cuántas personas viven en asentamientos a los que se han asociado distintos índices de calidad, así como el porcentaje sobre toda la población objeto de evaluación. Se informa de las lagunas en los datos para poner de relieve dónde existe información insuficiente para poder calcular la puntuación referente a la calidad.

Cuando se usen puntuaciones, deben definirse los límites de cada puntuación en función de los objetivos y los estándares mínimos fijados en el MOE. En general, el significado de las puntuaciones debe ser similar entre los distintos indicadores. Por ejemplo:

- 0: no se han comunicado datos o estos son insuficientes.
- 1: muy por debajo del estándar mínimo.
- 2: ligeramente por debajo del estándar mínimo.
- 3: ligeramente por encima del estándar mínimo.
- 4: objetivo alcanzado.

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD DE USO DEL RETRETE

Indica cuántas personas afectadas viven en asentamientos en los que los menores y las mujeres se sienten seguros al hacer uso del retrete por la noche y durante el día.

Las puntuaciones sobre la seguridad de uso del retrete se calculan en función de las siguientes proporciones de mujeres, niñas y niños que señalan sentirse seguros al usar el retrete por la noche y durante el día.

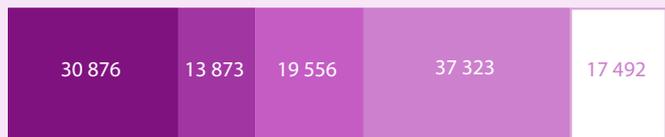
POBLACIÓN AFECTADA QUE VIVE EN ASENTAMIENTOS, POR PUNTUACIÓN RELATIVA A LA SEGURIDAD



PRIMER TRIMESTRE



SEGUNDO TRIMESTRE



PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD DE USO DEL RETRETE (DATOS DESGLOSADOS)

Indica las diferencias en la percepción de la seguridad de uso del retrete entre mujeres, hombres, niñas y niños. Se ha realizado un promedio con las respuestas obtenidas en todos los asentamientos.

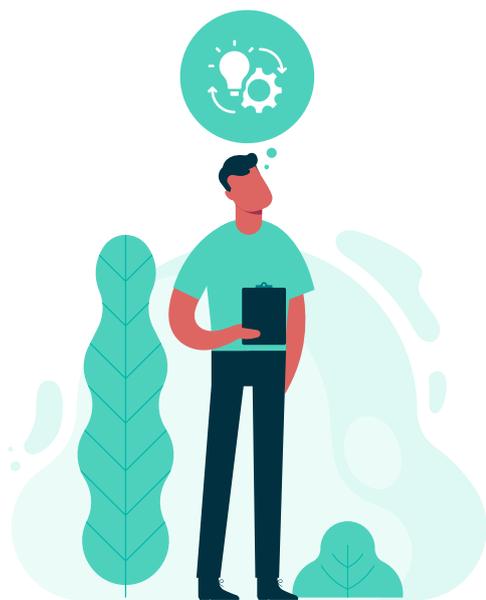
PORCENTAJE PROMEDIO DE HOMBRES, MUJERES, NIÑOS Y NIÑAS AFECTADOS QUE SE SIENTEN SEGUROS AL USAR LOS RETRETES POR LA NOCHE Y DE DÍA.



Figura 1. Extracto ilustrativo del resumen sobre la calidad en Myanmar

3

ADAPTAR



RESULTADO

Planes de acción, mejoras en los programas e información a las comunidades.

CUÁNDO

De forma continua: se deben debatir los análisis y los planes de acción en reuniones sectoriales periódicas.

QUIÉN

Todos los colaboradores deben participar en análisis colectivos y mejoras. Cuando sea preciso, se contará con la contribución de expertos en el tema.

Los colaboradores en el sector WASH analizan conjuntamente la información presentada en el resumen sobre la calidad, elaboran planes de acción basados en las deficiencias en la calidad identificadas y adaptan programas para mitigar los riesgos y mejorar de forma continua.

3.1 IDENTIFICAR Y CLASIFICAR SEGÚN SU PRIORIDAD LAS DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD, LAS TENDENCIAS Y LAS LAGUNAS DE INFORMACIÓN

- Los colaboradores del grupo temático deben realizar el análisis detallado de los datos de forma colectiva.
- Este análisis puede tener lugar a nivel infranacional o nacional, dependiendo de la estructura de coordinación y la capacidad.
- Deben resumirse las principales tendencias e identificarse las deficiencias en la calidad.

3.2 ACORDAR PLANES DE ACCIÓN PARA ABORDAR LAS DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD

- Se deben identificar las causas inmediatas y coadyuvantes de las deficiencias en la calidad y deben clasificarse según su prioridad.
- Deben identificarse los factores que pueden controlarse directamente, los aspectos sobre los que resulta posible influir mediante estrategias de sensibilización y las cuestiones que requieren soluciones alternativas.
- Deben acordarse medidas para abordar las deficiencias en la calidad y dar prioridad a los «resultados rápidos» que puedan conseguirse más fácilmente y sean eficaces a corto plazo.
- Es necesario recabar el asesoramiento experto y consultar la evidencia a nivel mundial para comprender qué ha funcionado en otros contextos.
- Deben acordarse plazos y el modo de monitorizar los avances.

3.3 PONER EN PRÁCTICA PLANES DE ACCIÓN

- Cada colaborador responsable adopta las medidas acordadas mientras continúa la monitorización, con el apoyo de otras partes interesadas según resulte preciso.



CONSIDERACIONES SOBRE
EL INICIO REPENTINO/
AGRAVAMIENTO RÁPIDO



- La información sobre las cuestiones identificadas y las medidas correctoras adoptadas se comparte con las partes interesadas pertinentes, incluida la comunidad afectada.
- Se da prioridad a los temas, tendencias y puntos de vista que pueden utilizarse para informar el diseño de las medidas correctoras, y se documentan.
- Se realiza un seguimiento de la aplicación de las medidas correctoras y continúan monitorizándose las consecuencias no previstas.

3.4 COMUNICAR INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD AFECTADA

- Se deben usar las vías de comunicación de información existentes para debatir sobre las deficiencias en la calidad identificadas y sobre los planes de medidas correctoras con las agrupaciones comunitarias.
- Debe asegurarse que se ofrezca información a quienes estén más afectados por la cuestión.
- Es necesario interactuar con las comunidades afectadas para confirmar que las cuestiones que se vayan a abordar coincidan con sus prioridades.
- Cuando sea posible, las comunidades deben participar en la aplicación de las medidas correctoras.

