

# 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

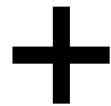
2. Apoyar la toma de decisiones estratégicas

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 ...**

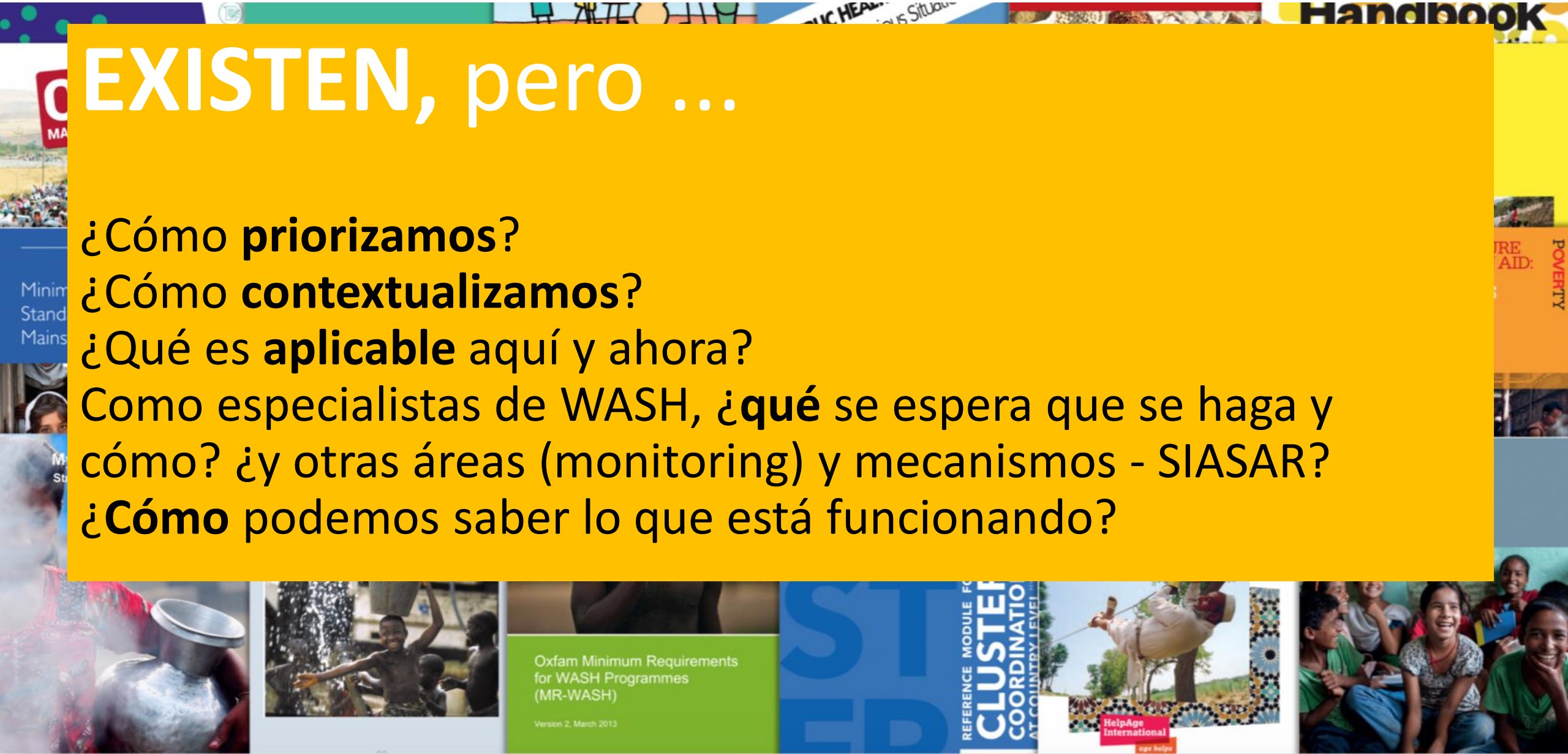
¿Cómo **priorizamos**?

¿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?

