

PROYECTO GARANTÍA DE CALIDAD Y RENDICION DE CUENTAS

Reunión del Grupo Sectorial de WASH - Colombia Junio 2019

ANTECEDENTES DEL PROYECTO QAAP

- Una **colaboración** entre Oxfam, Solidarités International, la Universidad de Tufts y UNICEF así como la Agencia que lidera el grupo sectorial.
- Tiene como objetivo desarrollar y probar en el campo los sistemas de garantía de calidad específicos del contexto que se pueden utilizar para guiar y monitorear la **calidad de las intervenciones** de WASH a nivel nacional y de campo.

En Colombia, el QAAP tiene como objetivo apoyar la **coordinación humanitaria de WASH para mejorar el monitoreo de la calidad** para la respuesta humanitaria de WASH y responder a los resultados de monitoreo alineados con el HRP y el Plan de Respuesta de Migración.

FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN SECTORIAL

1. Apoyar la implementación de la respuesta WASH

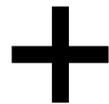
2. Apoyar la toma de decisiones estratégicas

3. Planificar e implementar estrategias sectoriales

4. Monitorear y evaluar el desempeño de la respuesta

5. Fortalecer capacidades en preparación

6. Apoyar la abogacía



Apoyar la rendición de cuentas Populations

OBJETIVOS DEL PROYECTO QAAP

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo se puede implementar un **proceso continuo y colectivo de monitoreo de la calidad** por parte de los socios del Sector WASH Nacional y las plataformas nacionales y subnacionales en la coordinación humanitaria nacional?”

OBJETIVOS:

Desarrollar un sistema de garantía de calidad, basado en la participación comunitaria y criterios técnicos, para apoyar a las plataformas coordinadoras de WASH y sus socios a orientar y guiar midiendo la calidad en la respuesta.

- Completar una **línea base de la respuesta en términos de calidad** en los contextos específicos por país seleccionado y así establecer un punto inicial, con lo cual se pueda comparar en una fecha posterior.

RESULTADOS ESPERADOS DE LA VISITA

- La Plataforma Nacional de Coordinación Humanitaria WASH y sus socios, **definen el criterio de “calidad” y contextualizan** y complementan el MARCO de calidad de la respuesta y desarrollaran:
 - Un **matriz** con criterios de calidad con indicadores apropiados y medios de verificación para ambos **Metodología consensuada** para desarrollar un Sistema de Garantía de Calidad colaborativo para el sector WASH humanitario
 - Garantía de Calidad y Rendición de Cuentas **se incorpora en los procesos** de seguimiento y evaluación en curso de Colombia
- La plataforma humanitaria nacional de WASH desarrolla un **mecanismo de seguimiento** de la calidad y se define la **línea de base** en términos de calidad

**¿ POR QUÉ la Garantía de la Calidad
y Rendición de Cuentas ?**

Problemas y desafíos actuales

Enfoque existente en **cantidad y cobertura** en lugar de calidad

Coste-beneficio en términos de calidad.

Participación limitada de las personas afectadas en la evaluación inicial, el diseño, en la planificación y seguimiento.

Organizaciones sobrecargadas de informes

Seguimiento de la calidad ocurre esporádicamente (evaluaciones) y **sin posibilidad de generar cambios** y mejoras

Las **orientaciones** y los estándares existen, pero están **aplicados y**

medidos de manera inconsistente



Guías y estándares existentes

EXISTEN, pero ...