CONTROLAR – INFLUIR – ADAPTAR

Es poco probable que los colaboradores en el sector WASH puedan controlar directamente todas las causas de los problemas relacionados con la calidad. Por tanto, deben considerar qué puede controlarse, sobre qué resulta posible influir mediante estrategias de sensibilización y qué debe aceptarse. Por ejemplo, los cambios en el diseño de las letrinas o los enfoques basados en la promoción de la higiene pueden ser controlados directamente por los colaboradores, mientras que, para las cuestiones relativas al acceso o el diseño de los refugios, es posible influir en otras partes interesadas por medio de estrategias de sensibilización. Es importante identificar los factores que pueden controlarse o sobre los que resulta posible influir a fin de adoptar unas medidas adecuadas sobre ellos y no estancarse en factores que no puedan resolverse de este modo.

EJEMPLO DE PLAN DE ACCIÓN

PLANTILLA DE PLAN DE ACCIÓN (ACCIÓN INMEDIATA)

ASUNTO	PRIORIDAD	MEDIDAS ACORDADAS	POR QUIÉN	PARA CUÁNDO
¿Qué muestran los datos?	Alta Media Baja	¿Debe recogerse más información para comprender el problema? ¿Es necesaria una visita sobre el terreno? ¿Debe modificarse un diseño? ¿Debe proporcionarse información a la comunidad?	¿Quién es responsable?	Plazo
CRL bajo en el campamento 3	Alta	Confirmar los procedimientos de dosificación de cloro con el personal sobre el terreno	ONG A	2 sep
Ausencia de letrinas funcionales en el campamento 1	Alta	Visitar el terreno con el encargado del servicio de vaciado de lodos	ONG C	29 sep
Aumento del consumo de agua en el campamento 5	Baja	Repetir la encuesta realizada a los consumidores de agua y reunir un grupo de enfoque para profundizar sobre el tema	ONG B	15 oct
Nivel de satisfacción muy bajo en el campamento 4 tras la última distribución	Media	Revisar la monitorización posterior a la distribución y programar un encuentro comunitario con el comité del campamento	ONG D	29 sep
Percepción de la seguridad del uso de las letrinas comunes por la noche	Alta	Revisar la guía sobre la supervisión de las reparaciones de las letrinas para especificar una mayor frecuencia para las superestructuras con lonas de plástico	GTT sobre saneamiento	1 oct

PLANTILLA DE PLAN DE ACCIÓN (TRASLADO DE LA CUESTIÓN)

ASUNTO	PRIORIDAD	OBSTÁCULOS	MEDIDA	PARA CUÁNDO
¿Qué muestran los datos?	Alta Media Baja	¿Qué impide que se adopte la medida?	¿Qué se hará para superar el obstáculo?	Plazo
CRL bajo en el campamento 3	Alta	El propietario del terreno deniega el acceso a los lugares de gestión de lodos fecales del campamento 1 desde junio.	El coordinador la cuestión del acceso al terreno en la reunión del grupo de coordinación intersectorial (ICCG).	Reunión del ICCG en septiembre

4

APRENDER



La etapa de **APRENDIZAJE** representa una oportunidad periódica para hacer un balance de las lecciones aprendidas, revisar las prioridades e identificar y realizar rectificaciones en el rumbo a más largo plazo.

El MOE y el marco analítico modular se actualizan para reflejar los cambios en el contexto y las mejoras en los métodos y los enfoques, con el fin de garantizar que estos documentos sigan siendo adecuados y pertinentes para el contexto de que se trate.

La revisión de las lecciones aprendidas debe tener en cuenta los datos recogidos como parte del control de la calidad, así como las conclusiones extraídas en las evaluaciones del programa, las visitas de apoyo, la investigación operativa y los grupos técnicos de trabajo del grupo temático. Esta tarea puede gestionarse dentro de un grupo de trabajo pequeño y específico, pero debe incorporar la información aportada por todos los participantes en el grupo temático sobre WASH.

Dicha información puede recabarse mediante encuestas en línea, durante reuniones periódicas o en un seminario presencial especializado donde se examinen estas cuestiones.

En las emergencias prolongadas, si la fase de aprendizaje se lleva a cabo entre julio y agosto, las recomendaciones pueden utilizarse para informar los procesos relativos al PNH y el PRH y la revisión del MOE en noviembre o diciembre.

RESULTADO

MOE y marco analítico modular corregidos

CUÁNDO

INICIO REPENTINO: transcurridos 3-9 meses

PERÍODO PROLONGADO: julio-agosto/ antes del proceso para el PNH o cuando se haya acordado

QUIÉN

Todos los colaboradores del sector WASH, los expertos técnicos y los representantes de otros grupos temáticos, según convenga

4.1 REACTIVAR EL GRUPO DE TRABAJO DE LA FASE DE DEFINICIÓN PARA DIRIGIR LA REVISIÓN

- Es necesario identificar quiénes deben participar en el grupo de trabajo y asegurarse de que puedan participar las autoridades gubernamentales, las ONG nacionales e internacionales, las organizaciones que representen grupos marginados —como las personas con discapacidad, grupos de mujeres, etc.— y las agencias de la ONU.
- Dependiendo del contexto de la respuesta, debe estudiarse cómo se dará cabida a representantes de colaboradores del grupo temático, tanto de nivel nacional como infranacional.
- Es necesario plantearse cuáles son las vías de comunicación más adecuadas con los colaboradores del grupo temático sobre WASH y con los donantes y los gobiernos.

CORRECCIONES Y ACTUALIZACIONES REGULARES

El MOE y el marco analítico modular deben ser documentos dinámicos que se corrijan y actualicen de manera regular a medida que se disponga de nueva información o se hayan extraído nuevas lecciones de las evaluaciones, los análisis o las conclusiones de los grupos técnicos de trabajo. Para que pueda incluirse, la información aportada debe ser precisa, oportuna y representar la opinión general, y dicha información puede añadirse al MOE y el marco analítico modular en cualquier momento, siempre que haya recibido la aprobación de los colaboradores del grupo temático.