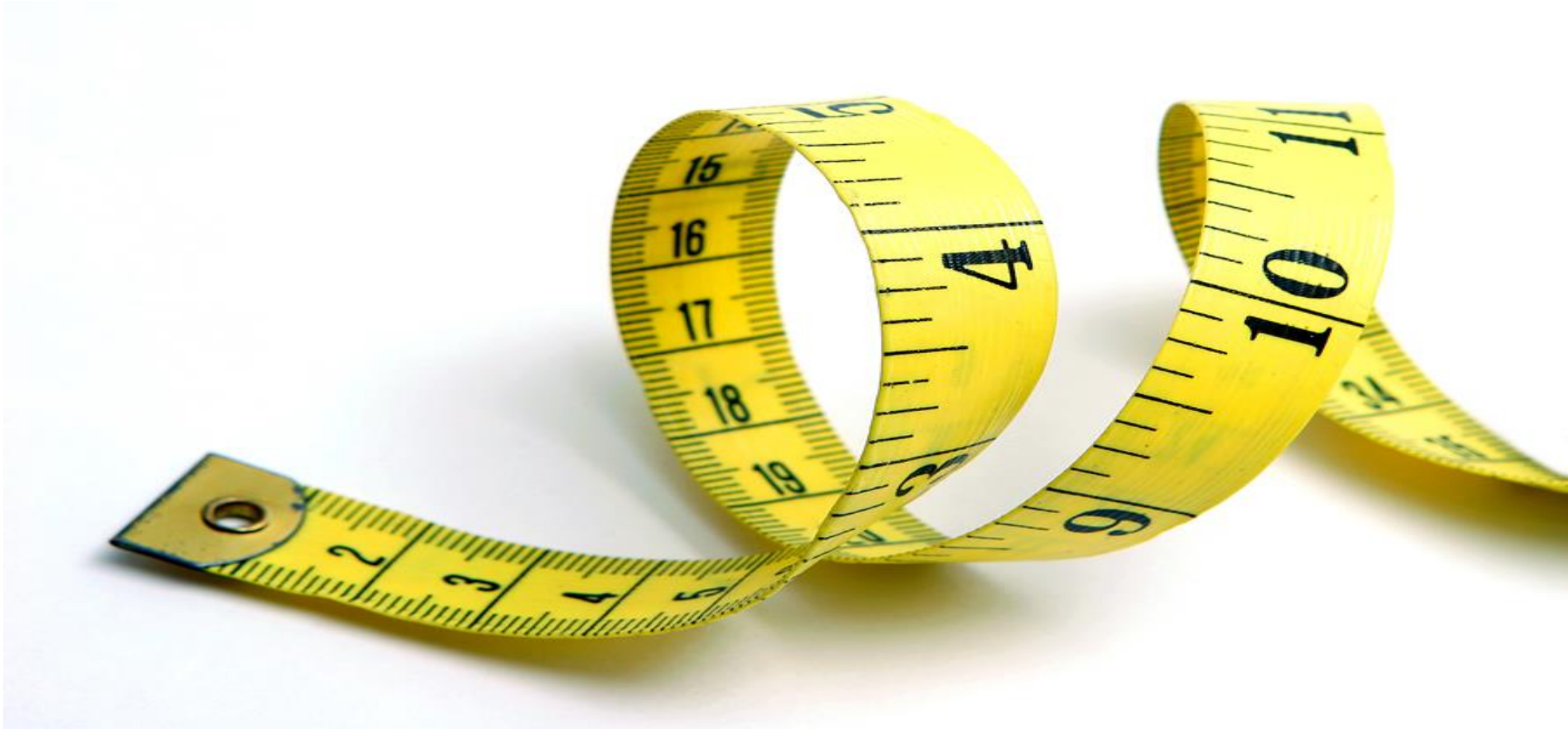




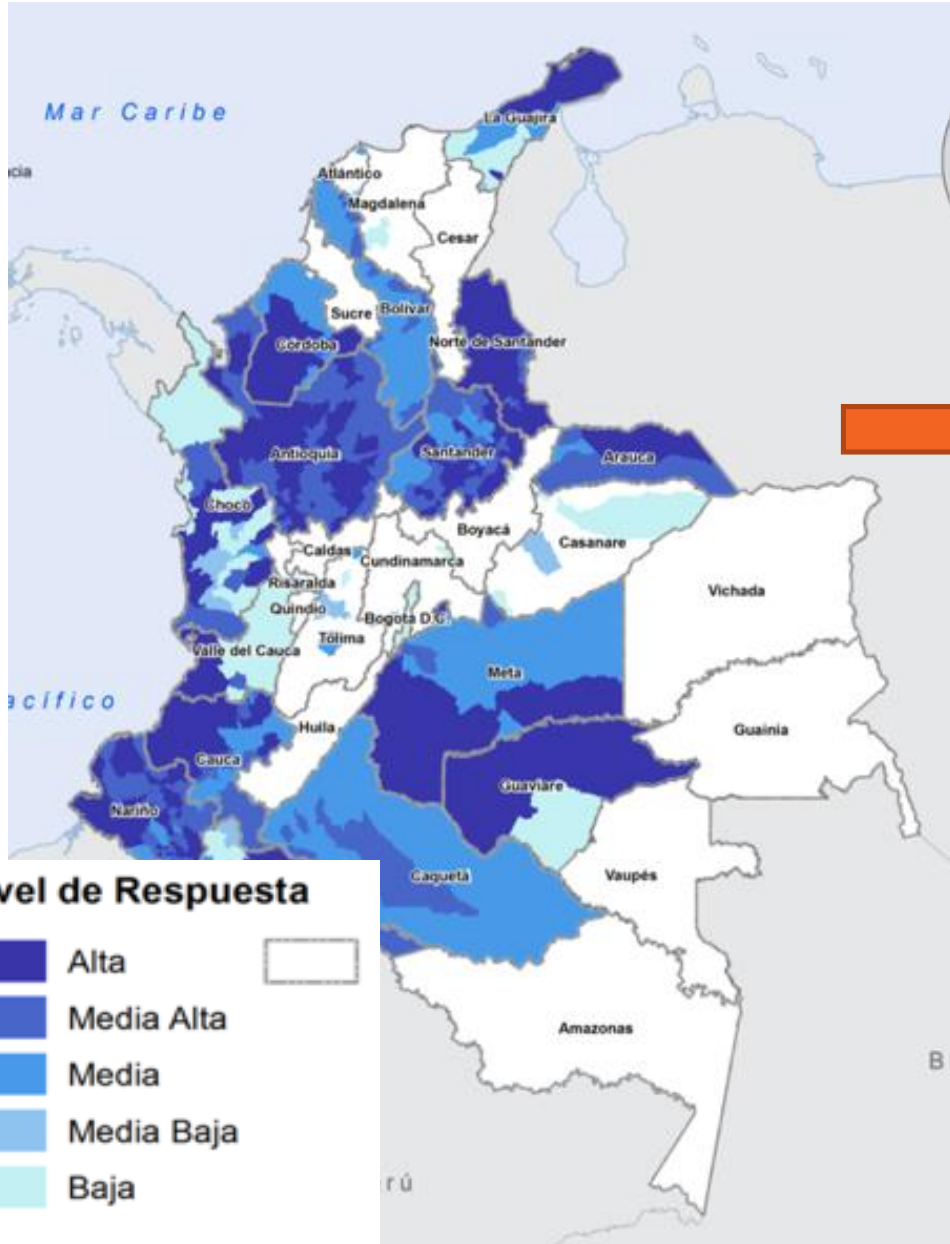
# Principios

*“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.



