



ACNUR y su socio Rokada están distribuyendo kits térmicos rápidos a los residentes de Kiev, de cara al invierno. Una de las beneficiarias es Oleksandra, de 85 años, que solía ser trabajadora social. © UNHCR/Elisabeth Arnsdorf Haslund.

Noviembre 2024

Encuesta de Socios ACNUR-ONG

Resumen del informe 2023

InterAction – Humanitarian Policy and Practice



SIGLAS

AAP - Rendición de Cuentas con las Personas Afectadas

CBO - Organización de Base Comunitaria

CFEI - Convocatoria de Manifestaciones de Interés

ONGI - Organización No Gubernamental Internacional

ONGL - Organización No Gubernamental Local y Nacional

MYSP - Planificación Estratégica Plurianual

ONG - Organizaciones No Gubernamentales

PA - Acuerdo de Asociación

PROMS - Project, Reporting, Oversight and Monitoring Solution (Solución para proyectos, informes, supervisión y seguimiento)

RLO - Organización Dirigida por Refugiados

ACNUR - Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

UNPP - Portal de Socios de la ONU

Prefacio/Aviso estándar del ACNUR

ACNUR está comprometido con los Principios de Asociación, incluyendo la apertura y la transparencia acerca de cómo los socios perciben la calidad de nuestra colaboración. Para obtener esta información, una organización independiente que no recibe otro tipo de financiación del ACNUR lleva varios años realizando estudios anuales sobre la percepción de los socios. Los informes sobre los estudios anuales están disponibles públicamente en el Portal de Socios de la ONU y las conclusiones se presentan en un evento abierto a toda la comunidad de socios. En ese evento, ACNUR expone sus reflexiones sobre las conclusiones y el seguimiento previsto para abordar las recomendaciones. Las lecciones pertinentes se inyectan en el aprendizaje continuo del ACNUR y en las reformas de las asociaciones.

RESUMEN EJECUTIVO

ANTECEDENTES

Desde 2014, ACNUR -con el apoyo de InterAction- ha solicitado comentarios internos y de organizaciones no gubernamentales (ONG) asociadas a través de una encuesta anual sobre el estado de las asociaciones entre ACNUR y las ONG. El objetivo de la encuesta es hacer un seguimiento sistemático de la dinámica y las experiencias de las asociaciones a lo largo del tiempo, creando un conjunto de pruebas que puedan utilizarse para identificar áreas de mejora y fundamentar la reforma de las asociaciones. El cuestionario está diseñado para medir las experiencias de asociación del año anterior; este informe refleja las experiencias de 2023. La encuesta, diseñada por InterAction en colaboración con ACNUR, se distribuye ampliamente entre las oficinas de ACNUR y las ONG cada año, e InterAction lleva a cabo un análisis cualitativo exhaustivo para contextualizar los resultados cuantitativos. Este año se recibieron respuestas de 82 operaciones del ACNUR y 524 empleados de ONG, 262 de los cuales (55%) representan a ONG locales o nacionales asociadas (ONGL), y el resto a ONG internacionales asociadas (ONGI) (35%), organizaciones dirigidas por desplazados forzosos o apátridas, conocidas como organizaciones dirigidas por refugiados (RLO) (6%), y otras organizaciones como instituciones religiosas y universidades (4%).

PRINCIPALES CONCLUSIONES

CONSULTA A LOS SOCIOS: En la encuesta se incluyeron cinco tipos de métodos de consulta: reuniones regionales de consulta a ONG, reuniones de coordinación, consultas individuales, supervisión conjunta y planificación estratégica plurianual. Tanto las ONG como ACNUR consideraron que las consultas individuales eran las más valiosas. Más del 96% de las ONG encuestadas calificaron los cinco métodos de consulta como «algo» o «muy» útiles para sus operaciones por término medio. Los comentarios sobre la Planificación Estratégica Plurianual (MYSP) también fueron muy positivos, a pesar de que se señaló la oportunidad de mejorar mediante una mayor inclusión de las ONG asociadas.

SELECCIÓN DE SOCIOS Y PORTAL DE SOCIOS DE LA ONU: Además del Portal de Socios de la ONU (UNPP), la mayoría de los encuestados del ACNUR señalaron el uso sistemático de otros canales de distribución pública para solicitar notas conceptuales a las ONG asociadas en respuesta a las Convocatorias de Expresión de Interés (CFEI). Las ONG asociadas valoraron

positivamente la antelación con la que se les avisaba para preparar las propuestas, pero expresaron su preocupación por la claridad de la información facilitada en caso de no ser seleccionadas.