CONSIDERACIONES SOBRE EL INICIO REPENTINO/AGRAVAMIENTO RÁPIDO



4.2 EXAMINAR Y RESUMIR LAS BUENAS PRÁCTICAS Y LAS LECCIONES APRENDIDAS

- Es necesario identificar las fuentes de la información; por ejemplo: los resúmenes sobre la calidad, las actas de reuniones, los informes del GTT, la monitorización de la actividad de coordinación del grupo temático, las recomendaciones incluidas en evaluaciones, etc. También debe tenerse en cuenta qué información se encuentra disponible fuera del grupo temático sobre WASH.
- Deben combinarse y resumirse las principales conclusiones extraídas y las recomendaciones, e identificarse las tendencias.
- Es necesario tener en cuenta las deficiencias en la calidad identificadas y las medidas adoptadas para subsanarlas, y preguntarse qué más puede hacerse.
- Debe examinarse cómo ha cambiado el estado de los indicadores durante el ciclo de revisión. Debe determinarse cómo cambiará probablemente el contexto durante el próximo CPH y destacar las prioridades para mejorar la calidad.
- Es necesario poner de relieve las lagunas de información y las áreas en las que debería mejorarse el proceso AQA: ¿puede el marco analítico identificar deficiencias prioritarias en la calidad?

4.3 PRESENTAR LAS PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y LECCIONES APRENDIDAS A LOS COLABORADORES EN EL SECTOR WASH PARA QUE PRESENTEN OBSERVACIONES Y AL GCE PARA SU VALIDACIÓN

- Deben acordarse de manera conjunta los cambios que necesiten introducirse en los planteamientos, los estándares y los indicadores del MOE.
- Se deben revisar las funciones y responsabilidades, el mandato, los miembros del GTT y la organización del trabajo entre los niveles nacional e infranacional.
- A continuación, el GCE debe validar las principales recomendaciones y lecciones aprendidas.

4.4 COMPARTIR LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LAS LECCIONES APRENDIDAS

- Es necesario evaluar el modo más adecuado de poner en conocimiento de las principales partes interesadas las recomendaciones y lecciones aprendidas.
- Se debe informar de las recomendaciones a la población afectada.

EL MARCO ANALÍTICO MODULAR



El marco analítico modular para la calidad ofrece orientaciones sobre los estándares, indicadores y enfoques de monitorización concretos que deben emplearse para controlar la calidad y la rendición de cuentas en las respuestas WASH.

VER EL MARCO



COMPOSICIÓN DEL MARCO:

- 1.** Tres módulos básicos que pueden aplicarse en todos los contextos («Riesgo para la salud pública», «Prestación de servicios WASH» y «Programación centrada en las personas»).
- 2.** Módulos opcionales que pueden seleccionarse en función de los objetivos estratégicos y las prioridades del grupo temático sobre WASH.

Estos módulos ofrecen orientaciones sobre el establecimiento de estándares y parámetros de referencia, además de indicadores para la monitorización.

El marco pretende ser flexible y debe utilizarse para recoger datos que resulten pertinentes para la mejora de la calidad (tanto programáticos como técnicos) y la rendición de cuentas a nivel sectorial. Además, contiene recomendaciones para integrar la perspectiva de las personas afectadas por la crisis humanitaria en la monitorización de la calidad, al mismo tiempo que se evalúa la rendición de cuentas ante dichas personas mediante una monitorización de la inclusión, la seguridad, la participación de la comunidad y la comunicación de impresiones.

ESTRUCTURA DEL MÓDULO

El marco propone unas métricas que se aplican en general a las respuestas WASH, siguiendo las normas humanitarias internacionales, como Esfera y la Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés), y el [banco de preguntas e indicadores para la evaluación de necesidades del GWC](#). Los KQI no pretenden abarcar cada factor que pudiera considerarse parte de la planificación de la calidad, sino ilustrar las principales tendencias y cambios ocurridos con el paso del tiempo, de modo que puedan identificarse y subsanarse las deficiencias en la calidad.

CADA MÓDULO SE CENTRA EN UNA INTERVENCIÓN WASH DIFERENTE E INCLUYE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

ESTÁNDARES

Cada uno de los módulos incluye referencias a estándares reconocidos a nivel internacional que asocian los indicadores a principios humanitarios fundamentales. Estos estándares son enunciados universales que se aplican a cualquier respuesta humanitaria en cualquier contexto.

Ejemplo: las personas deben disponer de un acceso equitativo y asequible a una cantidad suficiente de agua salubre para satisfacer sus necesidades de consumo y domésticas.

KQI

Los KQI son valores cuantificables que se pueden utilizar para ilustrar si se está alcanzando un estándar. Los KQI son valores relativos que deben desglosarse por edad, discapacidad y sexo, y deben compararse, en un marco temporal, entre las diferentes ubicaciones y grupos afectados. Se calculan y presentan en un resumen sobre la calidad, que se actualiza de manera regular y sirve para informar el análisis de las deficiencias en la calidad y promover medidas correctoras. Los KQI deben contextualizarse mediante la selección específica de términos clave.

Ejemplo: porcentaje de población afectada que usa una cantidad suficiente de agua para el consumo, para cocinar y para la higiene personal y doméstica.

PARÁMETROS DE REFERENCIA

Los parámetros de referencia son puntos de referencia que contextualizan el modo en que deben entenderse los KQI. Es posible que se necesiten distintos parámetros de referencia para los diferentes contextos de una respuesta: p. ej., campamentos frente a núcleos urbanos, contextos de extrema emergencia frente a estables, de acceso seguro frente a lugares de difícil acceso, etc. Cada módulo ofrece orientaciones para la fijación de los parámetros de referencia.

Ejemplo: la cantidad de agua que se considera «suficiente» diferirá de un contexto a otro y, por tanto, debe acordarse de manera conjunta en el sector previa consulta a las comunidades y tras determinar la correspondiente viabilidad. En situaciones de emergencia, provisionales o de sequía, 5 l/p/d pueden considerarse suficientes, mientras que, en otros contextos, es posible que el mínimo sea de 15, 20 o 100 litros.

MÉTODOS DE MONITORIZACIÓN

Cada indicador puede medirse de formas diferentes en función del acceso y la capacidad disponibles. Aunque, durante el inicio repentino o el agravamiento rápido de una situación de crisis humanitaria, es posible que la información disponible no sea suficiente o esté demasiado fragmentada para ofrecer mediciones cuantitativas de los KQI, los métodos de recogida rápida de datos, como las EIC y las observaciones, pueden servir de indicios de la presencia y la gravedad de las deficiencias. Se proporcionan sugerencias tanto para la recogida de datos rápida como detallada, y sobre las fuentes de información que se pueden utilizar para triangular los datos.

