

# Marco de calidad del programa

Julio 2021



**CBM Inclusión Global de la Discapacidad**

Van Heuven Goedhartlaan 13D, 1181 LE Amstelveen, Países Bajos

[www.cbm-global.org](http://www.cbm-global.org)

## Índice

Marco de calidad del programa de CBM Global .....	3
A. Principios y compromisos del programa.....	4
Justicia, igualdad e inclusión.....	4
Responsabilidad de las personas con discapacidad.....	5
Responsabilidad ante los donantes .....	5
Asociación .....	5
Socorrista .....	6
Igualdad entre hombres y mujeres.....	7
Calidad técnica .....	7
Imperativo humanitario .....	8
Defender nuestros intereses.....	8
Durabilidad .....	9
Accesibilidad y diseño universal .....	9
Responsabilidad medioambiental.....	10
B. Compromiso de la dirección.....	10
Gestión financiera .....	10
Gestión de programas .....	11
Gestión del personal.....	11

# Marco de calidad del programa de CBM Global

## Objetivo

El propósito del Marco de Calidad del Programa es establecer los principios y compromisos de alto nivel que esperamos guíen la calidad de los programas y de los que queremos ser responsables. El objetivo general es garantizar que las personas a las que servimos y apoyamos a través de nuestros programas, así como los donantes que apoyan dichos programas, puedan confiar en la calidad, eficacia, eficiencia, pertinencia, sostenibilidad e impacto del trabajo que llevamos a cabo.

## Los derechos humanos, base de nuestro trabajo

Nuestro Marco de Calidad del Programa se sitúa en el contexto de varios instrumentos universales de derechos humanos. Ayuda al personal y a los socios de CBM Global a mejorar nuestra rendición de cuentas de acuerdo con nuestro compromiso de respetar y promover los derechos humanos tal y como se expresan en la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**. Como organización internacional de desarrollo, estamos especialmente comprometidos con la promoción de una mejor comprensión y aplicación de la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad** (CDPD), la **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer** (CEDAW) y la **Convención sobre los Derechos del Niño** (CDN) para garantizar que se respeten los derechos de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños con discapacidad.

## Sistemas globales de rendición de cuentas

Respetamos nuestras responsabilidades de promover programas de desarrollo responsables y de alta calidad que demuestren nuestra contribución a un cambio positivo en consonancia con [la Agenda 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible](#).

En nuestra labor humanitaria, nos esforzamos por cumplir las normas internacionales de acuerdo con la [Norma Humanitaria Fundamental de Calidad y Rendición](#) y por garantizar que nuestro trabajo humanitario cumple con [La Carta Humanitaria](#) y contribuye a la consecución del [Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres](#). Aunque tenemos una norma específica sobre el imperativo humanitario, nuestros compromisos con la acción humanitaria pretenden sustentar todas nuestras actividades de desarrollo, promoción, asesoramiento y humanitarias.

## Aplicación de CBM Global

El Marco de Calidad del Programa informa nuestro enfoque del trabajo del programa, tanto para el personal de CBM Global como para las organizaciones asociadas, y es coherente con normas de calidad más amplias en los marcos humanitarios y de desarrollo internacional. Se utiliza para el diseño de proyectos, el seguimiento, la evaluación, el aprendizaje y la rendición de cuentas. Su aplicación se apoya en otras directrices y herramientas, que explican a nuestro personal y a nuestros socios cómo poner en práctica cada principio y compromiso de alto nivel a lo largo del tiempo.

Sin embargo, es importante señalar que el Marco de Calidad del Programa no se impone a nuestros socios, sino que se integra en las herramientas de desarrollo de la capacidad de los socios de CBM Global y en el proceso de asociación para identificar compromisos de mejora. Al mismo tiempo, ciertos principios y compromisos, como la

salvaguarda, representan una condición no negociable para la asociación con CBM Global.

Los principios y compromisos del Marco de Calidad del Programa son interdependientes y deben aplicarse todos de forma integrada para ofrecer programas de calidad. El objetivo es apoyar el aprendizaje y la mejora continuos de nuestro trabajo con nuestros socios y respaldar nuestro diálogo e intercambios con otros actores humanitarios y de desarrollo.