CAPACIDAD Y LOCALIZACIÓN: Los encuestados del ACNUR consideraron que la mayoría de las ONG tienen una gran capacidad, aunque señalaron que se puede mejorar en la gestión de proyectos, la supervisión, la presentación de informes financieros y de resultados y la capacidad de adquisición. Las ONG encuestadas confirmaron que, en general, el ACNUR proporciona apoyo financiero para el desarrollo de capacidades, especialmente para reforzar la capacidad del personal, pero que es necesario un apoyo más concertado o coherente para las actividades de promoción y movilización de recursos.

EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS: Más del 80% de todos los encuestados señalaron una experiencia positiva en la discusión de los riesgos clave para las operaciones, señalando que la comunicación regular y continua era clave para el éxito de los resultados.

RETROALIMENTACIÓN DE LAS COMUNIDADES: Aproximadamente dos tercios de los encuestados del ACNUR y de las ONG afirmaron que cuando retroalimentación de comunidades generada como parte del proyecto se compartía con el otro socio para su concienciación o acción (por ejemplo, la ONG compartía la retroalimentación del proyecto con el ACNUR), se recibía una respuesta oportuna de la parte correspondiente. Sin embargo, casi el 5% de los encuestados, tanto de ONG como de ACNUR, respondieron que no sabían cómo compartir la retroalimentación, y el 12% indicó que no recibía respuesta a la retroalimentación proporcionada al otro socio.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES: Más del 75% de las ONG encuestadas afirmaron que ACNUR cumplió los requisitos de presentación de informes del Acuerdo de Asociación (PA) en 2023 para la mayoría o todos los proyectos. Sin embargo, varios de los comentarios adicionales compartidos por los encuestados (26% de 39 recibidos) indicaron que los requisitos de presentación de informes siguen siendo excesivamente onerosos.

NUEVAS PLANTILLAS Y CONDICIONES DE ASOCIACIÓN DEL ACNUR: Las ONG encuestadas informaron de experiencias positivas en la transición a las nuevas plantillas de

asociación introducidas en 2023, siendo las complicaciones más frecuentes las surgidas en la adopción del nuevo Plan Financiero. Más del 80% de las ONG encuestadas afirmaron que los términos de asociación actualizados eran claros y fáciles de entender y estaban en consonancia con los Principios de Asociación.

IMPLICACIONES DE LA FINANCIACIÓN DEL ACNUR: Casi la mitad (45%) de las ONG encuestadas afirmaron recibir financiación suficiente del ACNUR para cubrir el coste total y justo de todos los gastos compartidos necesarios para el proyecto. De las que declararon no recibir financiación suficiente, el 77% afirmó utilizar otros fondos para cubrir los costes del proyecto. El 18% de los 39 comentarios aportados a esta pregunta señalaban especialmente un déficit de financiación para los salarios del personal.

EVALUACIÓN GENERAL DE LA ASOCIACIÓN: En general, el 93% de las ONG encuestadas calificaron su asociación con ACNUR de «buena» o «excelente». El 94% de los encuestados del ACNUR calificaron de «buena» o «excelente», por término medio, su asociación con las ONG internacionales, las ONG locales y las RLO.

RECOMENDACIONES PARA EL ACNUR

- **Aumentar la eficacia de las reuniones regionales de consulta:** Las reuniones de consulta regionales ofrecen a las ONG asociadas la oportunidad de conectar con las operaciones del ACNUR y otras ONG, y explorar colectivamente los retos y soluciones comunes dentro de un contexto compartido. A nivel de la Oficina Regional, maximizar la participación significativa de las ONG en las consultas a través de agendas más enfocadas y estratégicas, solicitando aportes sobre las prioridades de los socios y los resultados deseados de las reuniones en el período previo a las reuniones regionales de consulta.
- **Aumentar la inclusión en la planificación estratégica plurianual:** Sobre la base de los comentarios positivos de las ONG asociadas que participaron en el proceso de planificación estratégica plurianual, garantizar que se invite sistemáticamente a un mayor número de asociados a participar de manera significativa en la planificación

estratégica plurianual, así como a ser consultados antes de dichas reuniones. El ACNUR debería hacer especial hincapié en aumentar la inclusión y la participación de las organizaciones RLO. Además, el ACNUR debería esforzarse por eliminar los obstáculos internos que dificultan la participación de las ONG en el proceso de la planificación estratégica multianual, como la limitada capacidad operacional o la falta de claridad sobre cómo incluir a las ONG asociadas.

