

Benposta Regional Llanos (Benposta)

Auditoría inicial - Informe de síntesis - 2025/05/12

1. Información general

1.1 Organización

Tipo	Mandatos	Verificado
<input type="checkbox"/> Internacional <input checked="" type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Afiliación/Red <input checked="" type="checkbox"/> Asistencia directa <input type="checkbox"/> Federados <input type="checkbox"/> Con los socios	<input checked="" type="checkbox"/> Humanitario <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo <input checked="" type="checkbox"/> Abogacía	<input checked="" type="checkbox"/> Humanitario <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo <input type="checkbox"/> Abogacía
Registro legal	Benposta está registrado como sociedad civil sin ánimo de lucro con arreglo a la legislación colombiana.	
Ubicación de la sede central	Villavicencio, Meta (Colombia)	
Número total de empleados de la organización	23	

1.2 Equipo de auditoría

Auditor principal	Jorge Menéndez
Segundo auditor	Lina Figueredo
Tercer auditor	
Observador	
Experto	
Testigo / otros participantes	

1.3 Alcance de la auditoría

CHS:2014 Sistema de verificación	Certificación
Ciclo de auditoría	Primer ciclo
Tipo de auditoría	Auditoría inicial
Alcance de la auditoría	La auditoría abarca toda la organización. La auditoría incluye la sede central de Benposta Regional Llanos y todos los programas humanitarios y de desarrollo ejecutados por Benposta Regional Llanos.
Enfoque de la auditoría	-

1.4 Muestreo

Unidad de muestreo	Proyecto
Número total de proyectos incluidos en el muestreo	2
Número total de centros para visita in situ	2
Número total de lugares para la evaluación a distancia	0
Selección de la unidad de muestreo	
Muestreo aleatorio: in situ o a distancia	Muestreo intencional: in situ o a distancia
	ToGETHER - Hacia una mayor eficacia y puntualidad en la respuesta humanitaria de emergencia

	ECHO: proyecto Protección y asistencia humanitaria para las personas afectadas por el conflicto armado en Colombia y la compleja crisis venezolana en Colombia y Venezuela, K-AMM-2022-4033,
Cualquier otra consideración relativa al muestreo:	
Debido al pequeño tamaño de la organización, la auditoría tomo como muestra los dos proyectos que estan siendo implementados por Benposta.	
Riesgos de muestreo identificados:	
No se han detectado riesgos de muestreo. El equipo de auditoría confía plenamente en los resultados y conclusiones de esta auditoría basados en la muestra antes descrita.	

**Es importante señalar que los resultados de la auditoría se basan en una muestra de las actividades, los programas y la documentación de una organización, así como en la observación directa. Los resultados se analizan para determinar el enfoque sistemático de una organización y la aplicación de todos los aspectos de la CHS en diferentes contextos y formas de trabajar.*

2. Actividades realizadas por el equipo de auditoría

2.1 Reunión de apertura

Fecha	2024/10/02	Número de participantes	13
Ubicación	A distancia	Cualquier cuestión de fondo que se plantee	Ninguno

2.2 Ubicaciones evaluadas

Ubicaciones	Fechas	In situ o a distancia
Meta, Colombia	15/10 – 18/10, 23/10, 25/10, 28/10, 29/10	In situ y a distancia
Guaviare, Colombia	28/10, 29/10	A distancia

2.3 Entrevistas

Nivel / Cargo de los entrevistados	Número de entrevistados		In situ o a distancia
	Mujer	Hombre	
Miembros del Consejo de Administración	1	1	A distancia
Dirección	1		In situ y a distancia
Personal	7	3	In situ y a distancia
Personal asociado	2	1	A distancia
Partes interesadas		2	A distancia
Número total de entrevistados	11	7	18