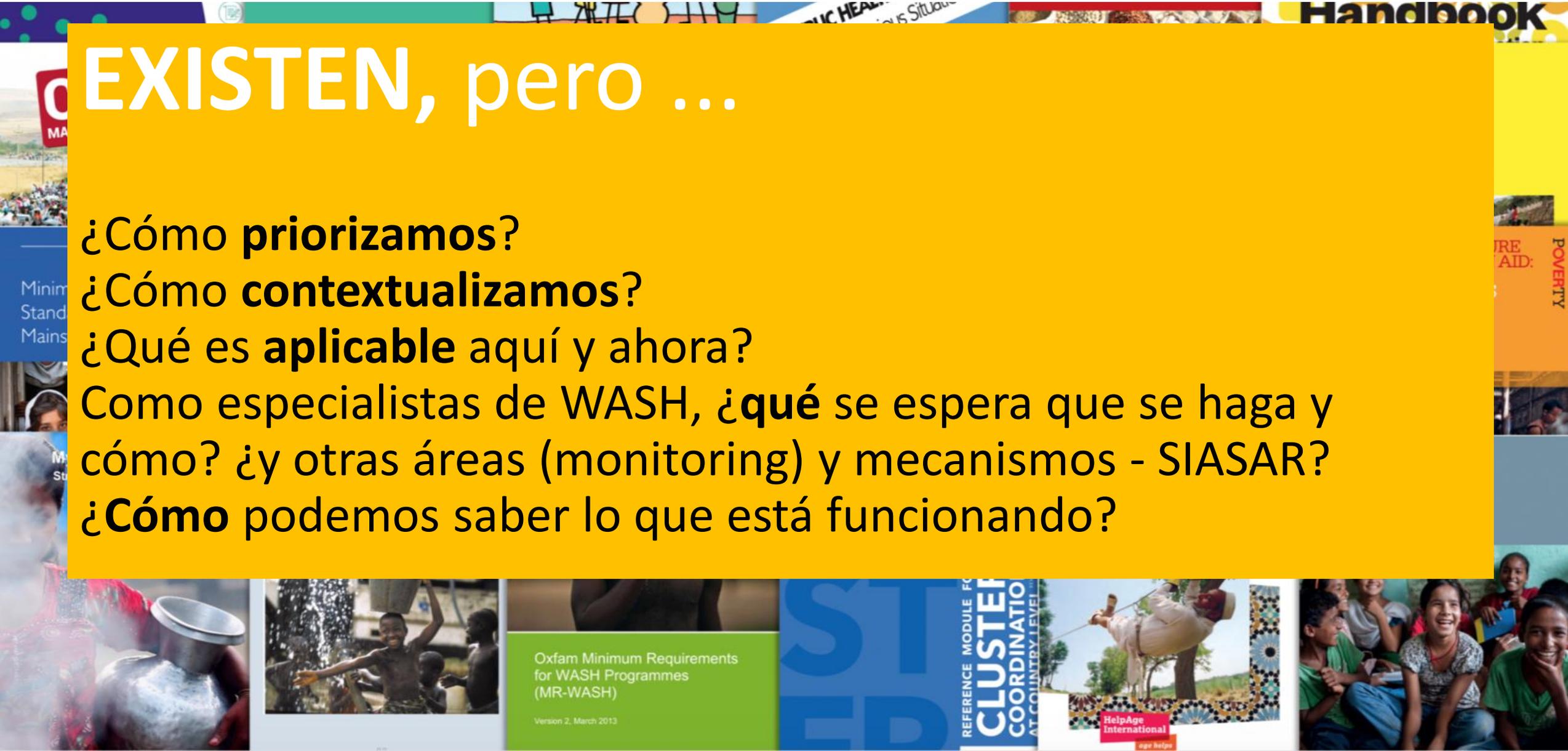
¿Cómo **priorizamos**?

¿Cómo **contextualizamos**?

¿Qué es **aplicable** aquí y ahora?

Como especialistas de WASH, ¿**qué** se espera que se haga y cómo? ¿y otras áreas (monitoring) y mecanismos - SIASAR?

¿**Cómo** podemos saber lo que está funcionando?