RECOGIDA DE DATOS

Se proporcionan preguntas específicas para las EIC y para las encuestas, además de puntos de observación para las visitas sobre el terreno. En el banco de preguntas e indicadores para la evaluación de necesidades del GWC se pueden encontrar más orientaciones sobre los conjuntos de preguntas.



INICIO REPENTINO/AGRAVAMIENTO RÁPIDO

El proceso AQA debe iniciarse lo antes posible. En los contextos de inicio repentino o agravamiento rápido, la redacción de los KQI puede adaptarse para que refleje la reducida disponibilidad y fiabilidad de los datos. Por ejemplo, cuando la información se recoja mediante observaciones *ad hoc* y EIC, es posible que no merezca la pena intentar calcular qué porcentaje de la población afectada elimina sus heces de manera segura cada vez que defeca. En este caso, puede utilizarse un sistema de puntuación sencillo para ilustrar la posible gravedad de la deficiencia en determinado lugar o grupo de la población en relación con cada indicador. En contextos que evolucionen rápidamente, un sistema de «semáforo» o de niveles de riesgo puede ser suficiente para presentar la información disponible de un modo que resulte útil para las operaciones.

FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE INTERLOCUTORES LOCALES

En caso de inicio repentino o agravamiento rápido de una situación de crisis, es posible que las organizaciones locales y nacionales sean las únicas que puedan operar sobre el terreno. En circunstancias normales, pueden acceder más fácilmente al terreno y disponen de unos conocimientos locales que pueden ser esenciales para el proceso de recogida, comunicación y análisis de datos.

- Deben comprenderse los obstáculos a la participación significativa de los colaboradores en el sector WASH de nivel local y planear el modo de superarlos.
- Deben elaborarse o reforzarse los mecanismos que permitan a los colaboradores locales y nacionales participar en todo el proceso AQA, desde la etapa de DEFINICIÓN hasta la de APRENDIZAJE.
- Deben identificarse colaboradores en el sector WASH de nivel nacional y local que puedan participar en el grupo técnico de trabajo sobre AQA con el fin de que puedan participar en los debates y las decisiones que conformarán el proceso AQA.
- Es posible que los colaboradores en el sector WASH de nivel local y nacional requieran una asistencia adicional que aumente su capacidad de gestión de la información y los conocimientos.
- Deben traducirse los documentos principales a los idiomas locales o a los idiomas hablados por la mayoría de los colaboradores locales en el sector WASH. De esta forma, se asegurará su participación en los debates y los procesos de toma de decisiones.
- Deben prepararse listas de control para partes concretas del proceso AQA con el fin de orientar a los colaboradores en el sector WASH de nivel local y nacional.
- Se debe proporcionar formación a los colaboradores locales y nacionales en materia de recogida, comunicación y análisis de datos, y sobre los métodos de monitorización.
- Debe ofrecerse asistencia a los colaboradores en el sector WASH para que mejoren su infraestructura informática, de modo que puedan llevar a cabo encuestas digitales, recogidas digitales de datos y otras actividades relacionadas.



TRANSVERSALIDAD DE LA PROTECCIÓN

- Los organismos de ayuda deben ser conscientes de aquellos obstáculos que pueden impedir que los receptores de la ayuda denuncien los abusos.
- Con la colaboración de la población local, deben implantar unos mecanismos confidenciales de comunicación de abusos a fin de ofrecer a las víctimas y los supervivientes, así como a sus familiares y amigos, una vía segura para expresar sus preocupaciones y quejas.
- Las organizaciones de ayuda deben asegurarse de que los receptores de esta estén debidamente informados de sus derechos y comprendan qué conductas de los trabajadores humanitarios resultan aceptables y cuáles no.

Los organismos de ayuda deben ser conscientes de los enormes desequilibrios de poder por los que se ha caracterizado hasta ahora el sector y elaborar sus programas de un modo que refuerce la posición de los beneficiarios. El personal directivo debe instaurar en su equipo una cultura abierta e integradora que sea activamente antirracista, en la que se valore a todo el personal y donde la protección frente a la explotación y los abusos sexuales se encuentre integrada en la actividad diaria.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es importante garantizar que las personas con discapacidades, que con demasiada frecuencia sufren exclusión social, estén incluidas en todo el proceso AQA, desde la recogida de información cualitativa hasta la comunicación de información:

- Es posible que los datos sobre los grupos que sufren exclusión social (como las personas con discapacidad) sean escasos. Para verificar/lograr el desglose de los datos, resulta esencial, por tanto, involucrar a las comunidades locales y las organizaciones de personas con discapacidad.
- La estigmatización de las personas con discapacidad representa un obstáculo a su participación. Por tanto, es necesario asegurarse de integrar en el proceso a las organizaciones de personas con discapacidad y de emplear métodos de sensibilización para evitar el estigma y la discriminación.
- La información debe adaptarse y ser accesible a todo el mundo. En consecuencia, es esencial garantizar que los equipos dispongan de unas habilidades básicas que les permitan comunicarse con las personas con discapacidad; por ejemplo, recurriendo a un intérprete de la lengua de signos.
- Es necesario asegurarse de que se comunique la información a todos los miembros de la comunidad, incluidas las personas con discapacidad. Esta información debe ofrecerse en unos formatos accesibles.

EL PROCESO AQA Y EL CICLO DEL PROGRAMA HUMANITARIO



EMERGENCIAS DE INICIO REPENTINO

En las emergencias de inicio repentino o durante un agravamiento rápido de una situación de crisis ya existente, la puesta en práctica y la monitorización deberían comenzar o incrementarse lo más pronto posible (véase la figura 2).

El proceso AQA se inicia en cuanto se crea la plataforma de coordinación, de modo que pueda compartirse la información sobre las deficiencias en la calidad y la rendición de cuentas y puedan comenzar a aplicarse de un modo básico las medidas correctoras conjuntas antes de que se defina el MOE. Es necesario centrarse en promover unos métodos ágiles para la monitorización, el análisis y la mejora. La etapa de DEFINICIÓN puede iniciarse a la vez que el componente de planificación de la respuesta estratégica del CPH. Esto permite reafirmar los aspectos esenciales de la calidad al comienzo de la respuesta.

