

Marco de rendición de cuentas y calidad de HelpAge International

¿Qué es la rendición de cuentas y un marco de rendición de cuentas?

Lo que HelpAge International entiende por **Rendición de cuentas** es un uso responsable del poder.

Un **Marco de Rendición de cuentas** es un conjunto de compromisos, procedimientos y estándares que aspiramos a lograr cuando trabajamos con diferentes actores.

Un Marco de Rendición de cuentas incluye información esencial para los actores que les permite conocer:

- Quiénes somos
- Qué podemos hacer y cómo podemos hacerlo de forma responsable
- En qué creemos, qué nos importa más y qué guía nuestra toma de decisiones
- Cuáles son las expectativas mínimas de una buena práctica con la que comprometernos y cuáles son las normas que aspiramos a cumplir

¿Por qué necesitamos un marco regulador?

HelpAge International está trabajando para cumplir con nuestra visión, misión y objetivos. Esto representa "**qué**" hacemos.

Visión, misión y objetivos de HelpAge

- Visión:** Un mundo en el que todas las personas mayores pueden llevar una vida digna, saludable y segura
- Misión:** Promover el bienestar y la inclusión de los hombres y mujeres mayores y reducir la pobreza y la discriminación en la edad avanzada.
- Nuestro papel:** Trabajar con mujeres y hombres mayores en los países de bajos y medianos ingresos para mejorar los servicios y las políticas, y cambiar los comportamientos y actitudes de los individuos y las sociedades hacia el envejecimiento. **El mundo que queremos** es aquel en el que cada mujer y cada hombre mayor, en todas partes, puedan decir:

Tengo los ingresos que necesito

Disfruto de la mejor salud y la mejor calidad de vida posibles

Estoy seguro, libre de discriminación y abusos

Se escucha mi voz

El Marco de rendición de cuentas establece "**cómo**" hacemos nuestro trabajo. El conjunto de los compromisos garantiza que nos esforzamos por alcanzar nuestra visión y las acciones globales de una manera transparente, participativa y responsable.

Creemos que rendir cuentas a nuestros actores conducirá a una mayor legitimidad de HelpAge International, programas de mejor calidad y estructuras de gobierno más fuertes, permitiéndonos aprender y tener una organización innovadora, capaz de apoyar de manera más eficaz a los hombres y las mujeres mayores.

¿Cómo se aplicará el marco regulatorio?

El marco se aplicará a través de toda la organización y estará disponible para nuestros actores. El cumplimiento de los compromisos de rendición de cuentas será incorporado a nuestras operaciones, políticas, programas de desarrollo a largo plazo y trabajo humanitario, y será dirigido por varios miembros del personal. Todas nuestras oficinas y socios deberán cumplir con las normas mínimas.

Nuestros compromisos con principio externos

El Marco de Rendición de cuentas de HelpAge abarca los siguientes principios externos con los que nos comprometemos:

- La Comisión de Entidades sin Ánimo de Lucro del Reino Unido (UK Charities Commission) y cualquier cuerpo legal y/o regulatorio en los países en los que operamos
- Somos miembros de pleno derecho de la Alianza CHS (Core Humanitarian Standard Alliance) y trabajaremos para actuar y medirnos de forma sistemática en base a la norma humanitaria Core.

En programas humanitarios:

- Nos adherimos al Código de Conducta de la Cruz Roja
- Seguimos las normas de Esfera
- Nos adherimos al Marco de Responsabilidad del Disasters Emergency Committee

Compromisos de HelpAge International con los actores

Nuestro grupo de actores incluye:

- Mujeres y hombres mayores
- Socios y Afiliados
- Donantes
- Público en general, gobiernos y organizaciones regulatorias
- Personal (incluyendo voluntarios)
- Patronato

Compromisos de rendición de cuentas y calidad de HelpAge International

Los siguientes compromisos guían todo nuestro trabajo y garantizan que nosotros¹ somos responsables en el cumplimiento de nuestras acciones globales:

1. Participación

Involucramos a nuestros actores y especialmente a hombres y mujeres mayores en el diseño, la planificación, la ejecución y el seguimiento y evaluación de los programas. A través de la participación nos esforzaremos para empoderar a los 'beneficiarios' para que puedan establecer sus propias agendas y mejorar la calidad de sus vidas.