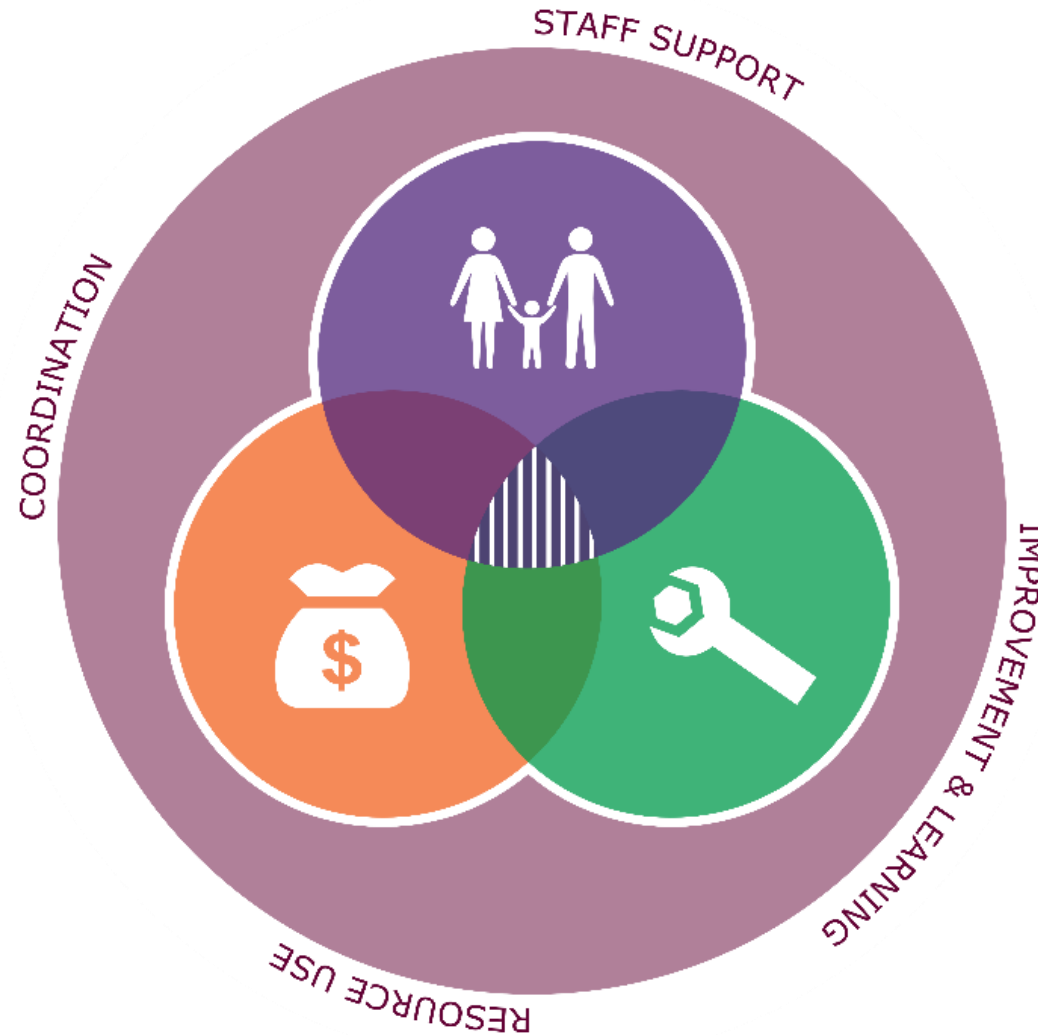
**El Enfoque Humano**

**PARTICIPACION, INCLUSION,  
PROTECCION**



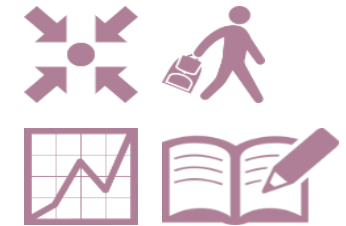
**EL ENFOQUE ECONOMICO**

**EFFICIENTE, PRIORIZADA,  
SOSTENIBLE**



**EL ENFOQUE TECNICO**

**APROPRIADA, EFICAZ,  
RESPONSABLE**

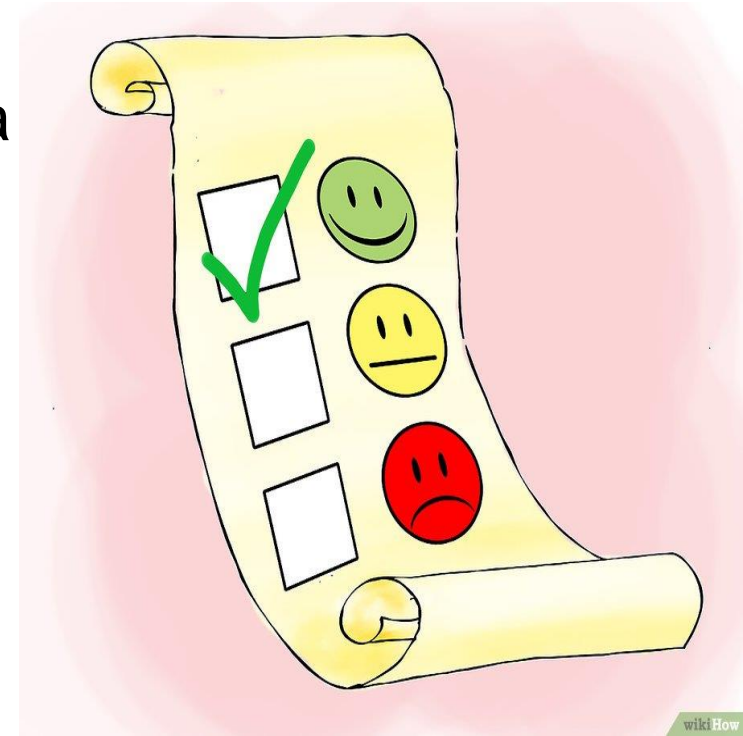


**ENTORNO FAVORABLE  
COORDINADO, APOYADO,  
APROVISIONADO,  
INFORMADO**

# ENFOQUE DEL PROYECTO

## ¿Cómo medimos la calidad a nivel sectorial?

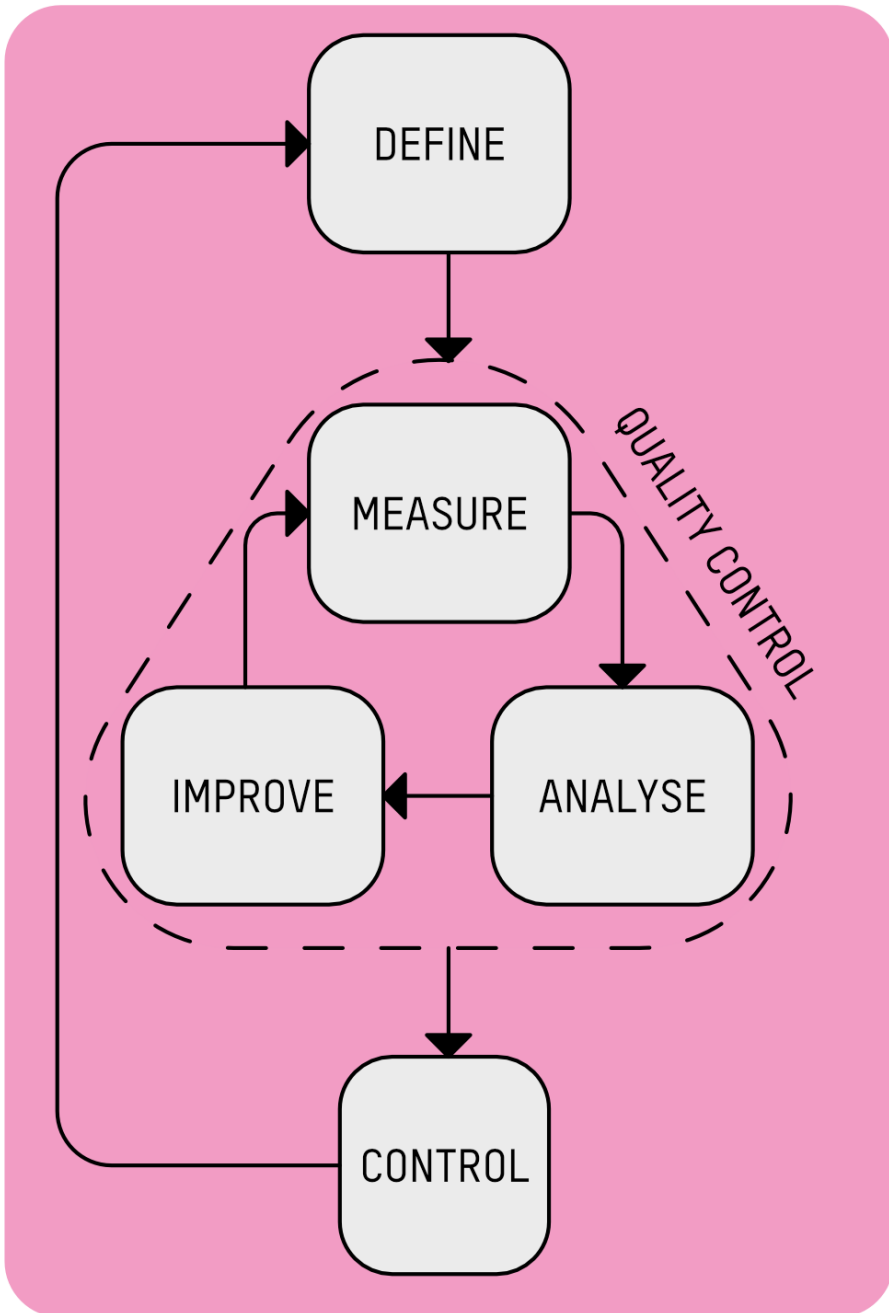
- Descubrir **marcos, herramientas, enfoques ya en uso.**  
**Definir** qué significa calidad, en general, con referencia a los estándares existentes
- Desarrollar un **marco de monitoreo** genérico, con indicadores vinculados a los resultados de WASH a través de la base de evidencia existente  
**Probar 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

<b>Area De Enfoque</b>	<b>Salud Publica</b>
------------------------	----------------------

- ¿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