2.4 Consultas con las comunidades

Tipo de grupo y ubicación	Número de entrevistados	

	Mujer	Hombre	In situ o a distancia
Entrevista grupal #1 - estudiantes (6-10 años) - comunidad escolar Las Flores, Meta.	6	4	In situ
Entrevista grupal #2 - miembros del consejo comunal - comunidad escolar Las Flores, Meta.	2	4	In situ
Entrevista grupal #3 - consejo estudiantil (10-15 años) - comunidad escolar La Libertad, Meta.	6	1	In situ
Entrevista grupal #4 - estudiantes (niñas) - comunidad escolar La Argentina, Meta.	13		In situ
Entrevista grupal #5 - estudiantes (varones) - comunidad escolar La Argentina, Meta		13	In situ
Entrevista grupal #6 - madres de familia - comunidad escolar La Argentina, Meta.	5		In situ
Entrevista grupal #7 - docentes - comunidad escolar Riohueja, Meta.	6		In situ
Entrevista grupal #8 - estudiantes (11-15 años) - comunidad escolar Lejanías, Meta.	7	7	In situ
Entrevista grupal #9 - mujeres cabeza de familia - comunidad escolar Lejanías, Meta.	5		In situ
Entrevista grupal #10 - docentes - comunidad escolar Lejanías, Meta.	1	2	In situ
Entrevista individual #1 - participante del proyecto - comunidad escolar Riohueja, Meta.			In situ
Entrevista individual #2 - participante del proyecto - comunidad escolar urbana Riohueja, Meta.			In situ
Entrevista individual #3 - participante del proyecto - comunidad escolar rural Riohueja, Meta.	3	2	In situ
Entrevista individual #4 - participante del proyecto - comunidad escolar Lejanías, Meta.			In situ
Entrevista individual #5 - participante del proyecto - comunidad escolar Lejanías, Meta.			In situ
Número total de participantes	54	33	87

2.5 Reunión de clausura

Fecha	2024/11/28	Número de participantes	13
Ubicación	A distancia	Cuestiones de fondo	Ninguno

3. Antecedentes de la organización

3.1 Información general

La Benposta Regional Llanos (Benposta) se constituyó como entidad jurídica independiente en 2024. Anteriormente, era una sucursal de Benposta Nación de Muchachos, una organización fundada en 1956 en España por el Padre Jesús César Silva Méndez, y activa en Colombia desde 1974.

Benposta es una organización humanitaria, de desarrollo, no gubernamental, sin ánimo de lucro, dedicada a la defensa de la infancia y la adolescencia. Se centra en iniciativas y procesos que promueven una vida digna y con derechos, garantizando que los jóvenes y sus familias puedan vivir de acuerdo con sus derechos, deseos y aspiraciones legítimas.

Benposta opera en ocho municipios de los departamentos de Guaviare y Meta en Colombia, con 23 empleados. De ellos, 1 tiene contrato laboral, mientras que 22 tienen contrato de prestación de servicios, que son contratos por proyectos. Además, de los 23 empleados, 18 tienen contrato con la Benposta Nación de Muchachos, y sólo 5 con la Benposta Regional Los

Llanos; esto se debe a contratos ya firmados con el personal antes de la separación de las organizaciones.

Benposta tiene siete ejes estratégicos:

1. Desarrollo Humano de niñas, niños, adolescentes y jóvenes: Protección, Prevención, participación y desarrollo de liderazgo en la construcción de paz.
2. Educación para la transformación social (no formal) y/o Educación en emergencia.
3. Cultura para la vida: Desarrollo artístico – cultural – deportivo y recreativo.
4. Desarrollo comunitario: Desarrollo social de familias, grupos y comunidades como redes de participación y construcción ciudadana en clave de localización.
5. Gestión Comunitaria del Riesgo en orden a salvaguardar la vida, construcción de paz y afrontamiento del cambio climático.
6. Apoyo, acompañamiento y cuidado de la vida con personas y grupos en situaciones de dificultad según contextos y/o coyunturas especiales.
7. Ayuda humanitaria: Apoyo y ayuda en emergencias.

La Estrategia pretende alcanzar los siguientes objetivos:

1. Defender la vida y los derechos de toda persona desde la niñez y la adolescencia mediante el reconocimiento de los valores y el ejercicio de sus derechos.
2. Defender el derecho a la educación y libre desarrollo de la personalidad mediante procesos de motivación y desarrollo de destrezas y criterios para el crecimiento integral individual y colectivo.
3. Fortalecer el derecho a la participación y sentido de pertenencia con procesos de vida democráticos y ejercicios de construcción colectiva de espacios de organización y crecimiento ciudadano.
4. Construir alternativas de crecimiento y compromiso en tareas de transformación y organización social a partir del arte, el conocimiento, la pedagogía y la solidaridad.
5. Ayudar a construir políticas a nivel local, regional y/o nacional en el campo de la niñez y la juventud mediante el trabajo intra e interinstitucional en proyectos cívicos por la paz, los derechos humanos y la protección de la infancia

3.2 Gobernanza y estructura de gestión

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno que se reúne en asambleas ordinarias anuales, y está compuesta por fundadores, socios adherentes, socios activos y socios de honor.