2. Transparencia

Ofrecemos a nuestros actores la información que necesitan para tomar decisiones y hacer elecciones bien informadas. Vamos a hacer que la información acerca de nuestro trabajo y operaciones sea de disposición pública. Los informes financieros estarán disponibles para nuestros actores y publicaremos nuestro marco de rendición de cuentas y el grado de cumplimiento.

3. Gestión de reclamaciones y feedback

Nos aseguramos de que todos los actores tengan un proceso oportuno, accesible, eficaz y seguro de reclamaciones y les daremos el feedback correspondiente. Estamos comprometidos con dar una respuesta adecuada y oportuna.

4. Competencias del personal y prácticas de recursos humanos

Nos comportamos de una manera que respete a los hombres y las mujeres mayores. El personal actúa de acuerdo con el Código de Conducta de HelpAge y Política de Protección y nuestro comportamiento se guía por los siguientes valores: Servicial; Optimista; Comprometido; Experto. Estamos igualmente comprometidos con garantizar la seguridad de todo el personal, incluidos los consultores y voluntarios.

5. Monitoreo, evaluación y aprendizaje

Estamos comprometidos con un proceso continuo de mejora de la programación y con influir mediante la evaluación de nuestras intervenciones y actuar sobre el aprendizaje.

6. Calidad de los programas

Nos aseguramos de que los procesos que rigen el uso y la gestión de los fondos están en el nivel adecuado, y que el diseño de programas y los procesos de adquisición maximizan el valor del dinero; el equilibrio de calidad, coste y oportunidad en cada fase del proyecto.

¹"Nosotros" implica a cualquier personal, voluntarios, socios, afiliados o miembros de patronato de HelpAge International

