

Manual de los 12 Compromisos de rendición de cuentas



Acerca de este Manual

Este manual ha sido creado para que los miembros de Accountable Now comprendan y adopten mejor los 12 Compromisos de Rendición de Cuentas. Para cada uno de los compromisos, se proporciona una justificación (lo esencial), acciones prácticas y uno o más ejemplos para ayudar a ilustrar mejor los compromisos y cómo se aplican a las organizaciones. Al final del manual se incluye un glosario con algunos términos clave y definiciones comunes.

12 Compromisos: Una breve panorámica

Los 12 Compromisos de la Norma Global son una norma de referencia que unifica los conceptos y las prácticas de rendición de cuentas (véase el glosario) en todo el mundo para conectar a las organizaciones de la sociedad civil con las personas, los socios, los simpatizantes y los donantes con el fin de generar confianza y potenciar el impacto en tiempos de reducción del espacio cívico.



Para más información sobre la Norma Global para la Rendición de Cuentas de las OSC, visite: csostandard.org

¿Qué son los Compromisos? ¿Cómo se crearon?

Los 12 Compromisos de la Norma Global describen lo que aspiramos a conseguir como actores de la sociedad civil y cómo debemos trabajar para implementar un cambio positivo. Proporciona una narrativa sólida de lo que el sector quiere lograr y cómo, y abarca todo el sector, no solo el trabajo humanitario.

Accountable Now y ocho redes de rendición de cuentas de África, Asia, Australia, Europa, América del Norte, América Latina y el Caribe trabajaron juntos durante dos años para desarrollar los 12 Compromisos de Rendición de Cuentas que figuran a continuación. Juntos, consultamos a más de 1500 OSC, cada una trabajando a un nivel diferente (de base, local, nacional, regional e internacional), a través de diferentes ámbitos y de diferentes tamaños para captar realmente lo que significa la rendición de cuentas para la sociedad civil en todo el mundo.

Los Compromisos representan, por tanto, una comprensión dinámica y compartida a escala mundial de la rendición de cuentas y están redactados en un inglés sencillo para facilitar el diálogo con nuestras partes interesadas y la comunicación con el público en general. En su conjunto, se denominan la Norma Global y prometen una poderosa contribución de nuestras organizaciones en beneficio de las personas y el medio ambiente, así como una invitación a exigirnos responsabilidades por lo bien que cumplimos.

Cada grupo y cómo utilizarlos



Grupo A: Lo que queremos lograr



1 Justicia e Igualdad



2 Equidad de Género y Derechos de la Mujer



3 Planeta Sano



4 Cambio Positivo Duradero

En resumen, se trata de los cambios y los "objetivos finales" que la sociedad civil de todo el mundo desea ver. Las OSC deben considerarlos temas transversales y tenerlos presentes en todos los aspectos de su trabajo, ya sean los órganos de gobierno (véase el glosario), los programas, las evaluaciones de riesgos o las comunicaciones.

Grupo C: Lo que hacemos internamente



9 Empoderamiento, Eficacia del Personal Remunerado y del Voluntariado



10 Manejo Adecuado de los Recursos



11 Toma de Decisiones de Manera Receptiva



12 Liderazgo Responsable

Estos son los factores que garantizan el buen funcionamiento de la organización. Al invertir en el personal y los voluntarios, las organizaciones les capacitan para el éxito. Un gran liderazgo y una gestión transparente y responsable de los recursos garantizan que el tiempo y el dinero se inviertan correctamente. Por último, las decisiones reflejan las necesidades de las partes interesadas y, por tanto, son más eficaces.

Grupo B: Nuestro enfoque al cambio



5 Trabajo Impulsado por las Personas



6 Alianzas Fuertes



7 Incidencia para un Cambio Fundamental



8 Organizaciones Abiertas

En ellos se esbozan los compromisos clave necesarios para trabajar con partes interesadas externas (véase el glosario). Se pide a las organizaciones que se dejen guiar por las personas afectadas, que formen asociaciones sólidas (¡no sólo con socios institucionales, sino también con las comunidades! (véase la definición en el glosario), que busquen siempre resolver las causas profundas de los problemas y no sólo los síntomas, y que sean transparentes y abiertas como forma de generar confianza.

Más información sobre los 12 Compromisos de la Norma Global

En todo el mundo, muchas iniciativas de rendición de cuentas tienen procesos de información y directrices para apoyar a las OSC en el uso de los 12 Compromisos; Accountable Now es una de ellas y también lo son nuestros socios de la Norma Global. Pero las OSC no tienen que suscribirse a un socio para utilizar los 12 Compromisos, las organizaciones pueden utilizar la [aplicación Rendir](#) (disponible en [francés](#), [inglés](#) y [español](#)) para autoevaluar sus prácticas actuales de rendición de cuentas y utilizar los materiales de orientación (disponibles en [inglés](#), [español](#), [macedonio del norte](#) y [albanés](#)) para inspirarse sobre cómo pueden cerrar esas brechas.

Además, este manual también ofrecerá algunos ejemplos de cómo otras organizaciones han tomado medidas para cumplir los 12 Compromisos.

Compromiso 1

Justicia e igualdad

Abordaremos la injusticia, la exclusión, la desigualdad, la pobreza y la violencia para crear sociedades sanas para todos.

Lo esencial

La justicia y la igualdad capacitan a las personas para participar en las decisiones que determinan sus vidas y exigir responsabilidades a quienes ocupan puestos de poder. Como organizaciones cívicas que luchan por la transformación de la sociedad junto con la comunidad, las OSC tienen la tarea de fomentar entornos inclusivos. El papel de las OSC debe ser influir en los comportamientos, las normas y los sistemas para garantizar un trato equitativo para todos, especialmente para los más vulnerables y marginados.