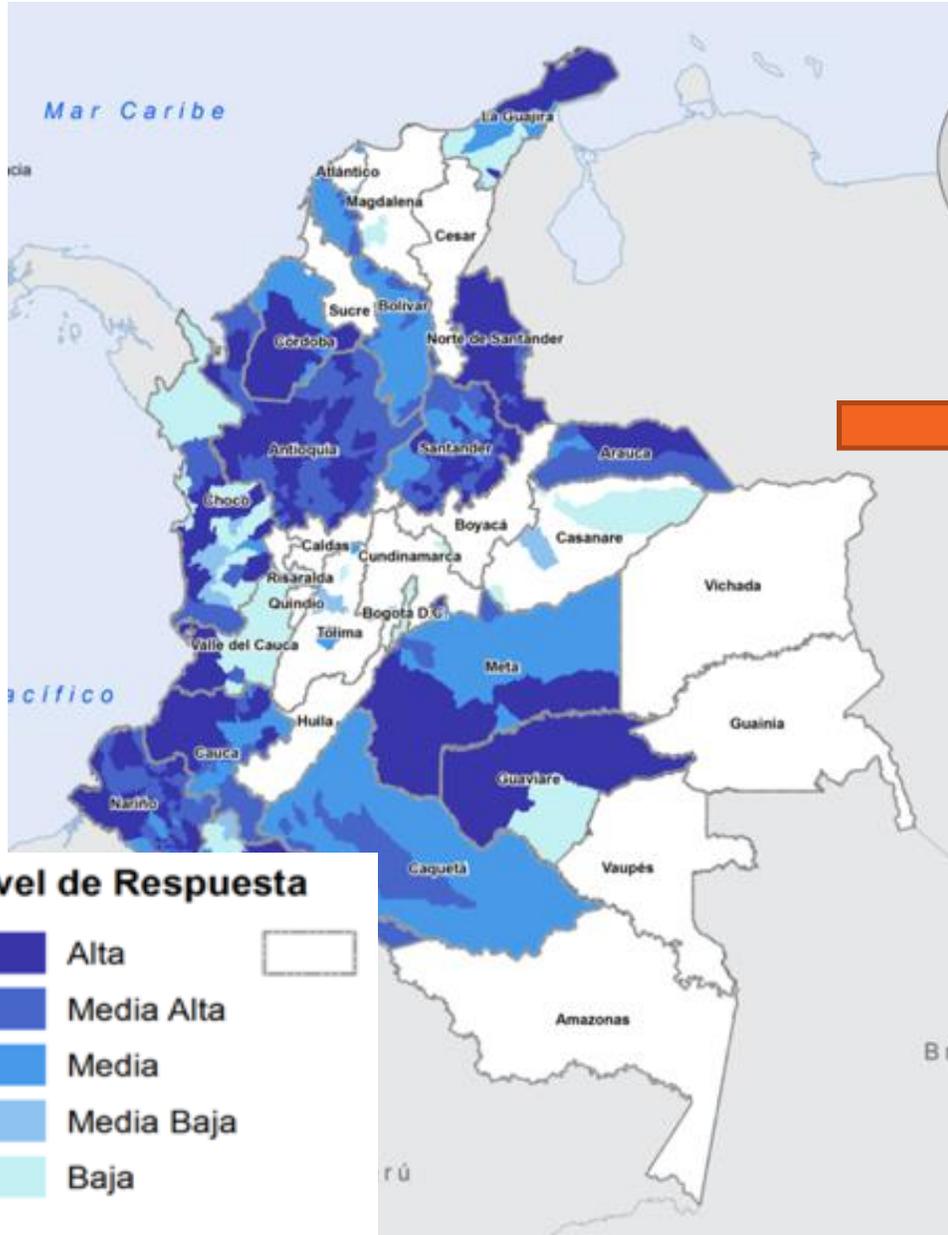
Principios

“Si no puedes medirlo, no puedes mejorarlo.”

– Peter Drucker (“El hombre que inventó la gerencia”)



NUESTRO RETO



¿QUÉ ES LA CALIDAD?

EL MODELO DE TRES ENFOQUES

OBJETIVOS DEL MODELO:

- Proporciona una **definición** coherente de calidad para el uso en todo el proyecto
- Es suficientemente **general** para ser útil para todas las respuestas humanitarias de WASH, pero lo suficientemente **específico** para ser medido a nivel de terreno
- Se basa en **estándares y marcos existentes** (Esfera, Estándares Humanitarios Comunes, etc.)
- Esta centrado en la **participación y la rendición de cuentas**
- Considera tanto los **resultados** del proyecto (¿el qué?) como los **procesos** (¿el cómo?)
- Incluyendo tanto aspectos **operativos** como **estratégicos** de la respuesta.