Compromisos de HelpAge International con los actores

| | Participación | Transparencia | Gestión de reclamaciones y feedback | Competencias del personal y prácticas de recursos humanos | Monitoreo, evaluación y aprendizaje | Calidad de los programas |
|--|--|---|---|--|--|--|
| Mujeres y hombres mayores ("beneficiarios") | <ul style="list-style-type: none"> Facilitamos que las personas mayores participen y tengan influencia en el diseño, implementación y Monitoreo y Seguimiento del proyecto Conscientemente hacemos esfuerzos y construimos canales para trabajar con las personas mayores más vulnerables | <ul style="list-style-type: none"> Hacemos público (en los idiomas y formatos adecuados): <ul style="list-style-type: none"> Nuestra visión y misión Objetivos del proyecto y criterios de inclusión en el programa | <ul style="list-style-type: none"> Garantizamos que los mecanismos de gestión de reclamaciones se establecen y publicitan de forma que los beneficiarios nos pueden exigir rendición de cuentas Involucramos a las personas mayores en el diseño de los mecanismos de reclamaciones Garantizamos que las personas mayores reciben una respuesta oportuna y adecuada y saben cómo recurrir una decisión | <ul style="list-style-type: none"> El personal entiende, se adhiere y hace que los beneficiarios conozcan las siguientes normas: <ul style="list-style-type: none"> Código de conducta de HelpAge Política de protección de HelpAge Código de Conducta de la Cruz Roja (en programas humanitarios) | <ul style="list-style-type: none"> Priorizamos las visiones de nuestros beneficiarios en la búsqueda de evidencias del impacto Consultamos e incluimos a los beneficiarios en las revisiones de aprendizaje El feedback de los hombres y mujeres mayores se documenta y garantizamos que nuestro trabajo lo tiene en cuenta Los datos que recopilamos están desagregados por edad y sexo | <ul style="list-style-type: none"> Compartimos y consultamos a hombres y mujeres mayores sobre los presupuestos; Allí donde es posible, consultamos con nuestros beneficiarios y utilizamos su conocimiento en los procesos de adquisición Garantizamos que el diseño de los programas responde a las diferentes necesidades y capacidades de hombres y mujeres |
| Socios y Afiliados | <ul style="list-style-type: none"> Los afiliados participan en el desarrollo estratégico y están representados en el Patronato Los Afiliados y socios participan en los mecanismos de coordinación Trabajamos con afiliados y socios para fortalecer su capacidad a la hora de garantizar la participación de los beneficiarios | <ul style="list-style-type: none"> Los criterios para ser un afiliado están disponibles de forma pública Animamos a nuestros socios y afiliados a hacer que su información organizativa esté disponible públicamente | <ul style="list-style-type: none"> Los socios y afiliados pueden hacer reclamaciones a los directores regionales y/o a través de la página web de HelpAge Trabajamos con los socios y Afiliados para fortalecer sus capacidades a la hora de establecer y gestionar sistemas de reclamaciones | <ul style="list-style-type: none"> Los socios y Afiliados disponen de formación en áreas temáticas Los socios y Afiliados entienden, se adhieren y hacen que los beneficiarios conozcan las siguientes normas: <ul style="list-style-type: none"> Código de conducta de HelpAge Política de protección de HelpAge Código de Conducta de la Cruz Roja | <ul style="list-style-type: none"> Los socios y afiliados son invitados a las reuniones regionales y temáticas con el fin de aprender y compartir conocimientos Los socios y afiliados reciben apoyo y son involucrados en el diseño, análisis y seguimiento de la evidencia y procesos de aprendizaje El aprendizaje clave se comunica a los afiliados y socios | <ul style="list-style-type: none"> Se ofrece a los afiliados y socios la formación adecuada para garantizar la calidad de los programas y su gestión |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|
| Donantes | <ul style="list-style-type: none"> ● Informamos y hacemos un seguimiento con los donantes sobre la implementación de los proyectos y posibles cambios ● Buscamos las aportaciones de los donantes (donde sea posible) en la planificación de los proyectos y en las fases de implementación | <ul style="list-style-type: none"> ● Hacemos públicos los ingresos de más de £0,5m por donante, y nos adherimos a cualquier otra petición de publicación ingresos por parte de un donante ● Compartimos informes de progreso actualizados de los proyectos de forma oportuna ● Compartimos todos los documentos económicos durante las auditorías de los donantes | <ul style="list-style-type: none"> ● Los donantes tienen la oportunidad de realizar reclamaciones a través de los puntos de contacto directo del donante o a través de la página web | <ul style="list-style-type: none"> ● El personal recibe formación específica sobre el donante y las oportunidades de networking ● Las descripciones de los puestos de trabajo incluyen conocimiento específico del donante y el cumplimiento de habilidades específicas | <ul style="list-style-type: none"> ● Los donantes son invitados a eventos de aprendizaje específicos del proyecto o visitas de monitoreo de los proyectos ● HelpAge informa a los donantes de las evaluaciones planificadas y entrega a los donantes los informes de evaluación | <ul style="list-style-type: none"> ● El diseño de los programas y los procesos de adquisición maximizan el valor del dinero ● Los incidentes relacionados fraudes o pérdidas reales o posibles son investigados, solventados e informados |
| Público en general, gobiernos y organizaciones regulatorias | <ul style="list-style-type: none"> ● Hacemos posible la participación a través de nuestra página web, redes sociales, campañas y mecanismos de reclamación ● Las autoridades locales son consultadas e involucradas en el diseño, planificación e implementación del proyecto | <ul style="list-style-type: none"> ● Compartimos las cuentas anuales auditadas, informes económicos y otra información de forma pública | <ul style="list-style-type: none"> ● Organizaciones regulatorias, gobiernos y el público en general pueden hacer reclamaciones a través de nuestra página web | <ul style="list-style-type: none"> ● Todo el personal conoce y cumple la legislación relativas a las ONG, el empleo y otras legislación relevante | <ul style="list-style-type: none"> ● Compartimos evaluaciones de todos nuestros proyectos con más de 250.000 personas en nuestra página web | <ul style="list-style-type: none"> ● Los incidentes relacionados fraudes o pérdidas reales o posibles son investigados, solventados e informados |
| Personal (incluyendo voluntarios) | <ul style="list-style-type: none"> ● Mantenemos reuniones o comunicaciones internas regulares sobre asuntos de la organización y toma de decisiones | <ul style="list-style-type: none"> ● Estamos comprometidos con los procesos de selección abiertos ● Garantizamos que la igualdad de oportunidades se aplica en el proceso de selección | <ul style="list-style-type: none"> ● El personal puede hacer reclamaciones a través de la política de denuncia de prácticas ilegales ● Otros actores también pueden tramitar quejas sobre el comportamiento del | <ul style="list-style-type: none"> ● Al personal se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y son evaluados al menos una vez al año ● Todo el personal conoce y cumple los Términos y | <ul style="list-style-type: none"> ● M&S es un componente fundamental en las descripciones de los puestos de trabajo del personal de programas ● El personal apoya de forma activa y continua la recopilación de | <ul style="list-style-type: none"> ● El personal recibe formación que los capacita sobre la implementación y gestión de programas ● El personal pertinente conoce y entiende cómo |