Los avances en la aplicación del Marco de Calidad del Programa se comunican a nivel global de la organización, y la dirección global de CBM revisa y aprueba al menos una vez al año el correspondiente plan de acción global.

## **A. Principios y compromisos del programa**

---

### **Justicia, igualdad e inclusión**

CBM Global se compromete a valorar, respetar y promover la igualdad, la justicia y la inclusión. Nos esforzamos por ser imparciales y no discriminatorios en todas nuestras actividades, diseñando nuestras intervenciones en función de los niveles de necesidad y marginación.

Para ello, necesitamos :

- Respetar y promover la igualdad de derechos y la dignidad de todos los seres humanos en nuestro programa de trabajo y esforzarnos por garantizar la igualdad de oportunidades a las personas discapacitadas para que puedan disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones con los demás.
- Defender la no discriminación, es decir, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en un motivo como el sexo, la edad, la etnia, la fe, la orientación sexual, la raza o cualquier otra característica, y garantizar que se practique y destaque en todos nuestros programas, políticas y actividades, así como en nuestras comunicaciones internas y externas.
- Estar abiertos a todos, respetar y promover los derechos humanos dentro de nuestra organización y garantizar que nuestra programación no cause daños, ya sean directos o indirectos, intencionados o no.
- Identificar a los grupos más discriminados: adoptar medidas proactivas para promover la igualdad de oportunidades de quienes han sido identificados como excluidos, en particular los que se encuentran en situación de riesgo o marginación.
- Tratar de avanzar en la aplicación de leyes, políticas públicas, presupuestos, planes, programas y servicios nacionales que promuevan los derechos humanos de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños con discapacidad, de conformidad con la CDPD.
- En los casos en que tales leyes no existan, no se apliquen plenamente o se abuse de ellas, pondremos de relieve estas cuestiones en el debate público y abogaremos por la adopción de medidas correctoras adecuadas en todos los ámbitos del desarrollo y la acción humanitaria.

## **Responsabilidad de las personas con discapacidad**

CBM Global se compromete a rendir cuentas ante las personas con discapacidad, sus familias y las organizaciones que las representan en todos los ámbitos de su trabajo.

Para ello, necesitamos :

- Garantizar que las personas discapacitadas y las organizaciones de personas discapacitadas (OPD) participen activamente en todas las fases de nuestras actividades de gestión inclusiva del ciclo de proyectos y consultoría, prestando especial atención al diseño de los proyectos, las actividades de aprendizaje y la evaluación.
- Diseñar y ejecutar nuestros programas y proyectos con el objetivo de maximizar los resultados y el impacto a largo plazo para las personas discapacitadas y el grupo destinatario más amplio de nuestro trabajo.
- Buscar de forma proactiva la opinión de un amplio abanico de OPD, incluidas las personas con discapacidad organizadas en grupos de autoayuda, sobre cómo mejorar nuestro trabajo, garantizando una amplia representación de los distintos grupos de identidad.
- Apoyar el desarrollo de las capacidades de las OPD, en particular de los grupos infrarrepresentados, para garantizar que CBM Global y sus socios puedan rendir cuentas de manera efectiva.
- Crear oportunidades para que las personas con discapacidad y las OPD formulen opiniones oficiales sobre nuestra programación a escala nacional.

## **Responsabilidad ante los donantes**

CBM Global se compromete a rendir cuentas a los donantes que financian sus programas.

Para ello, necesitamos :

- Maximizar el rendimiento de la inversión de los donantes garantizando que los proyectos y programas tengan un impacto duradero en los grupos destinatarios previstos y alcancen realmente los objetivos y resultados con los que nos hemos comprometido.
- Asegurarse de que las propuestas de proyecto enviadas a los donantes exponen claramente las necesidades que abordará el proyecto, los resultados esperados y los costes.
- Apoyar proactivamente la presentación puntual y precisa de informes o información de calidad a todos los donantes, institucionales e individuales, según proceda.
- Garantizar que el personal y los socios conozcan perfectamente los requisitos de cumplimiento específicos del donante y los cumplan en todo momento.
- Facilitar una colaboración interdepartamental eficaz que anticipe y permita el desarrollo responsable de materiales de comunicación relevantes y atractivos adaptados a los donantes de CBM Global.