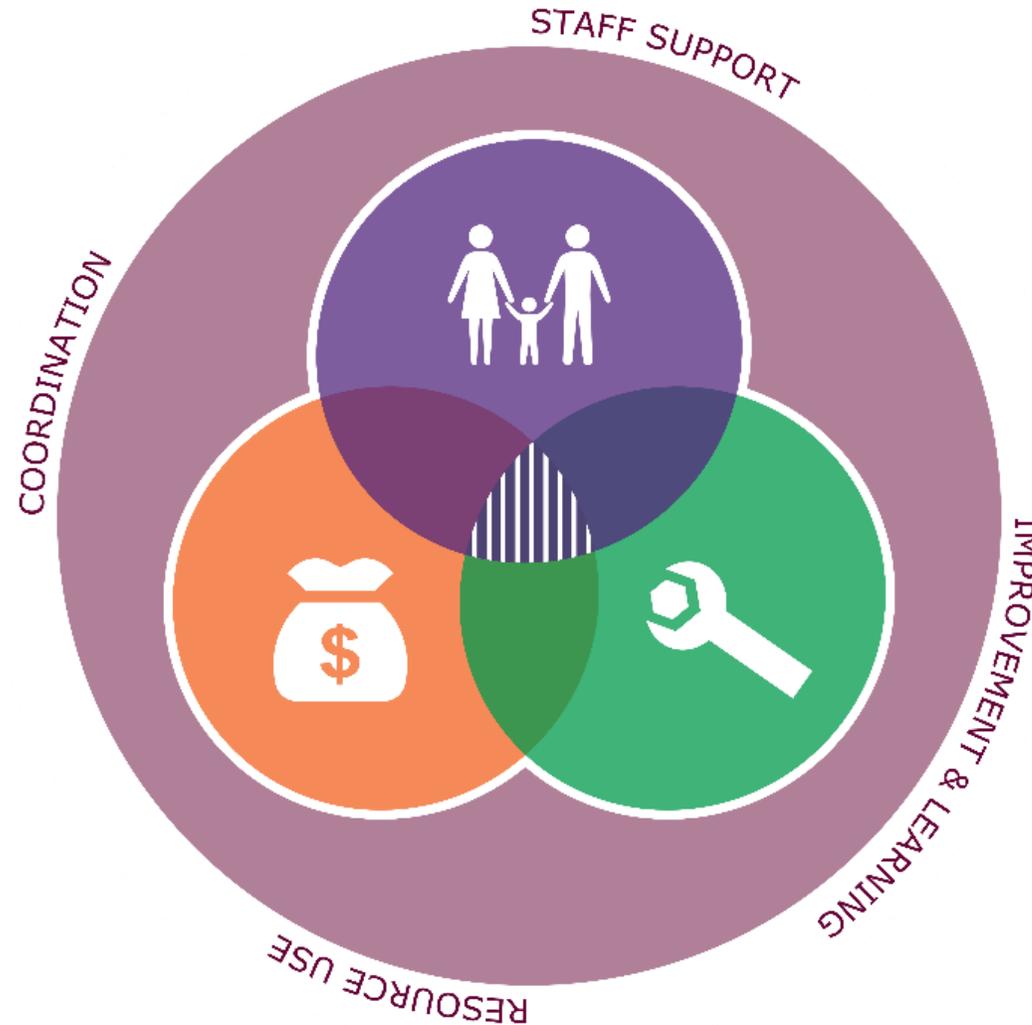
El Enfoque Humano

**PARTICIPACION, INCLUSION,
PROTECCION**



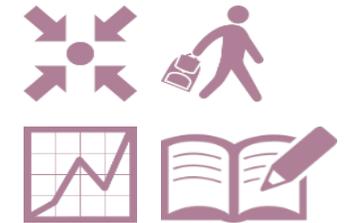
EL ENFOQUE ECONOMICO

**EFFICIENTE, PRIORIZADA,
SOSTENIBLE**



EL ENFOQUE TECNICO