| | | | | | | |
|------------------|---|---|---|--|---|--|
| | | | personal a través de los mecanismos de reclamación | Condiciones; las políticas y los procedimientos <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal recibe un curso introductorio y formación sobre seguridad | evidencias desde los programas y garantizan que el aprendizaje se pone en práctica | implementar la política de adquisiciones |
| Patronato | <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del patronato reciben un curso introductorio completo que incluye una explicación de sus papeles individuales y colectivos y su responsabilidad de participación | <ul style="list-style-type: none"> • Los directores presentan un informe anual al patronato • HelpAge tiene un "registro de interés" que detalla todos los intereses personales y profesionales de los miembros actuales del Patronato. | <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del Patronato pueden reclamar a través de la política de reclamación y a través del CEO (Director Ejecutivo) | <ul style="list-style-type: none"> • El nombramiento de directores y personal ejecutivo es revisado por el Comité de Designación (Nominations Committee) • Los miembros del Patronato pueden solicitar formación y son animados a visitar los programas • El Patronato está comprometido con una autoevaluación anual del Patronato | <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del Patronato reciben y realizan comentarios sobre los informes que detallan los logros y el progreso con relación a los objetivos de la organización. • Los directores regionales participan en las reuniones de Patronato para compartir conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del Patronato están disponibles para revisar regularmente el sistema de HelpAge de controles internos a través de informes regulares, en los que se incluyen una actualización de casos de fraude • Los miembros del Patronato reciben un informe de evaluación de riesgo de forma regular |

Requisitos de rendición de cuentas y calidad de HelpAge International

Esta sección es una guía sobre los requerimientos e indicadores para **el personal y/o socios** involucrados en los programas de HelpAge con el fin de alcanzar nuestros compromisos de rendición de cuentas.