El Compromiso 1 subraya los derechos fundamentales e inalienables que toda persona debe poseer. Dentro de la labor de las OSC, es crucial comprender las realidades actuales desde la perspectiva de las personas afectadas y adaptar los programas y las iniciativas en función de las auténticas necesidades y prioridades expresadas por las comunidades. Las soluciones y acciones que pasan por alto o excluyen a determinados segmentos de la sociedad son intrínsecamente erróneas y contrarias a los principios de progreso e inclusión.

Recursos útiles

- **Accountable Now (Elisa López):** [Cuando la inclusión se hace realidad](#) (en inglés)
- **Accountable Now:** [En el punto de mira: la participación de los jóvenes](#) (en inglés)
- **CBM:** [Estándar de Desarrollo Inclusivo de la Discapacidad](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Escuchar a la gente, comprender y abordar las causas profundas y los efectos de la injusticia, la violencia y la desigualdad.
- Predicar con el ejemplo: ser integradores, respetar y promover los derechos humanos en nuestra organización y asegurarnos de no perjudicarnos a nosotros mismos.
- Apoyar a las personas para que conozcan sus derechos y exijan responsabilidades a los responsables de respetarlos, protegerlos y cumplirlos.
- Colaborar con otros actores para abordar colectivamente las causas profundas y los efectos de la injusticia, la violencia y la desigualdad, y para garantizar el respeto y la protección de los derechos de todas las personas.

Ejemplo de aplicación

Sightsavers ofrece a las comunidades, los socios y las personas con las que trabaja una amplia gama de formación destinada a desarrollar la capacidad de las personas, que incluye habilidades para la vida diaria, movilidad y orientación, derechos y prestaciones, formación profesional y capacitación económica. Estos cursos proporcionan a las personas con las que trabaja Sightsavers los medios para llevar una vida independiente, y las habilidades aprendidas pueden cambiarles la vida y ser duraderas. Desde 1950, Sightsavers ha apoyado la formación de más de 224.000 personas con discapacidad visual. [Más información en su informe](#) (págs. 17-18).

Compromiso 2

Derechos de la mujer e igualdad de género

Promoveremos los derechos de las mujeres y las niñas y potenciaremos la igualdad de género.

Lo esencial

La igualdad de género es crucial para el progreso socioeconómico de las sociedades pacíficas. Cuando las mujeres y las niñas tienen acceso (véase la definición en el glosario) a los recursos políticos y económicos esenciales, pueden participar plenamente (véase la definición en el glosario) en la sociedad y desarrollar su verdadero potencial. Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) desempeñan un papel fundamental en la promoción de comportamientos y actitudes que garanticen la igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones tanto para mujeres como para hombres en todos los aspectos de la vida.

El Compromiso 2, como uno de los valores fundamentales, es pertinente para todas las OSC, no sólo para las que se centran en la promoción de los derechos de género. Dado que las mujeres constituyen el 50% de la población, es imperativo tener en cuenta su capacidad de participación, sus necesidades y contribuciones, junto con las de otras identidades de género marginadas, a la hora de diseñar programas o políticas. Por ejemplo, en muchos hogares, las mujeres cargan con la responsabilidad de cuidar a los niños, lo que podría dificultar su participación en consultas presenciales; o si son miembros del personal, esto podría afectar a su capacidad para trabajar en horario regular. Factores como la celebración de actos a altas horas de la noche o en lugares remotos pueden plantear dificultades adicionales.

Aunque no todas las circunstancias serán iguales, es crucial reconocer las discrepancias en el acceso, la disponibilidad de tiempo, las responsabilidades y los recursos que las mujeres, los hombres y otras personas con identidades de género marginadas pueden encontrar a la hora de participar en las iniciativas de las OSC. Al reconocer y abordar estas diferencias, las OSC pueden garantizar una participación más inclusiva (véase la definición en el glosario) y eficaz en sus esfuerzos.

Acciones prácticas

- Escuchar a mujeres, hombres, niñas y niños sobre sus necesidades y deseos en programas y actividades.
- Crear espacios en los que mujeres, hombres, niñas, niños y otros se sientan seguros para compartir sus pensamientos.
- Considerar cómo diferentes personas pueden necesitar diferentes tipos de apoyo y acciones específicas.
- Colaborar estrechamente con todos los sectores de la sociedad para impulsar un cambio social, económico y político duradero.

Recursos útiles

- **Accountable Now y Accountability Lab:** [Cómo no perder la perspectiva de género Cheatsheet](#) (en inglés)
- **YWCA Mundial:** [Metodología de consulta feminista](#) (en inglés)
- **Accountable Now, CARE International, CIVICUS, Accountability Lab:** [Ser responsable: nuestros diferentes caminos hacia la diversidad, la equidad y la inclusión](#) (en inglés) (véase la definición de diversidad y equidad en el glosario)
- **MIO-ECSDE:** [Política de género](#) (en inglés)

Ejemplo de aplicación

Enfoque interseccional de la protección de Plan International. Este enfoque reconoce que las identidades sociales y de género confluyen para influir en el riesgo de daño de una persona. Por lo tanto, la organización reconoce y responde "a los riesgos y necesidades específicos de salvaguarda (y PSHEA) de las diferentes identidades de género y de otro tipo y desafía los prejuicios y la discriminación y otras formas de violencia, que pueden surgir debido a estos".