## **Asociación**

CBM Global está comprometida con la creación de auténticas asociaciones, incluso con OPD, ONG, ONG internacionales, gobiernos y donantes en nuestros países de operaciones, así como en los países en los que recaudamos fondos. CBM Global cree que ésta es la forma

más eficaz de lograr un cambio positivo mayor y duradero en la vida de los más pobres y desfavorecidos.

Por ello, CBM Global se centra en reforzar la capacidad de las organizaciones nacionales y locales, especialmente las OPD.

Para ello, necesitamos :

- Comprometerse con la capacitación y la participación de todas las personas cuyas vidas se ven afectadas por nuestro trabajo, en consonancia con la Agenda Local y los Principios de Asociación<sup>1</sup>.
- Mediante una fuerte participación y apropiación, garantizar que nuestros socios y las personas a las que representan se conviertan en los principales agentes del cambio en sus contextos específicos.
- Desarrollar y financiar un marco para reforzar las capacidades de los socios. Los ámbitos de intervención para el refuerzo de las capacidades pueden ser organizativos, estratégicos, financieros, operativos, programáticos, técnicos o infraestructurales.
- Garantizar que los planes estratégicos nacionales identifiquen las necesidades de desarrollo de capacidades de los socios sobre la base de una evaluación de las necesidades de capacidad y su papel previsto en la aplicación del plan estratégico nacional.
- Definir un marco claro de seguimiento y evaluación para todas las iniciativas de desarrollo de capacidades, a ser posible integrado en los planes regulares de los proyectos.
- Facilitar la participación efectiva de las partes interesadas en el desarrollo, aplicación y evaluación de los programas, políticas y actividades de promoción y asesoramiento de CBM Global.
- Dar a conocer la existencia de un mecanismo de información y quejas accesible y que funcione correctamente, utilizado activamente por los socios y las comunidades, y revisar las medidas adoptadas en respuesta a las opiniones y quejas recibidas.
- Garantizar que CBM Global y sus socios se atengan a las normas más estrictas de responsabilidad y no se asocien con organizaciones o personas implicadas en prácticas ilegales o poco éticas.

## **Socorrista**

CBM Global se compromete a desarrollar, proteger y salvaguardar a los niños y adultos en situación de riesgo que entran en contacto con nuestro personal, programas y operaciones.

Para ello, necesitamos :

- Abogar por entornos seguros con socios y redes siempre que sea posible.
- Garantizar que las niñas, niños, mujeres y hombres que participan en nuestros programas se benefician de un "entorno de proyecto seguro" y, en este contexto, sensibilizar a nuestros socios sobre estas cuestiones y las estrategias adecuadas.
- Promover de forma proactiva la concienciación sobre la salvaguarda y desarrollar la capacidad de nuestro personal y nuestros socios.

---

<sup>1</sup> Definimos la asociación en el sentido más amplio, desde aquellos con los que trabajamos a través de alianzas y programas, hasta aquellos con los que recaudamos fondos y emprendemos actividades de promoción.

- Identificar posibles lagunas en las organizaciones con las que deseamos asociarnos formalmente antes de suscribir contratos de proyectos, y proporcionar apoyo específico para desarrollar políticas de salvaguarda y/o establecer códigos de conducta que el personal deba firmar y que estén vinculados a los proyectos y programas apoyados por CBM Global.
- Incluir requisitos de salvaguarda en nuestros marcos contractuales legales y en los acuerdos con las organizaciones con las que trabajamos.
- Incorporar evaluaciones de riesgos de salvaguarda y medidas de mitigación en el ciclo del proyecto para prevenir y/o responder eficazmente a cualquier abuso, negligencia y explotación de las niñas, niños, mujeres y hombres a los que queremos servir.
- Garantizar que todo el personal y los representantes (contratistas, consultores, visitantes, embajadores de buena voluntad, etc.) comprendan, firmen y se adhieran a las políticas de Salvaguarda de Niños y Adultos en Riesgo y de Protección contra la Explotación, el Abuso y el Acoso sexuales, así como al Código de Conducta.