| Compromisos | Requisitos |
|----------------------|--|
| Participación | <p>1. Los procesos (apropiados al contexto) están en su lugar para asegurar que los hombres y las mujeres mayores más vulnerables participan, dan su opinión e influyen a lo largo del ciclo del proyecto;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Evaluación de necesidades inicial/análisis del contexto b. Diseño del proyecto y criterios de selección c. Implementación del proyecto d. Monitoreo y Evaluación del programa <p>El análisis de las relaciones de género y poder se lleva a cabo en las etapas de diseño y planificación del proyecto</p> <p>Los beneficiarios son capaces de influir y / o definir los objetivos del programa y los resultados esperados (definen sus propias prioridades y han aumentado el control sobre el proyecto)</p> <p>El personal (y socios) construyen habilidades de los beneficiarios para que puedan participar en el seguimiento de las actividades del proyecto</p> <p>Se realizan sesiones de feedback comunitario para asegurar que el programa responde a los cambios en el contexto y necesidades de los beneficiarios</p> <p>El diseño de los programas responde a las diferentes necesidades y capacidades de hombres y mujeres</p> <p><i>Estos procesos deberían adaptarse al contexto</i></p> |
| | <p>2. Las herramientas para la recopilación de datos permiten la desagregación por sexo y edad (que abarca los grupos de edad, desglosados por sexo: 50-59, 60-69, 70-79 y 80+) y garantizan una participación activa de los hombres y mujeres mayores</p> <p>Las personas mayores son un grupo diverso y las necesidades y capacidades de los hombres y mujeres de 60 años son muy diferentes a las de aquellos que tienen 80 años. Para entenderlos, el personal del programa recopilará, analizará y utilizará los datos sobre las personas mayores que se desglosarán por edad y sexo (para cada grupo de edad).</p> |
| | <p>3. Los puntos de encuentro son adecuados y seguros para las personas mayores.</p> <p>Los puntos acceso son claros y están situados céntricamente para que las personas mayores y las personas con discapacidad puedan llegar a ellos fácilmente. Las visitas domiciliarias se establecen para las personas mayores confinadas en sus hogares. El estilo de comunicación se adapta a las necesidades y capacidades de las personas mayores.</p> |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <p>4. Se ofrecen oportunidades para que las personas mayores sean miembros de los grupos y comités de base comunitaria y participan con los roles que mejor les conviene.</p> <p>Compromiso y apoyo a las asociaciones de personas mayores y monitoreo de ciudadanos mayores.</p> <p>La participación de las personas mayores más vulnerables y marginados está habilitada.</p> <p>La participación de las mujeres mayores se facilita (y sólo se forman grupos de mujeres donde es adecuado)</p> <p>5. El personal participa activamente y contribuye a los mecanismos de coordinación establecidos y apoya al personal de los socios para que hagan lo mismo.</p> <p>La colaboración con <i>clusters</i> y otros medios de coordinación integrada en los programas humanitarios y de desarrollo, por ejemplo, Comités de desarrollo de las aldeas, los grupos de trabajo del gobierno, etc.</p> <p>6. Cuando se trabaja con socios, ponerse de acuerdo sobre cómo los beneficiarios y otros miembros de la comunidad participarán en el proyecto</p> <p>Incluyendo discusiones y planes sobre la manera de cumplir con los requisitos 1-5</p> |
| <p>Transparencia</p> | <p>1. Compartir con las personas con las que trabajamos y otros actores información adecuada a sus necesidades, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la organización • Las metas y los objetivos del proyecto • Resúmenes financieros / presupuestos • Funciones y responsabilidades del personal • Código de conducta del personal, marco de rendición de cuentas y procedimiento de reclamaciones <p>Si es un programas humanitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso necesario, debemos explicar dónde no se consultará a las poblaciones afectadas (por ejemplo, cuando se aplican normas médicas y no se pueden cambiar) <p>Esto debe ser pertinente para el contexto local (idioma local, formatos y medios de comunicación) y entendido por los actores</p> <p>2. Compartimos de forma pública las cuentas anuales auditadas, los informes financieros y los avances con respecto a la aplicación del marco de rendición de cuentas</p> <p>3. Los beneficiarios del programa tienen la oportunidad de contribuir para decidir el tipo, la frecuencia y los canales para la entrega de información, incluyendo la forma en que deseen proporcionar feedback o hacer reclamaciones</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>4. Los informes sobre proyectos y las evaluaciones de los programas están a disposición de forma pública</p> |
| | <p>5. El aprendizaje clave es comunicado de forma efectiva al personal, socios y otros actores</p> <p>Para garantizar que estos actores tienen acceso al aprendizaje, se proporciona información y se comparte en un formato utilizable por ejemplo, comunicaciones cara a cara (face to face), así como la circulación online / por escrito</p> <p>Esto debe incluir la comunicación interna y el intercambio de información de la organización con el personal</p> |
| | <p>6. Cuando se trabaja con socios, ponerse de acuerdo sobre cómo se cumplirán los requisitos de transparencia 1-5</p> |