Un planeta sano

Compromiso 3

Protegeremos el entorno natural y mejoraremos su capacidad de sustentar la vida para las generaciones futuras.

Lo esencial

Para el sector del desarrollo en su conjunto, muchos de los problemas en los que trabajamos están directa o indirectamente relacionados con causas medioambientales. Desde la pobreza, la guerra, las migraciones y la desigualdad de género hasta la corrupción, pasando por el cambio climático, que causa o agrava el problema. En la búsqueda de políticas y prácticas limpias, saludables y sostenibles que beneficien a la humanidad y al planeta, las OSC deben desarrollar y aplicar estrategias que contribuyan a la protección del entorno natural.

Sin embargo, también es importante ir más allá e incluso predicar con el ejemplo. Como parte de la responsabilidad de las OSC con el medio ambiente, las organizaciones deben reconocer los importantes conocimientos y las posibles soluciones que tienen las comunidades locales en relación con los retos medioambientales. Al mismo tiempo, también sabemos que las comunidades tradicionalmente desatendidas son las más afectadas por presiones como el cambio climático. Son precisamente estas comunidades y grupos los que están mejor posicionados a la hora de identificar riesgos, comprender las causas profundas, observar los cambios, supervisar las acciones y encontrar las soluciones más eficaces.

Acciones prácticas

- Comprender y reconocer los efectos diferenciados que las acciones emprendidas en respuesta a sequías, inundaciones, incendios, entre otros, y las políticas/cambios medioambientales pueden tener en las partes interesadas con identidades y antecedentes diferentes (es decir, género, edad, etc.).
- Crear un espacio para elevar las voces de los grupos afectados en conversaciones, debates y discusiones sobre posibles diseños, implementaciones y soluciones políticas y programáticas.
- Facilitar el acceso y proporcionar información y apoyo a los grupos tradicionalmente infrarrepresentados y marginados para que puedan participar de forma significativa en los distintos procesos de responsabilidad medioambiental, como el seguimiento y la evaluación, garantizando la transparencia.
- Predicar con el ejemplo: Determinar el impacto medioambiental de nuestra organización, minimizarlo en la medida de lo posible y ser abiertos sobre nuestros éxitos y fracasos.
- Buscar y formar coaliciones con aliados e instituciones habituales e inusuales para buscar colectivamente soluciones y negociar mejores actuaciones medioambientales. Influir en quienes tienen poder (donantes, gobiernos, empresas, etc.) para que asuman un papel más activo y justo en los compromisos medioambientales.

Recursos útiles

- **MIO-ECSDE y Accountable Now:** [Cómo mantener un "planeta sano" como valor transversal en el trabajo de las OSC](#) (en inglés)
- **Pan American Development Foundation, Green'N'Kool, y Restless Development:** [Implicar a las partes interesadas en la defensa del clima](#) (en inglés)
- **South Asian Disaster Journal (editado por Accountable Now):** [Responsabilidad medioambiental en el contexto pospandémico](#)
- **Ford Foundation:** [Intersecciones de los derechos digitales y la justicia medioambiental y climática](#)
- **MIO-ECSDE:** [Política medioambiental](#)

Ejemplo de aplicación

Transparency International se asegura de que un amplio abanico de partes interesadas participe en el seguimiento de su impacto y contribución a diferentes proyectos sobre justicia climática y financiación; un ejemplo de ello puede encontrarse en su evaluación final del [proyecto Climate Policy and Finance Integrity](#). Además, pone a disposición de los interesados todos los recursos e información relacionados con esta línea de trabajo [en su sitio web](#).

MIO-ECSDE se compromete a reducir su huella de carbono cuando puede y a compensarla cuando no puede. La compensación de carbono de los vuelos del personal se hace individualmente para crear una cultura de conciencia medioambiental en la oficina, mientras que para los vuelos de los participantes en los eventos del MIO-ECSDE, la compensación de carbono se hace globalmente. La compensación de carbono se aplica donando a uno de los proyectos del fondo [Gold Standard](#) o [Greentripper](#).

Compromiso 4

Cambio positivo duradero

Ofreceremos resultados positivos a largo plazo.

Lo esencial

La consecución de los objetivos globales de inclusión social, protección del medio ambiente y crecimiento económico en el presente no debe comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Un cambio positivo duradero requiere que las OSC emprendan estrategias a largo plazo en colaboración con otros agentes y organizaciones. Un enfoque inclusivo y a largo plazo que aborde las causas profundas de los problemas actuales y se centre en lograr impactos sostenibles contribuirá a aumentar la confianza en las OSC y su legitimidad.

Esta labor no sólo se aplica a las personas o comunidades con las que trabajan las OSC, sino también a los socios. Para las organizaciones que ostentan el poder tradicional, especialmente las que poseen recursos en las relaciones de financiación, la sostenibilidad debe ser un principio claro que se aplique en todos los proyectos conjuntos, desde la fase de inicio y planificación hasta la de salida. Además, los mecanismos para supervisar la sostenibilidad más allá del ciclo del proyecto son herramientas importantes para establecer controles varios años después.