La Junta Directiva es la responsable de la planificación estratégica y del control del equipo directivo, que está formado por siete (7) personas:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Vocal
- Dos suplementes

La Presidenta de la Junta actúa también como representante legal y coordinadora administrativo y financiero. Además, varios miembros de la Junta forman parte de la estructura de gestión

La estructura de gestión se compone de cuatro áreas de gestión:

- Coordinador de programas y proyectos.
- Coordinador administrativo y financiero.
- Coordinador misional y pedagógico.
- Coordinador de comunicación.



3.3 Colaboración con organizaciones asociadas

Benposta ejecuta todos sus proyectos directamente y no trabaja a través de socios ejecutores. Benposta es socio ejecutor de Diakonie Katastrophenhilfe, con la que ha firmado acuerdos en los que se detallan las responsabilidades y compromisos de cada parte.

Benposta no dispone de una política de asociación u otro documento que establezca los principios y procedimientos que rigen su relación y colaboración con otras organizaciones.

4. Rendimiento global de la organización

4.1 Mecanismos internos de garantía de calidad y gestión de riesgos

Los Estatutos definen claramente las funciones y responsabilidades de la Asamblea General y la Junta Directiva. Sin embargo, varios miembros de la Asamblea General y de la Junta Directiva también ocupan cargos en el órgano de gestión en la organización. Este solapamiento plantea varios riesgos para la organización, como son posibles conflictos de intereses, falta de supervisión independiente por parte de los miembros de la Junta y mayor riesgo de fraude. La organización está desarrollando e implementando mecanismos para reducir estos riesgos, como son:

- La contratación de una auditoría externa para la revisión de las cuentas anuales de 2024. El auditor ya ha sido seleccionado y se espera tener el informe del auditor en la primera semana de junio.
- Desarrollar una política de transparencia y conflicto de intereses, para asegurar que en las decisiones de la Junta Directiva no existe conflicto de intereses.
- Desarrollar una política de control interno la cual se centrará en minimizar los riesgos de fraude y asegurar que no existen conflictos de intereses.

Los mecanismos internos de garantía de calidad y el enfoque de gestión de riesgos de Benposta pueden describirse como un modelo basado en el cumplimiento. Para garantizar la calidad de los programas y proyectos y gestionar los riesgos eficazmente, la organización se adhiere a las normas y directrices mínimas establecidas por los requisitos legales, los requisitos de los donantes y socios financiadores, y las expectativas de la comunidad. Este

enfoque ad hoc está documentado en la mayoría de las políticas y procedimientos de la organización, que se ajustan explícitamente a los requisitos de calidad y normativos.

Benposta emplea diversos mecanismos de seguimiento y evaluación, como revisiones de los resultados de los proyectos y recogida de opiniones de las comunidades y las partes interesadas para evaluar la calidad de su trabajo.

Benposta hace gala de sólidas salvaguardias operativas y protocolos de comunicación para la evaluación periódica de riesgos. Su estructura filosófica y de gobernanza sitúa la gestión de riesgos basada en la comunidad como uno de sus ejes estratégicos organizativos. Este enfoque basado en la comunidad gestiona eficazmente los riesgos asociados con el acceso a zonas remotas y de alto riesgo, el transporte seguro y la seguridad personal, garantizando la continuidad y la calidad de las operaciones y la capacidad de responder a acontecimientos inesperados. Esto se documenta en el Protocolo de Prevención, Protección y Autoprotección. Por otra parte, existe una importante oportunidad de mejora para seguir desarrollando un sistema armonizado y coherente que garantice la sostenibilidad y capacidad de recuperación general de la organización.

Los procedimientos de Recursos Humanos describen los principios y procesos de contratación y selección, incluida la iniciación, para garantizar que el personal comprenda claramente las políticas y procedimientos clave, incluido el Código de Conducta y otras políticas relacionadas con la conducta profesional. El personal tiene claros los requisitos obligatorios de información y los procedimientos asociados.