## **Igualdad entre hombres y mujeres**

CBM Global se compromete a respetar los derechos y la igualdad de mujeres, hombres, niñas y niños en todos sus programas, garantizando la igualdad de valor, participación y toma de decisiones para todos, y haciendo frente a todas las formas de violencia, discriminación, intimidación y explotación de mujeres, hombres, niñas y niños, para que puedan alcanzar sus aspiraciones.

Para ello, necesitamos :

- Promover la voz, la elección y la autonomía de las mujeres y las niñas en nuestros programas y actividades de defensa.
- Recopilar y analizar datos desglosados por sexo, edad y discapacidad, y animar a los socios y gobiernos a hacer lo mismo.
- Llevar a cabo y aplicar un análisis de género para garantizar que el diseño del programa tenga en cuenta las barreras y la discriminación basadas en el género.
- Seguimiento y medición de la igualdad de oportunidades y resultados para las mujeres, niñas y niños que participan en nuestros programas.
- Apoyar a los socios para garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas discapacitadas y la igualdad de resultados para mujeres y hombres, y niñas y niños.
- Promover oportunidades de empoderamiento para todas las mujeres, hombres, niñas y niños, especialmente los discapacitados, para que puedan elegir, expresarse y asumir el control como agentes de cambio dentro de nuestros programas.

## **Calidad técnica**

CBM Global se compromete a apoyar programas técnicamente sólidos, basados en las normas técnicas vigentes y las mejores prácticas en el ámbito de actividad correspondiente.

Para ello, necesitamos :

- Definir claramente las normas técnicas internacionales y nacionales aplicables a cada área de actividad y comunicarlas a nuestro personal y socios.

- Poner en marcha sistemas de garantía de calidad para evaluar y confirmar que las normas acordadas se cumplen de forma coherente en todos los programas, identificando las medidas correctoras necesarias.
- Incorporar controles de garantía de calidad en el sistema de seguimiento e información del proyecto.

## **Imperativo humanitario**

CBM Global está comprometida con el imperativo humanitario, dando prioridad a salvar y proteger vidas y al derecho a vivir con dignidad en su planificación estratégica y su trabajo programático.

Para ello, necesitamos :

- Respetar los principios humanitarios de imparcialidad, humanidad e independencia. Estamos comprometidos con las prácticas descritas en el Código de Conducta para las ONG en el Socorro en Casos de Desastre del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, la Carta Humanitaria y las Normas Mínimas SPHERE de Socorro en Casos de Desastre, la Norma Humanitaria Esencial en materia de Calidad y Rendición (CHS), y las directrices sobre las evaluaciones, el aprendizaje y la rendición de cuentas.
- Trabajar en estrecha colaboración con las personas y las comunidades, en asociación y coordinación con las partes interesadas locales, nacionales e internacionales, para garantizar que la preparación, la respuesta y la recuperación en caso de emergencia no sean discriminatorias y sean accesibles para todas las personas con discapacidad y las comunidades en las que viven, ofreciendo oportunidades para una mejor reconstrucción y una mayor resiliencia para las estrategias de reducción del riesgo de catástrofes.
- Coordinarse con las unidades de respuesta de emergencia del gobierno anfitrión y los mecanismos de coordinación de la ONU, según proceda, para garantizar la complementariedad de la respuesta de CBM Global.
- Invertir en proyectos de duración limitada, en los que los socios planifiquen cómo van a poner en marcha los sistemas, las competencias y el liderazgo necesarios para la respuesta de emergencia, contribuyendo así a mejorar el liderazgo estratégico, político y operativo del sistema humanitario internacional.
- Responder a todas las crisis humanitarias a gran escala (categoría 3 según el sistema de clasificación de las Naciones Unidas) en todos los países clave de CBM Global (catástrofes naturales o provocadas por el hombre), según las capacidades, recursos, valor añadido y métodos operativos de CBM Global y sus socios, y proporcionar asistencia técnica a los socios de otros países cuando sea posible.
- Garantizar la oportuna y eficaz toma de decisiones, movilización y despliegue de recursos de conformidad con las directrices y procedimientos internos de CBM Global.