Recursos útiles

- **Intrac (Lucy Morris):** [La transición de la asociación internacional, una caja de herramientas para las pequeñas ONG](#) (en inglés)
- **CIVICUS:** [Herramientas de seguimiento y evaluación](#) (en inglés)
- **Accountable Now y Amnesty International:** [Medir el impacto de las OSC \(¡y sobrevivir para contarlo en un blog!\).](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Aprender de las personas y los socios dónde podemos añadir más valor a lo que ya existe.
- Apoyar a las personas para que dispongan de la información, los recursos y la capacidad necesarios para impulsar activamente los cambios que queremos ver de forma colectiva.
- Evaluar nuestros resultados a largo plazo en consulta con las personas con las que trabajamos, incluidos los efectos negativos imprevistos.
- Colaborar con otros actores de forma que se aprovechen los puntos fuertes de cada uno y se garantice la responsabilidad de nuestro impacto colectivo.
- Supervisar, evaluar, aprender, adaptar e innovar continuamente centrándose en resultados duraderos.

Ejemplo de aplicación

La [Estrategia del Programa 2020](#) de **CARE International** describe cómo la organización promueve el impacto duradero y el desarrollo inclusivo - a través de la acción humanitaria, soluciones innovadoras, y multiplicando el impacto. Los aprendizajes de los programas de CARE se utilizan para influir en un cambio más amplio y ampliar las soluciones eficaces. Además, [el programa Scale by Design Accelerator](#) de CARE apoya a los profesionales del desarrollo dentro de CARE y sus socios para diseñar proyectos innovadores a escala y sostenibles desde el principio.

Compromiso 5

Trabajo impulsado por las personas

Nos aseguraremos de que las personas con las que trabajamos tengan un papel clave en el impulso de nuestro trabajo.

Lo esencial

Un trabajo verdaderamente impulsado por las personas requiere que los recursos y el poder necesarios para alcanzar los objetivos de las OSC se compartan adecuadamente entre las organizaciones y las personas. Sólo cuando las personas y las OSC comparten el liderazgo y la propiedad del proceso para alcanzar objetivos comunes, pueden lograrse resultados positivos duraderos y reforzarse las iniciativas locales.

El éxito sostenible de las iniciativas sólo puede lograrse cuando el liderazgo y la propiedad del proceso son asumidos conjuntamente por las personas y las OSC. Este enfoque colaborativo garantiza que los resultados calen en la comunidad y tengan un impacto positivo duradero. Un aspecto central de este esfuerzo es el compromiso de implicar y escuchar activamente las voces de las personas en los procesos de toma de decisiones. Al dar prioridad a la inclusión y la participación, las OSC no sólo hacen que su trabajo sea más pertinente para las personas a las que sirven, sino que también mejoran su eficacia general.

Recursos útiles

- **ChildFund New Zealand:** [El enfoque de la Hoja de ruta](#) (en inglés)
- **Restless Development:** [Cambio liderado por los jóvenes: ¿qué funciona?](#) (en inglés)
- **Bao Han Tran Le:** [Globalización y acción local](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Aprender de las personas con las que trabajamos y a las que representamos para que sus problemas sean nuestros objetivos.
- Apoyar a las personas para que asuman un papel activo e impulsen el cambio que queremos ver colectivamente.
- Garantizar que las opiniones de las personas se reflejen adecuadamente en nuestros procesos de toma de decisiones a todos los niveles de nuestra organización.
- Invitar a la gente a dar su opinión y actuar en consecuencia para mejorar nuestro rendimiento e impacto colectivo.

Ejemplo de aplicación

[Civic Actions Team \(CivActs\)](#) de **Accountability Lab** son una plataforma pionera de información ciudadana, diálogo y voz comunitaria para garantizar la rendición de cuentas en el proceso de desarrollo. Los CivActs ya han recopilado información esencial de cientos de comunidades de Nepal, Pakistán, Liberia y Mali, resolviendo problemas cotidianos de los ciudadanos y cerrando el círculo de los retos relacionados con todo tipo de cuestiones, desde la migración a la trata de seres humanos, pasando por la gestión de los recursos naturales y la seguridad.

Compromiso 6

Alianzas Fuertes

Trabajaremos en colaboración justa y respetuosa para alcanzar objetivos compartidos.

Lo esencial

El establecimiento de asociaciones sólidas depende del fomento de relaciones transparentes y mutuamente beneficiosas, que sirven de piedra angular para que las OSC persigan eficazmente metas y objetivos compartidos. Colaborar y coordinarse con diversas partes interesadas permite a las OSC adoptar un enfoque integral, detectar lagunas y mitigar acciones redundantes en la búsqueda de bienes públicos.

Aprovechando las fuerzas colectivas y las variadas perspectivas de los distintos actores, las OSC pueden racionalizar sus esfuerzos y amplificar su impacto. Es imperativo que las organizaciones cultiven de forma proactiva conexiones sólidas entre las diversas partes interesadas y promuevan activamente la sinergia para abordar retos complejos a largo plazo. Mediante una colaboración sostenida, las OSC no sólo pueden maximizar su eficacia, sino también impulsar un ecosistema más resistente y adaptable para abordar los problemas de la sociedad.

Recursos útiles

- **Danish Refugee Council:** [Principios de asociación](#) (en inglés)
- **Accountability Lab:** [Política de asociación](#) (en inglés)
- **Zambian Governance Foundation:** [¿Qué significa estar dirigido por la comunidad?](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Identifique organizaciones que trabajen por objetivos similares y establezca asociaciones respetuosas que aprovechen los puntos fuertes de cada una.
- Garantizar que las funciones y responsabilidades de nuestra organización y nuestros socios sean claras y justas.
- Colaborar con distintos tipos de organizaciones para alcanzar objetivos comunes.
- Compartir información, recursos y conocimientos con nuestros socios y tomar decisiones importantes de forma colectiva.