- **Mejorar el Portal de Socios de la ONU y el proceso de retroalimentación:** Explorar oportunidades para aumentar la capacidad del UNPP para llegar a audiencias más amplias para seguir garantizando una amplia difusión de los CFEI. ACNUR también debería mejorar la transparencia en el proceso de selección de los CFEI, creando un estándar más riguroso para proporcionar a las ONG socias una retroalimentación clara y detallada en caso de no selección.
- **Adaptar las iniciativas de refuerzo de las capacidades:** Seguir desarrollando iniciativas de fortalecimiento de la capacidad para centrarse en las deficiencias identificadas, en particular en la gestión de proyectos, la supervisión, la presentación de informes financieros, las adquisiciones y la promoción y recaudación de fondos. El refuerzo de las capacidades de las ONG locales debería centrarse en el apoyo a los esfuerzos de promoción y recaudación de fondos. Colaborar con las ONGI para mejorar el apoyo institucional y la creación de relaciones con los socios locales de la sociedad civil.
- **Simplificación en los requisitos de presentación de informes :** Continuar los esfuerzos para simplificar los requisitos de presentación de informes de las asociaciones para reducir la carga administrativa de las ONG asociadas, teniendo en cuenta la capacidad relativa de las diferentes organizaciones. Abstenerse de emitir solicitudes de informes adicionales que no entren dentro de los requisitos de presentación de informes del plan de trabajo del proyecto.
- **Abordar los retos que plantean los nuevos sistemas:** Supervisar continuamente la experiencia de las ONG socias en el uso del sistema PROMS (Project, Reporting, Oversight and Monitoring Solution), con el fin de identificar rápidamente mejoras en la usabilidad del nuevo sistema. Cuando sea necesario, proporcionar orientación y

formación a las ONG asociadas para garantizar que estas herramientas puedan integrarse más eficazmente en su trabajo.

- **Garantizar una financiación completa y justa:** Comprometerse a cubrir los costes totales y justos de los programas financiados por ACNUR, incluidos los gastos operativos esenciales. Colaborar con las ONG asociadas para comprender plenamente sus modelos de funcionamiento y financiación con el fin de anticipar mejor las necesidades financieras asociadas a la ejecución y el éxito general de los proyectos.
- **Promover una cultura de respeto e igualdad:** Promover una cultura de respeto hacia las ONG asociadas, haciendo hincapié en las capacidades, competencias y contribuciones de los asociados a la programación de la asistencia. Animar al personal de ACNUR a interrogar las dinámicas de poder y adherirse al principio de asociación basado en la igualdad en todo el proceso de contratación y gestión de la asociación.

RECOMENDACIONES PARA LAS ONGs

- **Buscar proactivamente retroalimentación en el proceso de CFEI:** Adoptar un papel más activo en la solicitud de retroalimentación a ACNUR en caso de no selección de una propuesta de CFEI para garantizar que no se pasen por alto valiosas percepciones en este proceso.
- **Reforzar el compromiso con los socios locales:** Las ONGI deben trabajar con ACNUR para aprovechar mejor los proyectos financiados por ACNUR para seguir construyendo relaciones con las ONGL y los socios locales, así como para aumentar el apoyo de las ONGI a los sistemas locales.
- **Mejorar la rendición de cuentas en la presentación de informes:** Mejorar la transparencia en los informes financieros y los esfuerzos de recaudación de fondos. Divulgar abiertamente los fondos de las ONG ayudará a garantizar una coordinación eficaz entre las ONG asociadas y ACNUR, evitará la duplicación de esfuerzos en la financiación de proyectos y aumentará la confianza entre las ONG y ACNUR.

RECOMENDACIONES COMPARTIDAS

- **Aclarar los procesos de generación e intercambio de retroalimentación de las comunidades:** Con el fin de alinearse con los valores de la política de Rendición de Cuentas con las Personas Afectadas (AAP) de ACNUR, tanto ACNUR como las oficinas de las ONG deberían desarrollar, difundir y socializar una orientación clara sobre los procedimientos de retroalimentación de la comunidad. Esta orientación debería incluir normas relativas a los plazos y expectativas para la revisión interna y las respuestas oportunas.