## **Defender nuestros intereses**

CBM Global se compromete a garantizar que nuestra defensa esté integrada en todos nuestros programas y sea coherente con nuestra misión, imparcial y fundamentada en nuestro trabajo, basada en pruebas y en la participación significativa de las partes interesadas, con personas con discapacidad en puestos de liderazgo.

Para ello, necesitamos :



- Trabajar con las OPD y desarrollar su capacidad para influir eficazmente en el cambio de políticas por parte de los principales responsables de la toma de decisiones, en consonancia con la CDPD.
- Desarrollar un proceso claro y publicado a nivel organizativo para la adopción de posiciones políticas públicas (también para los socios, en su caso).
- Garantizar que las reclamaciones se basan en pruebas y en una participación significativa de las partes interesadas.
- Desarrollar políticas éticas explícitas que guíen nuestras decisiones en términos de estrategia de promoción (objetivos y demandas), incluido el uso responsable de las imágenes y las historias de las personas.
- Desarrollar posiciones políticas comunes para que CBM Global hable con una sola voz y sea responsable en sus críticas públicas, garantizando comentarios públicos justos y concediendo el derecho de réplica.
- Promover un vínculo eficaz entre el trabajo de incidencia política mundial, nacional y local, basándose en el trabajo programático que CBM Global apoya con socios a todos los niveles.

## **Durabilidad**

CBM Global está comprometida con la construcción de comunidades resilientes inclusivas y el apoyo a los gobiernos para que cumplan con sus obligaciones de cambio sistémico y transformador para ayudar a alcanzar la Agenda 2030: no dejar a nadie atrás.

Para ello, necesitamos :

- Invertir en el desarrollo de capacidades para garantizar la apropiación local de todas las intervenciones humanitarias y de desarrollo de CBM Global, en consonancia con nuestros principios de asociación.
- Reforzar los sistemas para que los gobiernos asuman la responsabilidad del cambio a largo plazo y la expansión de las iniciativas.
- Utilizar los recursos y la capacidad locales para reforzar las economías locales, en particular recurriendo a fuentes locales de ingresos y a una financiación diversificada para mantener los servicios.
- Desarrollar proyectos que incorporen consideraciones de sostenibilidad a largo plazo en su diseño.
- Invertir en estrategias integradoras de reducción del riesgo de catástrofes en todas las comunidades de riesgo en las que trabajamos.
- Promover enfoques sostenibles, incluso con organismos clave, para garantizar un desarrollo urbano accesible e integrador (Programa Nuevas Ciudades).

## **Accesibilidad y diseño universal**

CBM Global se compromete a ofrecer programas y servicios no discriminatorios y accesibles a todas las personas con discapacidad de sus comunidades, independientemente de su edad, sexo, fe, etnia o cualquier otra característica identificativa, de acuerdo con los principios del Diseño Universal y la Política de Accesibilidad de CBM Global.

Para ello, necesitamos :

- Garantizar que todos los nuevos edificios, espacios públicos, instalaciones interiores y exteriores, incluidas escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo

financiados o cofinanciados por CBM Global en virtud de nuestros acuerdos de asociación, incluso en situaciones de emergencia, sean accesibles y estén diseñados adecuadamente.