| | |
|--|--|
| Gestión de reclamaciones y feedback | <p>1. Se pone a disposición un procedimiento de reclamaciones que se basa en la preferencia de los beneficiarios del programa, el personal y otros actores, previa consulta con ellos</p> |
| | <p>2. Los actores entienden el procedimiento de reclamaciones</p> |
| | <p>3. El mecanismo de reclamaciones especifica que tanto la seguridad como la confidencialidad del denunciante están aseguradas</p> |
| | <p>4. Las reclamaciones se gestionan de acuerdo con su procedimiento y se registran, tramitan y gestionan de forma oportuna</p> <p>Se proporciona una respuesta adecuada y oportuna al denunciante y se comunican los canales para las apelaciones.</p> |
| | <p>5. El personal propio y el de socios tienen claro su papel en la gestión de las reclamaciones de los actores</p> |
| | <p>6. Están en marcha los procedimientos claros para hacer frente a las acusaciones de abuso y asegurar está identificado el personal que debe tratar con la investigación de las acusaciones de abuso, incluido el abuso sexual y corrupción</p> |
| | <p>7. Acordar con los socios cómo ellos y otros actores del proyecto realizarán y tramitarán las reclamaciones del uno contra el otro de una manera segura y accesible</p> |
| | <p>8. El personal es consciente de que pueden reclamar a través de la política de denuncia de irregularidades</p> |

| | |
|--|--|
| | |
| Competencias del personal y prácticas de recursos humanos | 1. El personal y los socios firman y entienden el Código de Conducta de HelpAge y la Política de Protección |
| | 2. El personal recibe cursos de iniciación / formación y entienden otros Procedimientos y Normas Operativas y en especial: <ul style="list-style-type: none"> - Política de Fraude y Soborno - Política de denuncia de irregularidades - Política de Evaluación - Directrices y Políticas sobre Género e Igualdad - Política de Seguridad Global <p>Esto debe incluir cómo las normas se integran en los programas; es decir, cómo las normas se comunican al personal y los socios en un formato, lenguaje y medio contextualizados</p> <p>Para el personal y los socios que trabajan en programas humanitarios esto incluye las Normas Esfera, el Código de Conducta de la Cruz Roja y la norma de calidad HAP</p> |
| | 3. El enfoque en la gestión y la atención del personal refleja el Código de buenas prácticas de People In Aid <p>El personal recibe un curso introductorio, capacitación, los objetivos claros y están sujetos a la gestión regular de su actividad; La eficacia y la igualdad de oportunidades en la contratación se monitorean y los procedimientos de recursos humanos se revisan con regularidad</p> <p>Todo el personal recibe el curso introductorio y la capacitación en materia de seguridad y asisten a sesiones informativas de seguridad cuando viajan</p> <p>Todo el personal tiene está claramente concienciado y entiende los procedimientos de seguridad HelpAge</p> <p>Los riesgos para la seguridad y el bienestar del personal y son evaluados y revisados (los planes de seguridad del país y las sesiones informativas se actualizan de forma regular)</p> <p>Cuando se trabaja con socios la evidencia debe demostrar lo qué procesos tenemos en marcha para apoyar a nuestros socios en el cumplimiento de estas normas</p> |
| | 4. El personal y los socios reciben formación sobre el Marco de rendición de cuentas y todas las políticas clave y tienen acceso a los materiales relevantes y entienden sus obligaciones |