En esta etapa, el MOE será un documento poco detallado basado en unos estándares

clave acordados a nivel internacional, contextualizados (dentro de lo posible) y apoyados por la evidencia recabada en respuestas anteriores. Dependiendo de la evolución del contexto, es probable que el MOE deba actualizarse con regularidad a medida que se disponga de más información.

Transcurridos entre nueve y doce meses de un inicio repentino, deberá llevarse a cabo una revisión de las lecciones aprendidas, dependiendo del contexto y la dirección que haya tomado el CPH. En este punto, el MOE se revisa y corrige a fin de adaptarlo a los objetivos estratégicos fijados en el PRH.

La revisión de las lecciones aprendidas también debe subrayar las principales deficiencias, los logros y las dificultades encontradas durante la fase de extrema emergencia, además de identificar dónde es necesario adoptar medidas que permitan una transición correcta a una programación a medio plazo.

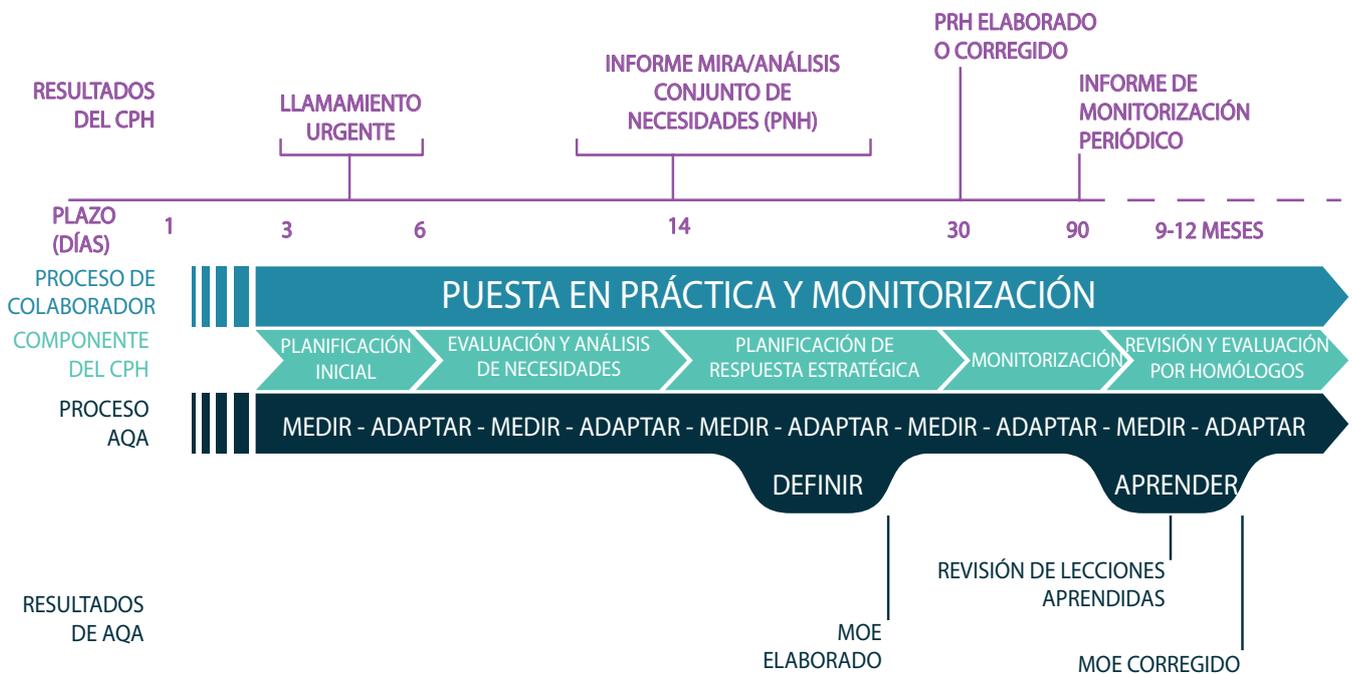


Figura 2

DEFINIR

En las emergencias de inicio repentino o durante un agravamiento rápido de una situación de crisis existente, debe elaborarse un MOE a grandes rasgos basado en la información de que se disponga en los primeros treinta días de respuesta. En un principio, será necesario centrarse en los estándares de calidad mínimos y los riesgos prioritarios, mientras se asegura el compromiso de los colaboradores.

- Es necesario seleccionar, en primer lugar, los módulos principales más adecuados del marco analítico modular y contextualizar rápidamente los parámetros de referencia utilizando los datos secundarios disponibles y la información recogida sobre el terreno.
- En un principio, es necesario centrarse en fijar los estándares más básicos mientras se consigue el compromiso de los colaboradores.
- Hay que sacar partido de los resultados rápidos, como compartir diseños estándar para unas instalaciones de agua, saneamiento e higiene más seguras y accesibles basados en la experiencia acumulada en otros contextos, que deberán adaptarse a medida que se obtenga más información sobre las necesidades en el ámbito de la accesibilidad y aceptabilidad.
- Deben identificarse los riesgos más graves (p. ej., salud pública, protección/violencia de género) y los grupos de población que puedan ser más vulnerables (p. ej., los menores, las mujeres, las comunidades marginadas, las personas mayores y las personas con discapacidad), para garantizar que se incluyan los distintos grupos en las evaluaciones rápidas.
- Es necesario identificar los riesgos más graves de provocar daños y adoptar enfoques para monitorizarlos mediante el plan de monitorización.
- Deben realizarse consultas a especialistas en cuestiones transversales (p. ej., sexo, edad e integración de personas con discapacidad; protección y violencia de género; rendición de cuentas; cohesión social o mercados) para comprender los vínculos entre diversos sectores.
- Debe colaborar con el grupo de coordinación intersectorial para asegurarse de que se adopten lo antes posible unos sistemas de rendición de cuentas y comunicación de impresiones, y para garantizar que se haya acordado un mecanismo para trasladar las cuestiones planteadas al órgano correspondiente, teniendo en cuenta que algunos asuntos delicados (como la violencia de género, la prevención de la explotación y el abuso sexuales, y la protección de la infancia) necesitan unos mecanismos de traslado de la información seguros y éticos, siguiendo las orientaciones en materia de violencia de género a nivel de subgrupo temático.
- El MOE debe revisarse en un plazo de tres meses sobre la base de la experiencia y la información recabadas mediante la monitorización de la calidad.