**APROPRIADA, EFICAZ,
RESPONSABLE**

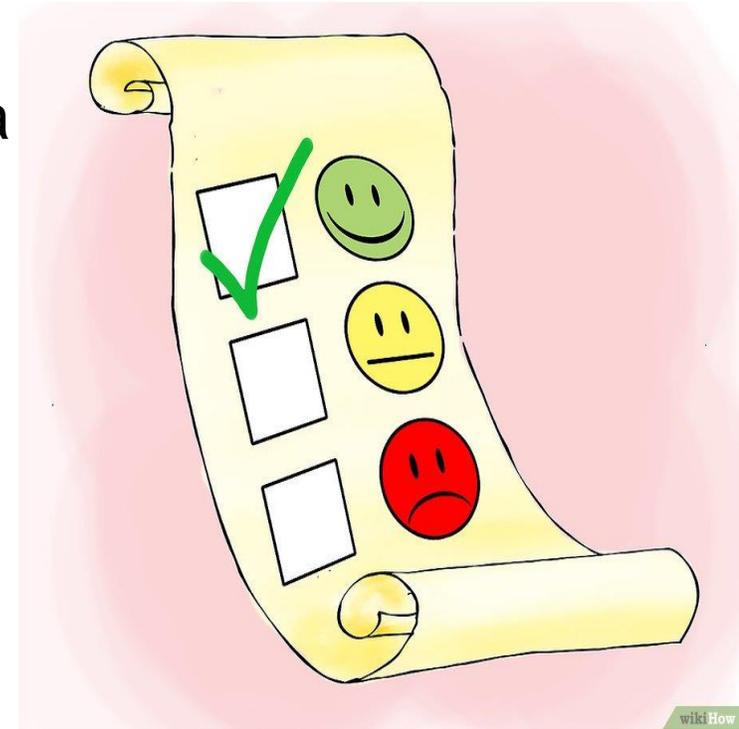


**ENTORNO FAVORABLE
COORDINADO, APOYADO,
APROVISIONADO,
INFORMADO**

ENFOQUE DEL PROYECTO

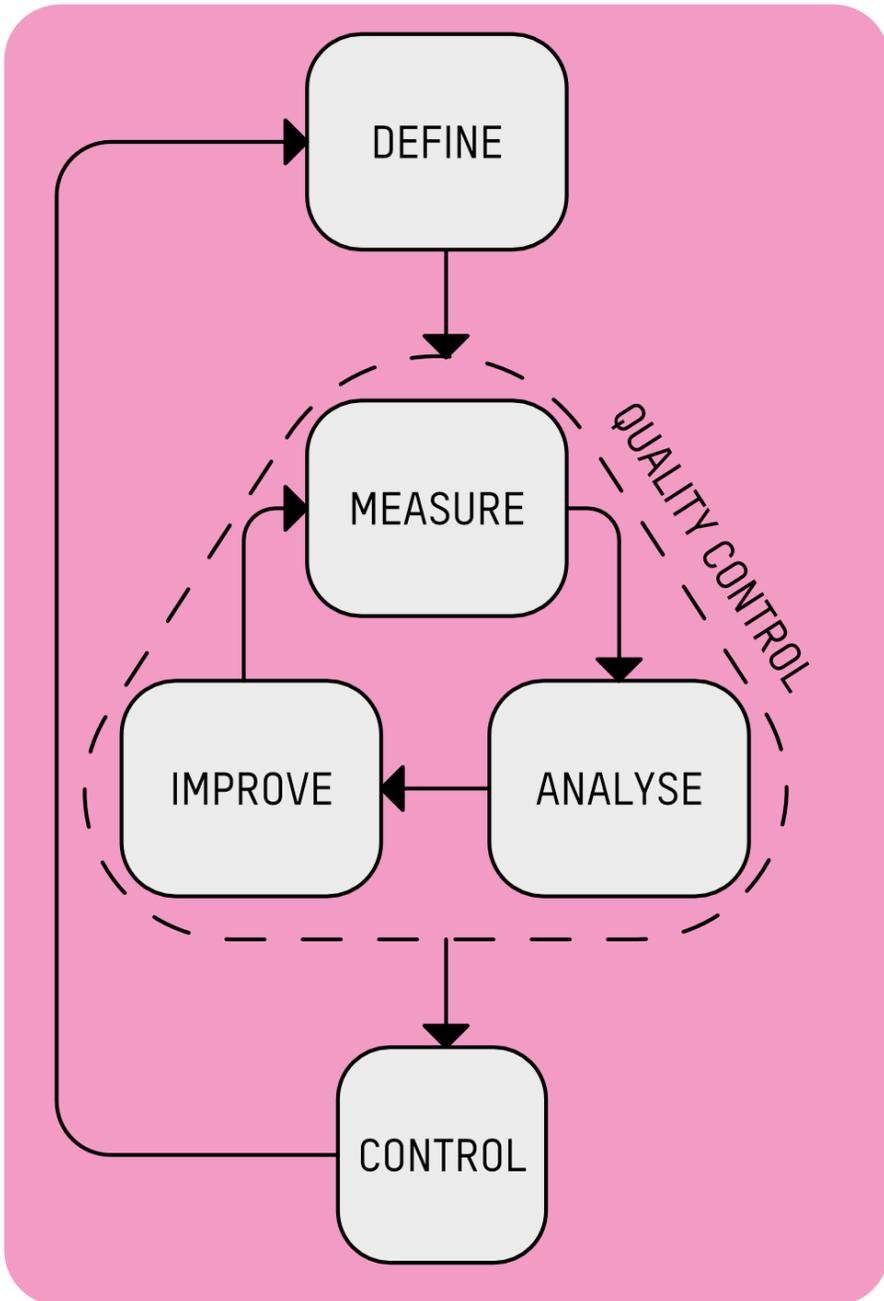
¿Cómo medimos la calidad a nivel sectorial?