Ejemplo de aplicación

Restless Development está comprometida con el desarrollo de capacidades de sus socios a varios niveles, y apoya una mayor participación de las OSC del Sur en la promoción y la influencia. Las asociaciones se basan en visiones y objetivos comunes, el aumento del impacto y la ventaja comparativa. Se hace hincapié en trabajar a través de las estructuras existentes, lo que conduce a resultados sostenibles. [Lea su informe](#) (pág. 22, en inglés)

Compromiso 7

Incidencia para un Cambio Fundamental

Abordaremos las causas profundas abogando por un cambio fundamental.

Lo esencial

La incidencia política y las campañas sensibilizan a distintos niveles para posibilitar un cambio positivo. Para quienes ostentan el poder tradicional y político, la incidencia política de la sociedad civil presiona a estos actores para que aborden los problemas profundamente arraigados de la injusticia, la pobreza, la violencia, la desigualdad, los prejuicios de género y la degradación medioambiental. Por lo tanto, las OSC deben comprometerse con los valores e identidades subyacentes que limitan los intentos públicos y políticos de superar los retos a los que se enfrenta la gente, y cuestionarlos.

Al amplificar y legitimar las voces de los afectados por estos problemas, las OSC actúan como catalizadores de un cambio significativo. Mediante la recopilación de pruebas, tanto científicas como experimentadas por las comunidades afectadas, las OSC aprovechan el poder de la gente para hacer frente a los obstáculos sistémicos y trabajar en pro de reformas políticas a escala local, nacional, regional y mundial.

Recursos útiles

- **Pan American Development Foundation, Green'N'Kool, y Restless Development:** [Implicar a las partes interesadas en la defensa del clima](#) (en inglés)
- **Innovation for Change:** [Plan de estudios de promoción y campañas](#) (en inglés)
- **World YWCA:** [Hoja de ruta para la incidencia política \(2022-2024\)](#). (en inglés)

Acciones prácticas

- Garantizar que nuestra labor de defensa se base en investigaciones contrastadas y en las opiniones de las personas afectadas.
- Abogar por cambios positivos que aborden tanto las causas profundas como sus efectos.
- Apoyar a las personas -incluidas las afectadas- para que aprendan, se conecten, se movilicen y hagan oír su voz.
- Mitigar los riesgos para las personas implicadas o afectadas por nuestra defensa.
- Evaluar los efectos de nuestra defensa en consulta con las personas afectadas.
- Formar asociaciones y alianzas con otras organizaciones, instituciones y agentes que persigan objetivos políticos similares.

Ejemplo de aplicación

La Federación **Terre des Hommes International** reconoce que las nuevas tecnologías e Internet han abierto muchas oportunidades a los niños, pero su presencia en la red también ha aumentado su exposición a contenidos nocivos y a menudo ilegales. Terre des Hommes aboga por una nueva legislación protectora para que las empresas tecnológicas asuman su responsabilidad y utilicen sus herramientas para combatir la explotación infantil. [Más información sobre su labor de influencia.](#)

Compromiso 8

Organizaciones Abiertas

Seremos transparentes sobre quiénes somos, lo que hacemos y nuestros éxitos y fracasos.



Lo esencial

La confianza es realmente importante a la hora de construir una buena relación entre las organizaciones y las sociedades/comunidades a las que desean servir. Ser abierto y transparente ofrece un primer paso hacia la mejora de esa confianza, ya que la transparencia permite a las personas (especialmente donantes y beneficiarios) saber lo que ha ocurrido, lo que se va a hacer y lo que no se ha llevado a cabo. Al compartir los posibles problemas y retos, las organizaciones también podrán colaborar más a fondo con esas partes interesadas para encontrar posibles soluciones y puntos en común.

La transparencia va más allá de hacer que la información esté disponible, también se trata de hacerla accesible. Si una organización trabaja con jóvenes, un escrito técnico puede no ser fácilmente comprensible. Del mismo modo, la información de los sitios web puede no ser accesible para determinadas comunidades sin conexión a Internet.

Las OSC que encarnan la transparencia no sólo refuerzan su trabajo, sino que también justifican la confianza depositada en ellas, y en el sector de la sociedad civil en su conjunto, contribuyendo a la preservación del espacio cívico.

Recursos útiles

- **ChildFund Australia:** [Transparencia en la obtención del consentimiento](#) (en inglés)
- **Accountable Now:** [Guía para crear reuniones virtuales responsables](#) (en inglés)
- **ChildFund Alliance:** [Rendición de cuentas adaptada a los niños](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Comparta información oportuna y precisa sobre quién es, qué hace, cómo se toman las decisiones, sus recursos y las repercusiones de su trabajo.
- Publique o, como mínimo, ponga a disposición de quien lo solicite documentos como sus informes anuales, procedimientos de reclamación, enfoques de salvaguardia e inclusión, estados financieros y documentos de los órganos de gobierno.
- Asegúrese de que la información que comparte es adecuada para su público y propósito, y fácil de entender.
- Establecer y mantener procedimientos claros para respetar el derecho a la intimidad y proteger los datos personales de usos indebidos.
- Ofrezca a la gente la oportunidad de cuestionar su trabajo y entablar un diálogo constructivo para llegar a un entendimiento común en la medida de lo posible; esto puede hacerse organizando reuniones, celebrando consultas y estableciendo mecanismos de retroalimentación.
- Asegúrese de que la comunicación y el marketing reflejan sus valores.

Ejemplo de aplicación

[MIO-ECSDE](#) tiene una página web dedicada a la Rendición de Cuentas donde comparte todas sus políticas, Informes de Actividades y Estados Financieros, así como informes de rendición de cuentas y comentarios del Panel de Revisión Independiente Accountable Now.