MEDIR



Desde el primer momento, debe buscarse activamente información sobre las necesidades, recurriendo para ello a informadores clave que puedan representar a grupos con mayor exposición a los riesgos —por ejemplo, las mujeres y las niñas, los menores, las personas mayores y las personas con discapacidad— en lugar de intentar recabar estadísticas que puedan generalizarse.

Los datos aportados por los informadores clave deben triangularse con otras fuentes de datos, incluidos los datos secundarios, con el fin de asegurar un análisis y unas conclusiones más precisos.

En cuanto sea posible, los datos recogidos deben desglosarse por sexo, edad y discapacidad para que puedan realizarse comparaciones entre los distintos grupos afectados.

Deben usarse las listas de control de las instalaciones de agua, saneamiento e higiene para monitorizar el cumplimiento de los diseños estándar.

ADAPTAR



Deben identificarse y clasificarse según su prioridad los riesgos más graves para la salud pública y la protección/violencia de género en las diferentes ubicaciones y grupos afectados.

Deben identificarse las siguientes deficiencias en la calidad y debe planificarse su abordaje, por orden de prioridad:

- Casos en los que la respuesta esté causando un daño o pueda provocarlo
- Casos en los que la respuesta tenga pocas probabilidades de cumplir los objetivos fijados para todos los grupos afectados
- Casos en los que la respuesta esté empleando recursos de manera ineficiente o esté menoscabando la futura transición a unos métodos más sostenibles.

Es necesario hacer hincapié en la responsabilidad conjunta al abordar las deficiencias en la calidad dentro de la respuesta, especialmente cuando existan disparidades en las distintas capacidades de los colaboradores.

Debe utilizarse la información sobre las deficiencias en la calidad en materia de agua, saneamiento e higiene y sobre los obstáculos que impiden abordarlas para el establecimiento de prioridades a nivel de coordinación intersectorial.

APRENDER



En las emergencias de inicio repentino o durante el agravamiento rápido de una situación de crisis humanitaria existente, el MOE será un documento poco detallado que deberá actualizarse de manera regular a medida que evolucione el contexto.

Debe planificarse una revisión y actualización del MOE dentro de los primeros nueve a doce meses para garantizar que este documento sea claro y apropiado para el contexto operativo de que se trate.

EMERGENCIAS PROLONGADAS

En las emergencias prolongadas, en las que se trabaja dentro de un CPH anual o plurianual, el proceso AQA es continuo y tanto la etapa de DEFINICIÓN como la de APRENDIZAJE se encuentran armonizadas con el CPH (véase la figura 3). Aunque las revisiones de las lecciones aprendidas y las modificaciones del MOE pueden llevarse a cabo en cualquier momento, en función de las necesidades, se recomienda llevar a cabo

la etapa de DEFINICIÓN poco después de finalizar el PRH. La etapa de APRENDIZAJE debe tener lugar antes de la fase de evaluación de las necesidades y análisis del CPH. Este orden se ha concebido para que los resultados clave se puedan beneficiar de los procesos pertinentes del CPH e influyan a su vez en estos, evitando al mismo tiempo la sobrecarga de trabajo en períodos en los que el volumen de trabajo es grande.

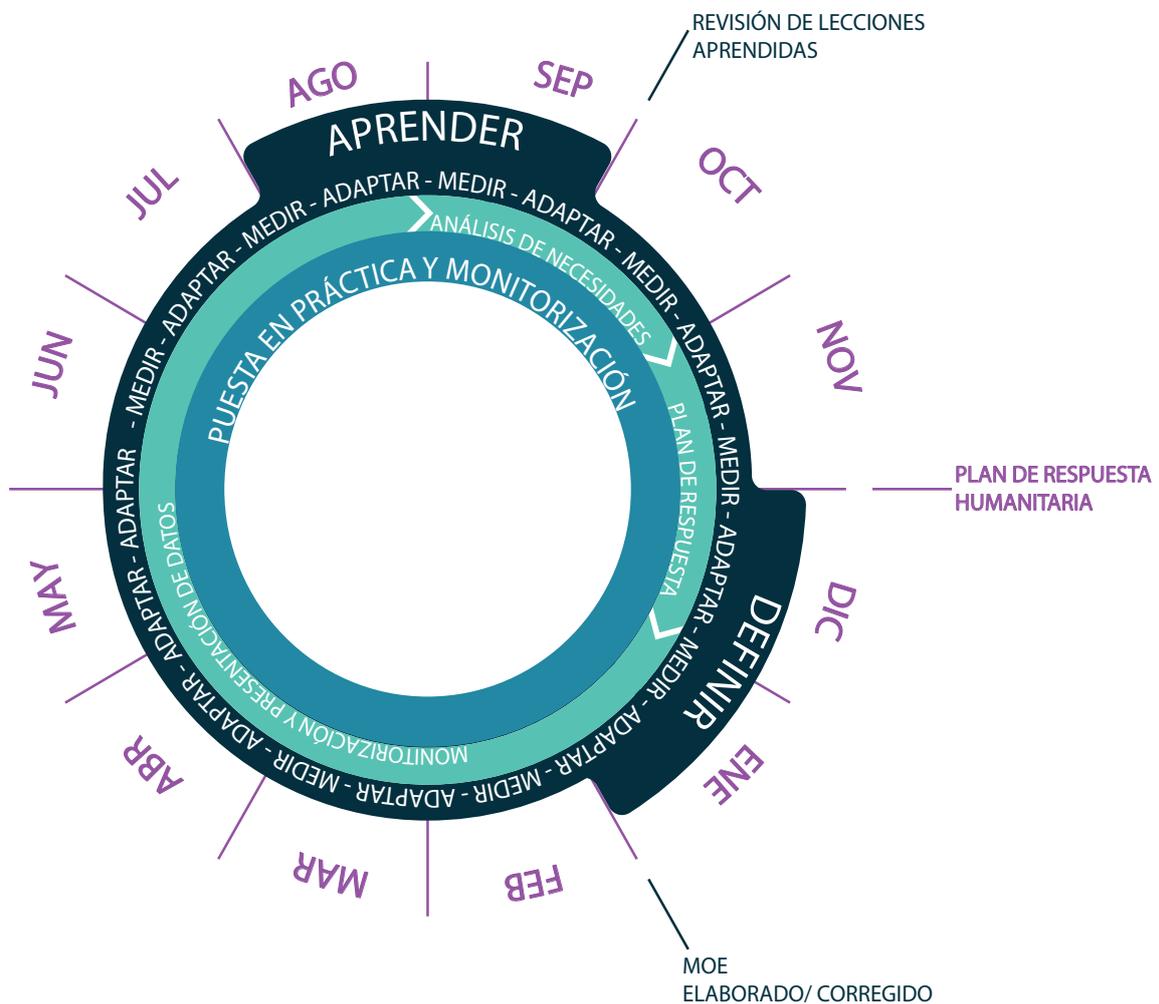


Figura 3

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



La garantía de la calidad es un proceso colaborativo en el que participan las partes interesadas esenciales descritas más abajo. La matriz de funciones y responsabilidades incluida en la página 34 indica quién es responsable en cada etapa del proceso. Este cuadro se debe adaptar a cada contexto para que tenga en cuenta la estructura y la organización del trabajo en cada grupo temático nacional.