| | |
|---|--|
| | <p>5. Las descripciones de los puestos de trabajo incluyen las responsabilidades con respecto a la rendición de cuentas (incluyendo socios donde proceda)</p> |
| | <p>6. El personal puede aumentar las oportunidades de desarrollo en las revisiones anuales de su actuación.</p> |
| <p>Monitoreo, evaluación y aprendizaje</p> | <p>1. Se establece un plan para asegurar que el aprendizaje se recopila, se utiliza y se comparte de forma sistemática</p> |
| | <p>2. El aprendizaje clave es recopilado y documentado, a través de evaluaciones u otra actividad de documentación, dando prioridad a las evidencias de los beneficiarios de los programas</p> <p>Cuando sea posible, el personal recoge y utiliza datos primarios y secundario desglosados por sexo y edad para ilustrar el estado, las necesidades y los roles de las personas mayores</p> <p>Garantizar que los puntos de vista de las personas mayores son recogidos durante las evaluaciones</p> |
| | <p>3. Los puntos regulares dentro del período de ejecución del programa se identifican para el aprendizaje con el equipo y socios</p> <p>Esto podría ser una reunión para discutir y registrar los desafíos a los que se hacen frente, cómo se han abordado, lo que se ha aprendido, y cómo hacer las cosas de manera diferente</p> <p>Este podría ser el momento de leer, para explorar el aprendizaje de otros programas de HelpAge</p> |
| | <p>4. Los resultados de las actividades de aprendizaje clave, incluidas las evaluaciones, se comparten sistemáticamente con todos los actores de una manera que permite el feedback y la acción</p> <p>Incluidos los beneficiarios, empleados, socios, donantes, el público en general (a través de la página web)</p> |
| | <p>5. Para los programas humanitarios, una evaluación en tiempo real se llevará a cabo dentro de los 3 meses del programa de emergencia (socios incluidos)</p> |
| | <p>6. El aprendizaje clave (evaluaciones incluidas) se incorpora a los procesos y programas de forma sistemática y oportuna, incluyendo el desarrollo y seguimiento de las respuestas al informe de evaluación.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>7. El personal (y los socios en su caso) contribuyen al aprendizaje de pares y del sector de ONG</p> |
| | <p>8. El cumplimiento y el progreso con respecto al Marco de Rendición de Cuentas de HelpAge se realiza mediante una línea de base de Rendición de Cuentas y un plan de mejora, que es monitoreado por el punto focal de Rendición de Cuentas (incluidos los socios en su caso)</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Calidad de los programas</p> | <p>1. Los procesos documentados están establecidos y rigen el uso y la gestión de los fondos</p> <p>Las políticas y los procedimientos para la gestión financiera son accesibles para el personal, comprensibles y tienen el apoyo de sistemas que garanticen que se aplican consistentemente</p> <p>Cuando se trabaja con socios, demostrar nuestros procesos para garantizar que los socios tienen establecidos controles financieros suficientes</p> <hr/> <p>2. El diseño del programa y los procesos de adquisición maximizan el valor del dinero, haciendo un equilibrio entre calidad, coste y oportunidad en cada fase de la respuesta</p> <p>Los beneficiarios son consultados sobre los presupuestos En su caso, los actores son consultados y sus conocimientos utilizados en los procesos de adquisición</p> <hr/> <p>3. Los incidentes relacionados con fraudes o pérdidas reales o posibles son investigados, solventados e informados</p> <p>El personal y los socios deben recibir un curso introductorios y entender las obligaciones de las políticas de de fraude y soborno</p> <hr/> <p>4. Los socios son consultados y su capacidad evaluada, utilizada y desarrollada cuando sea apropiado</p> <p>Demostrar cómo trabajamos en colaboración con los socios, cómo se evalúan las fortalezas y debilidades</p> <hr/> <p>5. Por cada contrato propuesto y abierto, los roles de gestión de contratos se asignan y se actualizan y las responsabilidades se conocen</p> <hr/> <p>6. Las estructuras locales (incluidos los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y los mercados) son consultadas y participan en el diseño, planificación y ejecución de los proyectos</p> <hr/> <p>7. Los programas contribuyen a la RRD y construyen la resiliencia de las comunidades, los socios y los gobiernos</p> <hr/> <p>8. Los impactos no deseados en los programas y los resultados se identifican y se actúa en consecuencia en el momento oportuno</p> |
|--|---|

9. El aprendizaje se recopila, documenta y comparte

10. Los programas responden a las necesidades claramente definidas y se ajustan a los cambios en las necesidades

Los programas comienzan con una evaluación de necesidades o un análisis del contexto antes de que se establezcan los objetivos.