[CIVICUS](#) ha puesto a disposición del público una copia de su plan estratégico (en 6 idiomas) en su sitio web, mostrando así su compromiso con la inclusión. Además, ha puesto a disposición de sus miembros y de la sociedad civil en general vídeos introductorios en cuatro idiomas principales.

Compromiso 9

Empoderamiento, Eficacia del Personal Remunerado, y del Voluntariado

Invertiremos en personal y voluntarios para desarrollar todo su potencial y alcanzar nuestros objetivos.

Lo esencial

Un personal y unos voluntarios profesionales, bien equipados y leales mejoran la calidad del trabajo de una organización y reducen los riesgos de mala gestión. El personal y los voluntarios son también la columna vertebral de cualquier organización, ya que poseen valiosos conocimientos, experiencia y perspectivas que pueden servir de base a decisiones estratégicas e impulsar la innovación. Cuando los miembros del personal se sienten valorados, capacitados e incluidos en los procesos de toma de decisiones, están más implicados, motivados y comprometidos con la misión y los objetivos de la organización.

Además, implicar al personal en la toma de decisiones fomenta una cultura de colaboración, confianza y transparencia, que puede conducir a mejores resultados y a una resolución de problemas más eficaz. Para lograrlo, las OSC deben tener principios, políticas y procedimientos claros y justos para contratar, desarrollar y gestionar al personal. Al incluir al personal y a los voluntarios en los procesos de planificación y toma de decisiones, las OSC crean entornos potenciadores en los que las personas pueden rendir y crecer eficazmente.

Recursos útiles

- **Accountable Now:** [Informe Accountability in Focus, Parte 4: Personal y voluntarios eficaces y capacitados](#) (en inglés)
- **EU TASCO:** [Webinar sobre voluntariado y gestión del voluntariado](#) (en inglés)
- **MIO-ECSDE:** [Política de denuncia de irregularidades + Código de conducta](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Asegúrese de que el personal y los voluntarios comparten, reciben formación y actúan de acuerdo con sus valores y normas profesionales.
- Poner en marcha prácticas de contratación y empleo justas y transparentes, como la divulgación transparente de las bandas salariales disponibles, hacer que los procesos de contratación sean accesibles a diversos candidatos, utilizar un lenguaje inclusivo en los anuncios de empleo y flexibilizar los horarios de trabajo para incluir en la plantilla a las personas con responsabilidades de crianza de los hijos.
- Fomentar y proporcionar recursos para que el personal y los voluntarios mejoren sus competencias.
- Ayude a su personal a priorizar su trabajo.
- Implice al personal y a los voluntarios en todos los niveles de su organización.
- Proteja la seguridad personal de quienes trabajan con su organización y cree lugares de trabajo justos y solidarios proporcionando políticas claras y concisas, y canales de información, quejas y denuncia de irregularidades para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo.

Ejemplo de aplicación

Iniciativa Campana Verde de ChildFund Korea

La organización pone una plataforma interna a disposición de todo su personal para que aporte sus ideas y comentarios a los procesos organizativos de forma anónima. Una vez que una iniciativa recibe más de 100 acuerdos de otros miembros del personal, se retoma y se debate a nivel de dirección. Gracias a esta iniciativa, se han introducido algunos cambios en la organización, como el trabajo flexible y más días festivos en toda la empresa.

Transparencia salarial de Restless Development.

Restless Development contrata en distintos lugares y pone a disposición de los posibles candidatos su escala salarial para cada puesto. De este modo, la organización es transparente en cuanto a su remuneración y trabaja para garantizar que el personal de toda la organización reciba una remuneración equivalente.

Manejo Adecuado de los Recursos

Compromiso 10

Manejaremos nuestros recursos de forma responsable para alcanzar nuestros objetivos y servir al bien público.

Lo esencial

El uso eficiente, eficaz y ético de los recursos financieros y de otro tipo es esencial para que las OSC gestionen programas, consigan resultados y desarrollen la confianza de las partes interesadas. Las OSC deben seguir las normas de contabilidad financiera generalmente reconocidas, garantizar la aplicación de controles financieros estrictos y reducir el riesgo de malversación de fondos mediante una gestión responsable de los recursos.

Además, en la medida de lo posible, las organizaciones deben ser abiertas con sus donantes sobre los retos a los que pueden enfrentarse y buscar soluciones conjuntamente. Además, al cuestionar las fuentes de ingresos y aceptar financiación de fuentes transparentes, las OSC también pueden garantizar la confianza en el uso que hacen de esa financiación (por ejemplo, la financiación de empresas petroleras puede empañar los programas medioambientales).

Este compromiso también está bien relacionado con los compromisos 8 y 9 anteriores. Los recursos no son sólo financieros; la experiencia del personal, el material y el tiempo también deben considerarse recursos. Las organizaciones que invierten bien en su personal, utilizan bien el tiempo y los conocimientos de su personal y conservan los recursos materiales obtendrán más a cambio de sus esfuerzos. Además, la asignación estratégica de recursos permite a las OSC sostener sus programas e iniciativas a largo plazo, impulsando cambios significativos y avanzando eficazmente en sus misiones.