POBLACIÓN AFECTADA

Las personas afectadas por una situación de crisis se encuentran en el centro de la ayuda humanitaria y, por tanto, deben tener una participación significativa en los procesos que les atañen.

Debe recabarse su parecer como parte del proceso de monitorización, mediante entrevistas, encuestas y otras formas de participación, y se les deben facilitar los informes en un modo que les resulte accesible. Además, los planes de acción propuestos se deben debatir con las comunidades afectadas. La población afectada no constituye un grupo homogéneo: cada persona tiene diferentes necesidades, se enfrenta a obstáculos distintos y es vulnerable a los diversos riesgos de un modo diferente. También cuenta con distintas capacidades y estrategias de superación para hacer frente a la situación de crisis. Estas diferencias se expresan habitualmente utilizando las categorías del sexo, la edad y la discapacidad, pero algunos factores, como la situación social, el estado de salud, la situación jurídica, la etnia, la religión y la orientación sexual, son importantes en distintos contextos.

AUTORIDADES GUBERNAMENTALES NACIONALES

Los gobiernos nacionales desempeñan un papel esencial en la prestación de asistencia oportuna y en la protección de las personas afectadas por situaciones de crisis. A través de los departamentos o los ministerios competentes, las autoridades gubernamentales deben dirigir, cuando sea posible, las plataformas de coordinación de WASH de carácter humanitario.

MIEMBROS DEL GRUPO TEMÁTICO/SECTOR WASH (COLABORADORES)

Organizaciones nacionales e internacionales que ponen en práctica programas dentro de la respuesta WASH, puesto que han decidido participar en el enfoque de grupo temático/sectorial en un contexto determinado.

COORDINADOR DEL GRUPO TEMÁTICO/SECTOR WASH (CSW)

Representante de la agencia líder del grupo temático al que se encarga la coordinación de la respuesta WASH. Puede contar con la asistencia de vicecoordinadores, cocoordinadores y sus homólogos a nivel infranacional.

GRUPO TÉCNICO DE TRABAJO (GTT)

Grupo de expertos en el tema constituido en virtud de un mandato concreto para desempeñar un conjunto específico de tareas o trabajar en un proyecto en nombre del grupo temático sobre WASH, en el que se integran.

GRUPO CONSULTIVO ESTRATÉGICO DEL GRUPO TEMÁTICO/SECTOR WASH (GCE)

Grupo de expertos en WASH de alto nivel elegidos de entre los miembros del grupo temático/sector WASH para adoptar decisiones estratégicas de manera conjunta en nombre de todo el grupo temático/sector WASH. Lo preside el coordinador del grupo temático/sector WASH.

TERCEROS SUPERVISORES

Organizaciones contratadas para llevar a cabo evaluaciones o supervisar la respuesta en nombre de los encargados de la respuesta humanitaria. El mandato de los terceros supervisores puede haber sido establecido por un único organismo o puede haberse perfilado mediante la información aportada por los grupos temáticos/sector.

¿ES USTED COORDINADOR DEL SECTOR WASH?

¿ES USTED COLABORADOR EN EL SECTOR WASH?

¿SE HA ESPECIALIZADO EN MERA?

Coordinadores y codirectores del grupo temático/sector WASH

Como coordinador del sector WASH, su papel es facilitar el proceso AQA, lograr el consenso entre los colaboradores y compartir información de aplicación práctica.

Organizaciones nacionales e internacionales que ponen en práctica programas dentro de la respuesta WASH.

Como colaborador en el sector WASH, su papel es contribuir al proceso, asegurándose de que sea apropiado para el contexto y de que los programas que usted gestione cumplan los estándares acordados.

Expertos en evaluaciones y MERA, así como terceros supervisores.

Al centrarse en MERA, su papel es asegurarse de que sus métodos en materia de monitorización, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje estén armonizados con el proceso AQA colectivo, que los datos reflejen la realidad sobre el terreno y que estos se compartan de manera responsable.

DEFINIR

RESULTADO:

Marco analítico modular contextualizado

Facilite que los colaboradores lleguen a un acuerdo en relación con los enfoques operativos, los estándares mínimos y los indicadores que se usarán para monitorizar la respuesta.

Contribuya con su experiencia práctica y conocimiento de la respuesta a la redacción o actualización del marco analítico modular colectivo.

Contribuya con su experiencia práctica a definir los indicadores y los métodos de monitorización.

Asegúrese de que los programas WASH se hayan concebido de modo que se ajusten al marco analítico modular acordado y de que las propuestas de donación incluyan la previsión de una monitorización de la calidad.

Asegúrese de que los equipos de monitorización recojan la información adecuada para compartirla con la plataforma de coordinación (p. ej., recojan datos desglosados por sexo, edad y discapacidad).

MEDIR

RESULTADO:

Base de datos de monitorización y resumen sobre la calidad

Establezca (junto con el RGI) un sistema de comunicación de la información que recopile los datos proporcionados por los colaboradores y permita que estos puedan consultar y recibir un resumen periódico de los indicadores, que adoptará la forma de resumen sobre la calidad.

Asegúrese de que su organización proporcione una información de calidad a la plataforma de coordinación.

Apoye la entrega oportuna de información de calidad procedente de la monitorización a las plataformas de coordinación.

Coteje la información obtenida en visitas sobre el terreno y mediante la triangulación con otras fuentes.

Emplee métodos de recogida de datos que den prioridad a las perspectivas de las personas afectadas por la situación de crisis humanitaria.