- Incluir auditorías de accesibilidad en el diseño de nuestros programas, cuando proceda, y ayudar a nuestros socios a adaptar edificios, infraestructuras y sistemas antiguos para que cumplan los requisitos de accesibilidad.
- Garantizar que los servicios de información, comunicación y otros, incluidos los electrónicos y los de emergencia, sean accesibles.
- Adquirir sistemas TIC para la organización que sean accesibles a todas las personas discapacitadas.
- Apoyar a las OPD en su colaboración con los gobiernos, los organismos profesionales y los sindicatos para garantizar que las normas nacionales de accesibilidad estén bien definidas y supervisadas de conformidad con la CDPD.
- Promover asociaciones y/o influir en las principales instituciones internacionales de desarrollo y financiación para garantizar la adhesión a las normas definidas a nivel mundial o nacional en sus intervenciones humanitarias y de desarrollo.
- Trabajar con las comunidades locales, los municipios, los urbanistas, los profesionales de la construcción, los diseñadores, las universidades y el sector privado para adaptar y/o desarrollar transportes, comunicaciones e infraestructuras accesibles, incluidas las instalaciones de ocio, en consonancia con la CDPD.

## **Responsabilidad medioambiental**

CBM Global se compromete a evaluar y evitar cualquier posible impacto negativo sobre el medio ambiente y a buscar oportunidades para mejorar la sostenibilidad medioambiental en sus actividades, programas y en interés de las personas con discapacidad siempre que sea posible.

Para ello, necesitamos :

- Evaluar, evitar y mitigar los posibles impactos medioambientales negativos de acuerdo con la Política de Responsabilidad Medioambiental de CBM Global.
- <sup>2</sup>Llevar a cabo acciones encaminadas a reforzar la sostenibilidad medioambiental y tener un impacto positivo en el cambio climático, como reducir o compensar nuestras emisiones de CO
- Buscar, cuando proceda, oportunidades para que las personas con discapacidad y sus familias participen y se beneficien de las actividades medioambientales cotidianas.

## **B. Compromiso de la dirección**

---

Los principios y compromisos establecidos en este Marco de Calidad del Programa están respaldados por una serie de compromisos de gestión, que se exponen a continuación:

### **Gestión financiera**

Estamos comprometidos con una gestión financiera eficaz, garantizando la existencia de políticas, procedimientos y controles para gestionar las finanzas, detectar y prevenir el fraude, gestionar los recursos de forma responsable y buscar la rentabilidad.

## **Gestión de programas**

- Nos comprometemos a garantizar que los proyectos y programas sean coherentes con la estrategia de la Federación y la teoría subyacente del cambio de CBM Global, y que sean adecuados y pertinentes para las comunidades con las que trabajamos.
- Garantizamos que nuestras prácticas programáticas, financieras, de comunicación, recaudación de fondos, marketing y promoción no son perjudiciales y que cumplimos las normas de buen gobierno aplicables a las ONG internacionales.
- Diseñamos, ejecutamos y revisamos nuestros programas utilizando una gestión integradora del ciclo del proyecto y unos criterios de calidad definidos que permiten tomar decisiones de financiación sólidas.
- Involucramos de forma proactiva a las comunidades locales en el diseño de los proyectos a través de enfoques participativos, en línea con nuestra responsabilidad hacia las personas a las que servimos, y pretendemos garantizar que la toma de decisiones programáticas de CBM Global esté lo más cerca posible de donde trabajamos.
- Facilitamos el desarrollo de capacidades, el intercambio entre iguales y el aprendizaje entre los principales representantes de los programas para permitir la aplicación progresiva del marco de calidad de los programas.

## **Gestión del personal**

- Nos comprometemos a invertir en el desarrollo de los recursos humanos para que el personal y los voluntarios puedan dar lo mejor de sí mismos al servicio de nuestra misión.
- Garantizamos que las políticas de recursos humanos cumplen las normas pertinentes y los valores de nuestras organizaciones en cuanto a derechos de empleados y voluntarios y salud y seguridad en el trabajo.
- Evaluamos periódicamente el rendimiento de todo nuestro personal.
- Nos aseguramos de que la remuneración y los beneficios alcancen un equilibrio entre las expectativas del público respecto a las organizaciones sin ánimo de lucro y la necesidad de atraer y retener al personal que necesitamos para cumplir nuestra misión.
- Nos adherimos a políticas y procedimientos que garantizan el respeto a la integridad sexual en todos nuestros programas y actividades, y prohíben el acoso sexual, la explotación sexual y la discriminación.
- Garantizamos la existencia de políticas para proteger la seguridad y el bienestar de nuestro personal.