Acciones prácticas

- Adquirir recursos de forma que estén en consonancia con los valores y objetivos.
- Informar de forma abierta y transparente sobre quién proporciona nuestros recursos y cómo se gestionan.
- Asignar responsabilidades claras al personal: ¿quién es responsable de las decisiones presupuestarias? ¿Qué decisión presupuestaria requiere la aprobación del Consejo? ¿Quién es el propietario de un determinado presupuesto? ¿Quién supervisará el presupuesto global? ¿Cuáles son los protocolos financieros necesarios?
- Gestionar los recursos de forma responsable y cumplir las normas contables profesionales.
- Garantizar controles financieros adecuados para reducir el riesgo de corrupción, soborno, malversación de fondos y conflictos de intereses.

Recursos útiles

- **ATENCIÓN:** dado que los requisitos financieros varían de un país a otro, las organizaciones deben atenerse a la legislación nacional y consultar al experto adecuado para obtener un asesoramiento financiero correcto. Los siguientes recursos no sustituyen a dicho asesoramiento jurídico, sino que sirven para ofrecer algunas orientaciones y reflexiones sobre la gestión responsable de los recursos.
- **ACNC:** [Gestión del dinero de la beneficencia para responsables](#) (en inglés)
- **Megan Colnar:** [Poner la confianza y los recursos al servicio de organizaciones beneficiarias más sanas](#) (en inglés)
- **MIO-ECSDE:** [Política antifraude y anticorrupción](#) (en inglés)

Ejemplo de aplicación

Amnesty International pone a disposición del público en su sitio web información sobre su financiación, incluida la procedente de donaciones y otras fuentes de ingresos. Como complemento, la organización comparte además cómo gasta los recursos en función de sus objetivos estratégicos, junto con sus informes financieros en la misma página.

Compromiso 11

Toma de Decisiones de Manera Receptiva

Garantizaremos que nuestras decisiones respondan a las opiniones de las personas afectadas por nuestro trabajo, socios, voluntarios y personal.

Lo esencial

La toma de decisiones con capacidad de respuesta (véase la definición en el glosario) permite a las organizaciones mantenerse ágiles y resistentes en entornos en constante cambio, pivotar rápidamente las estrategias, asignar los recursos de manera eficiente y capitalizar la evolución de las tendencias del mercado o las necesidades de las partes interesadas. Al dar prioridad a la capacidad de respuesta, las organizaciones pueden mejorar su capacidad para anticiparse y responder a posibles riesgos o perturbaciones, minimizando las repercusiones negativas y maximizando las oportunidades de innovación.

Una forma de ser más receptivos es mediante un sistema eficaz de retroalimentación, que ayudará a las OSC a mejorar tanto sus programas como su rendimiento. Los sistemas de retroalimentación no deben limitarse a un único enfoque, sino que deben adaptarse en función de la parte interesada de que se trate. Es útil porque ayuda a que las partes interesadas se conviertan en cocreadoras de su trabajo y demuestren realmente su responsabilidad ante todas sus partes interesadas. Las OSC deben cerrar el ciclo de retroalimentación mediante debates y el desarrollo de soluciones con socios, personal, voluntarios y, lo que es más importante, con las personas con las que trabajan y para las que trabajan.

Recursos útiles

- **Resilient Roots:** [10 consejos para recabar las mejores opiniones de su comunidad](#) + [Conquistar el bucle de retroalimentación](#) (en inglés)
- **Accountable Now:** [10 pasos para un buen mecanismo de reclamación](#) (en inglés)
- **MIO-ECSDE:** [Política de reclamaciones](#) (en inglés)

Acciones prácticas

- Pedir opiniones y quejas a los principales grupos interesados de forma que les resulte accesible; analizar y revisar detenidamente estas opiniones.
- Garantizar que los procesos de toma de decisiones a todos los niveles se basan en las opiniones de las partes interesadas y responden a ellas.
- Aclarar y comunicar cómo puede la gente hacer aportaciones y comentarios a los procesos de toma de decisiones, y explique claramente por qué la organización no puede tener en cuenta determinados comentarios.
- Permitir que el personal de primera línea y los voluntarios respondan a las opiniones.
- Comunicar los comentarios recibidos, cómo se han utilizado y qué cambios se han introducido.

Ejemplos de aplicación

Educo (pág.9) trabaja en los derechos de la infancia, la educación y la participación. Un conjunto de [Estándares de Participación Infantil](#) orienta a Educo y a sus organizaciones socias sobre cómo trabajar junto a los niños para garantizar su participación activa. La naturaleza y el alcance de la participación infantil están determinados por el principio del interés superior del niño y adaptados para reflejar los contextos locales y los niveles de edad y madurez del niño.

Los niños participan en todas las fases de los proyectos de Educo, desde la concepción y la planificación, pasando por un proceso participativo de análisis de la situación de los derechos de la infancia, hasta la ejecución y las evaluaciones. Los enfoques se ponen a prueba y los aprendizajes se comparten en toda la organización.

Educo cree que es necesario llevar a cabo un desarrollo de capacidades sobre los derechos de la infancia para implicarles de la mejor manera posible en las iniciativas de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje, y que es importante ser flexible y adaptarse a las necesidades de la infancia durante estos procesos.

Compromiso 12

Liderazgo responsable



Nos aseguraremos de que nuestra dirección y nuestro órgano de gobierno rindan cuentas.

Acciones prácticas

- Garantizar que un órgano de gobierno independiente supervise nuestra dirección estratégica, el cumplimiento de la legislación, la gestión de riesgos y el rendimiento.
- Responsabilizar por igual al órgano de gobierno y a la dirección de la consecución de nuestros objetivos estratégicos y del cumplimiento de los compromisos de esta norma.
- Fomentar una cultura en la que todo el personal y los voluntarios se sientan responsables de sus acciones e impactos.
- Apoyar un liderazgo responsable, visionario e innovador a todos los niveles.
- Tomarse en serio las quejas y disputas internas y externas, creando espacios seguros y mecanismos adecuados para abordarlas.