Comparta con la plataforma de coordinación las conclusiones pertinentes extraídas de los mecanismos de comunicación de impresiones y de respuesta.

Cuando haya terceros llevando a cabo tareas de monitorización o evaluaciones, asegúrese de que los indicadores y la recogida de datos estén armonizados con los incluidos en el marco analítico modular.

Asegúrese de que, antes de compartirlos, los datos sensibles se hayan convertido debidamente en anónimos.

ADAPTAR

RESULTADO:

Planes de acción

Asegúrese de que la revisión del resumen sobre la calidad sea un punto permanente del orden del día en las reuniones de coordinación.

Participe en el análisis colectivo de la información presentada en el resumen sobre la calidad, identifique los principales problemas relacionados con la calidad y elabore planes de acción para resolverlos.

Contribuya con su experiencia a analizar el resumen sobre la calidad y a identificar deficiencias en esta.

Documente las deficiencias en la calidad identificadas por los colaboradores y en los planes de acción.

Debata las deficiencias en la calidad y los planes de acción con las comunidades y responda a las cuestiones concretas que se planteen.

Comunique los avances logrados a las personas afectadas.

Aborde los obstáculos sistémicos a la calidad mediante esfuerzos de concienciación.

Cuando sea posible, las comunidades deben participar en la aplicación de las medidas correctoras.

APRENDER

RESULTADO:

Marco analítico modular corregido

Dirija un taller para la revisión de las lecciones aprendidas en el que participen los colaboradores con vistas a identificar y documentar las modificaciones necesarias en el marco analítico modular. Comparta las conclusiones pertinentes con el grupo de coordinación intersectorial, los donantes y el grupo temático mundial.

Participe en el proceso de revisión de las lecciones aprendidas y contribuya a la corrección del marco analítico modular.

Contribuya a la revisión de las lecciones aprendidas y a la corrección del marco analítico modular.

GLOSARIO



RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA POBLACIÓN AFECTADA

La rendición de cuentas es el proceso mediante el cual se hace uso del poder de forma responsable, teniendo en cuenta a las diferentes partes interesadas y debiendo rendir cuentas ante ellas, principalmente ante las personas afectadas por el ejercicio de ese poder.¹ La rendición de cuentas en la respuesta humanitaria conlleva garantizar y demostrar que el poder se ha ejercido de manera responsable en beneficio de aquellos a quienes se destina la asistencia. La rendición de cuentas puede afectar a distintas partes interesadas y requiere que las organizaciones tengan en cuenta a las personas afectadas por la situación de crisis y a quienes proporcionen recursos, rindan cuentas y sean responsables ante estas.

MEDIDA CORRECTORA

Acción o cambio con los que se pretende rectificar una deficiencia en la calidad tras haberla identificado.

EFICACIA

Grado en el que una actividad de asistencia alcanza sus objetivos. La eficacia de la respuesta humanitaria es responsabilidad compartida entre las organizaciones encargadas de la respuesta, y los resultados deben evaluarse de forma conjunta con las comunidades afectadas por la crisis humanitaria.

EFICIENCIA

Medida en que se alcanzan los resultados de los programas humanitarios, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, como consecuencia de las distintas actividades realizadas.

MECANISMO DE COMUNICACIÓN DE IMPRESIONES

Sistema formal establecido y utilizado para permitir a los destinatarios de la respuesta humanitaria (y, en algunos casos, a otras poblaciones afectadas por crisis humanitarias) facilitar información sobre su experiencia con una organización humanitaria o el sistema humanitario en general. Dicha información se utiliza posteriormente para diferentes propósitos, con la esperanza de obtener diversos beneficios, incluida la adopción de medidas correctoras para mejorar algún elemento de la respuesta.

PARTICIPACIÓN

Implica posibilitar que las personas afectadas por una crisis humanitaria desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les afecten. Esto se logra mediante el establecimiento de directrices y prácticas claras en virtud de las cuales las personas puedan participar adecuadamente y se vele por que las personas más marginadas y afectadas estén representadas y tengan influencia.

COLABORADORES

Organizaciones que trabajan de manera conjunta en virtud de un acuerdo formal con el fin de lograr un objetivo específico, con unas responsabilidades y funciones claras y consensuadas. En este documento, los colaboradores o colaboradores en el sector WASH hacen referencia a las organizaciones que participan en la plataforma de coordinación de WASH.

¹Notas de orientación e indicadores de la Norma Humanitaria Esencial

CALIDAD

La calidad es un término general que puede incluir aspectos muy diversos de la actividad que se desempeñe. En este documento, entendemos la calidad en términos de ayuda humanitaria y utilizamos los criterios descritos en la página 5 para caracterizar una respuesta de calidad.

La calidad se puede aplicar a todos los aspectos del ciclo del programa humanitario —a lo largo de las fases de evaluación, diseño, puesta en práctica y evaluación— e incluye todos los factores que afectan a la capacidad de la respuesta para satisfacer tales criterios. La gestión del nivel de calidad en una respuesta conlleva abordar todos estos factores de un modo sistemático y adoptar decisiones colectivas sobre el modo de buscar un equilibrio entre estos criterios diferentes.

GARANTÍA DE LA CALIDAD

Aspecto de la gestión de la calidad que se centra en inspirar confianza en el cumplimiento de los requisitos de calidad. El objetivo de la garantía de la calidad es evitar las deficiencias antes de que se produzcan y respaldar la mejora continua de los procesos organizativos. La confianza que ofrece la garantía de la calidad es doble: a nivel interno, a la dirección y, de cara al exterior, a los clientes, los organismos gubernamentales, los organismos reguladores, las agencias certificadoras y los terceros. En consecuencia, la garantía de la calidad está estrechamente ligada al concepto de rendición de cuentas. El término engloba todas las actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un sistema de gestión de la calidad para las cuales pueda demostrarse la confianza que inspiran con respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad para un producto o servicio.

DEFICIENCIA EN LA CALIDAD

Casos en los que la respuesta no alcanza los estándares de calidad y rendición de cuentas acordados.

VULNERABILIDAD

Medida en que algunas personas pueden verse afectadas desproporcionadamente por la perturbación de su entorno físico y de los mecanismos de apoyo social tras un desastre o conflicto, con el consiguiente aumento del riesgo de explotación, enfermedad o muerte. La vulnerabilidad es específica de cada persona y situación.