- Descubrir **marcos, herramientas, enfoques ya en uso.**
Definir qué significa calidad, en general, con referencia a los estándares existentes
- Desarrollar un **marco de monitoreo** genérico, con indicadores vinculados a los resultados de WASH a través de la base de evidencia existente
Probar el marco adaptándolo a respuestas específicas, desarrollando herramientas y procedimientos con plataformas de coordinación WASH en cada país
Revisar y hacer recomendaciones para un mayor alcance.



EL SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD Y RENDICION DE CUENTAS

QUALITY ASSURANCE SYSTEM



GARANTIA DE CALIDAD

DEFINE: Objetivos y procesos. Qué y Cómo

- Marco Estratégico Operacional
- Plan de Respuesta Humanitario
- Documentos con estándares del contexto

MEDIR:

- Recogida de datos, y forma de compartir

ANÁLISIS:

- Nivel de respuesta, identificar problemas y causas, control/influencia/aceptación

MEJORAR:

- Conjuntamente acordar acciones correctivas para controlar e influir
- Implementar mejoras.
- Continuar la medición de CAMBIOS

CONTROL

- Continuar el seguimiento
- Recoger aprendizajes, adaptaciones y respuestas

EL MARCO DE CALIDAD

EL Marco De MONITOREO DE CALIDAD

OBJETIVOS:

SIMPLIFICAR la obtención de información clave desde el nivel de campo hasta la coordinación

INTEGRAR el seguimiento de la calidad en los mecanismos existentes y fortalecerlos.

ENFOCAR en el seguimiento de los indicadores de éxito más importantes.

CLARIFICAR las expectativas mínimas para cada etapa del ciclo del programa

FACTORES DE ÉXITO

Para tener éxito, el marco debe ser:

1. **Útil** para la toma de decisiones
2. **Sencillo**
3. **Práctico** y factible en sus implementación
4. Basado en estándares **existentes**
5. Globalmente **relevante** pero adaptable al contexto

COMPONENTES DEL MARCO

Area De Enfoque	Salud Publica
------------------------	----------------------

- ¿Qué es útil monitorear a lo largo del tiempo?
- Objetivo del área de enfoque

¿Cuáles son las medidas más importantes de éxito?

¿Qué información necesitamos para diseñar programas, activar alertas, tomar medidas correctivas?

¿Qué es útil para medir periódicamente?

Preguntas clave para apoyar los indicadores de desempeño.

AREAS DE ENFOQUE

SALUD PÚBLICA

**PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA Y RENDICIÓN
DE CUENTAS**

SERVICIOS WASH

PROTECCIÓN

COORDINACIÓN

CALIDAD