Recursos útiles

- **SOS Children Villages:** [Consejo Asesor Juvenil](#) (en inglés)
- **Transparency International:** [Enfoque de la gestión de conflictos de intereses](#) (en inglés)
- **Marilyn Wyatt:** [Manual de gobernanza de las ONG](#) (en inglés)
- **Oxfam:** [Normas básicas de salvaguardia de One Oxfam](#) (en inglés)

Ejemplos de aplicación

La Junta Directiva de **Restless Development** tiene el mandato de estar formada por al menos dos jóvenes menores de 30 años, uno de los cuales es también su actual Presidente Global. Además, en toda la organización, los jóvenes menores de 35 años constituyen el 80% del personal y de los voluntarios, ocupan puestos clave de liderazgo y participan activamente en los procesos de rendición de cuentas y en las medidas de ejecución de la organización.

Lo esencial

El liderazgo responsable en una organización va más allá de los aspectos técnicos de la gobernanza (véase el glosario). Aunque una gobernanza eficaz, que incluya una buena gestión financiera, el cumplimiento de la legislación y la rendición de cuentas por parte del personal y los voluntarios, es crucial, el verdadero liderazgo responsable va más allá de estos elementos.

Además de las prácticas de gobernanza, el liderazgo responsable implica el establecimiento de una visión clara y unos valores éticos por parte del equipo directivo, que incluye tanto a la dirección como a un órgano de gobierno independiente. Esta visión sirve de guía para la organización, marcando su dirección e informando los procesos de toma de decisiones. Los valores éticos proporcionan la brújula moral que garantiza que las acciones se ajustan a la misión y los principios de la organización.

Al fomentar una cultura arraigada en la integridad y la transparencia, el liderazgo capacita a su personal y voluntarios para actuar de forma ética y responsable en todas sus acciones. Esto no sólo mejora la reputación de la organización, sino que también fortalece sus relaciones con las partes interesadas, incluidos los donantes, los beneficiarios y la comunidad en general.

En última instancia, el liderazgo responsable combina una gobernanza eficaz con el compromiso con unos principios compartidos y una visión convincente, lo que permite a las OSC cumplir su misión y realizar aportaciones significativas a la sociedad.

glosario

Accesible/accesibilidad: se refiere al estado de algo o una práctica que se puede utilizar, comprender, alcanzar y obtener fácilmente. Las consideraciones de accesibilidad son diferentes para los distintos grupos de personas y existen múltiples barreras que dificultan la accesibilidad. Las barreras pueden ser, por ejemplo, la discapacidad, el idioma, el sexo, la edad y la raza, entre otras.

Rendición de cuentas: se refiere a todos los procesos en los que la organización interactúa con sus grupos de interés, como dar cuenta de lo que hará, tener en cuenta las opiniones y deseos de sus grupos de interés y rendir cuentas de sus acciones.

Comunidades: son los principales destinatarios de la labor de las OSC y las personas cuyas vidas intentan mejorar. Si la organización es una red o la Secretaría de una alianza, las "comunidades" apuntan a otras OSC que pueden ser secciones nacionales, socios de una alianza o miembros a los que la organización presta apoyo.

Diverso/diversidad: se refiere a las cualidades y diferencias únicas que posee cada persona e individuo. Lleva implícito el valor de los individuos y las diferencias en sus identidades.

Participación/compromiso: se refiere a los diferentes tipos de prácticas que una organización puede adoptar para consultar y obtener las aportaciones y opiniones de sus partes interesadas. El compromiso puede llevarse a cabo de múltiples maneras, y esta lista de ejemplos no es en absoluto exhaustiva: buzón de sugerencias, reuniones de consulta, conversaciones 1:1, reuniones, encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.

Equidad/equitativo: se refiere a la imparcialidad y la justicia, con el reconocimiento de que no se puede aplicar el mismo trato y las mismas acciones a todos. Implícito está el reconocimiento de que diferentes personas de diferentes grupos de identidad pueden recibir diferentes formas de privilegio, discriminación, trato y desigualdad como resultado de quiénes son. Por lo tanto, la equidad consiste en garantizar que personas diferentes reciban los mismos resultados a pesar de sus diferentes circunstancias.

Gobernanza: se refiere a los procesos de dirección de una institución u organización. Implica procesos que establecen la visión, la dirección, la supervisión y el funcionamiento de una organización. La buena gobernanza implica la toma de decisiones de forma que la dirección de una organización escuche y empodere a las partes interesadas, dirija los recursos de forma eficaz y rinda cuentas de sus actos.

Órganos de gobierno: dependiendo de la organización, puede referirse a un Consejo de Administración, Comités Ejecutivos u órganos que tienen la última palabra en la toma de decisiones (dentro de un área o para toda la organización).

Inclusiva/inclusión: es cuando una organización toma la decisión activa de permitir que el mayor número posible de personas, independientemente de sus orígenes e identidades, sean escuchadas, respetadas y participen.

Respuesta/responsividad: se refiere a cómo reacciona y se adapta la organización a las entradas y a la información recibida.

Partes interesadas: son individuos o grupos que forman parte del trabajo de una organización o se ven afectados por él. Pueden ser socios, miembros, donantes, gobiernos, personal, secciones nacionales, voluntarios, juntas directivas, el público y, lo que es más importante, las comunidades y los pueblos a los que las organizaciones pretenden servir.



Accountable Now

info@accountablenow.org
accountablenow.org