4.2 Nivel de aplicación de la CHS

Benposta está comprometida con la calidad y la rendición de cuentas y aplica normas humanitarias en su trabajo. Según los responsables de la organización, la motivación clave para obtener la certificación de la CHS es aprender y mejorar la calidad y la rendición de cuentas.

La auditoría ha encontrado las siguientes debilidades:

- Benposta no dispone de todas las políticas y procesos pertinentes que regulen el uso y la gestión de los recursos.
- Benposta no remite sistemáticamente todas las necesidades insatisfechas a las organizaciones con los conocimientos técnicos y el mandato pertinentes.
- Las políticas de Benposta no garantizan la integración de un mecanismo de seguimiento y evaluación sistemático, objetivo y continuo de los proyectos y programas.
- Benposta no realiza estrategias de salida para todos sus proyectos y programas.
- Benposta no dispone de procedimientos para garantizar que sus programas no tengan efectos negativos.
- Los mecanismos de retroalimentación establecidos no garantizan un sistema global e integrador accesible a todos los grupos.
- Benposta no consulta a las comunidades sobre el diseño y el seguimiento de los procesos de gestión de quejas.
- El mecanismo de quejas para las comunidades no está en marcha.
- Benposta no se asegura de que el personal comprenda las consecuencias del incumplimiento de las principales políticas.
- Benposta no dispone de una política de recursos humanos, un procedimiento o cualquier otro documento que describa los derechos y deberes del personal de Benposta.

La auditoría detectó las siguientes fortalezas:

-
- Benposta ha establecido sistemas sólidos que informan sistemáticamente a las comunidades sobre el comportamiento que se espera del personal, prestando especial atención a la edad, el género y la diversidad de las comunidades a las que sirve.
 - Colaborar y cooperar con los miembros de sus redes, grupos de trabajo, autoridades locales y nacionales y socios donantes. Garantizar que sus programas de proyectos complementen los de las autoridades nacionales y locales.
 - La asistencia imparcial se basa en las necesidades y capacidades de las comunidades y tiene en cuenta su diversidad, incluidas las personas desfavorecidas o marginadas.
 - Se refuerzan las capacidades locales y se mejora la resiliencia de las comunidades, y los programas fomentan la capacidad de los líderes y las organizaciones locales como primeros intervinientes.

Opinión de la comunidad: La comunidad está muy satisfecha con el trabajo de la organización y destacó:

- Su implicación en todas las fases del proyecto.
- El conocimiento de Benposta del contexto y de las partes interesadas.
- La comunicación transparente.
- El apoyo a la economía local contratando a personal de la comunidad y comprando materiales a proveedores locales.
- La calidad profesional del personal de Benposta.

Como áreas de mejora, indicaron que no disponen de un sistema de quejas confidencial para quejas delicadas.

Esta fiscalización plantea 11 CAR menores (2.3, 2.7 3.4, 3.6, 4.4, 5.1, 5.4, 7.3, 8.2, 8.5, 9.6).

Es importante destacar que Benposta se creó en 2024 y que actualmente está desarrollando todos los procedimientos y políticas necesarios para gestionar la organización. En consecuencia, varias debilidades identificadas en este informe están relacionadas con el hecho de que, en menos de un año, la organización aún no ha podido desarrollar y aprobar todas las políticas y procedimientos pertinentes necesarios para cumplir todos los indicadores.

4.3 Desempeño de la organización respecto a cada compromiso de la CHS

Puntos fuertes y áreas de mejora	Puntuación media
Compromiso 1: La ayuda humanitaria es adecuada y pertinente	2.7
<p>Benposta cuenta con políticas que se comprometen a prestar una asistencia imparcial, basada tanto en las necesidades como en las capacidades de las comunidades y las personas afectadas por la crisis.</p> <p>El personal conoce bien la región de los Llanos colombianos, su historia, su dinámica sociopolítica, la diversidad de su población y cómo afecta esto a la vulnerabilidad de las personas, especialmente de los niños. El personal afirma que realizan análisis del contexto y de las partes interesadas, así como una evaluación detallada de las necesidades, capacidades y riesgos durante todo el ciclo del proyecto. Los esfuerzos de la organización por integrar componentes de inclusión y diversidad en su trabajo son evidentes en los distintos proyectos y comunidades evaluados. Sin embargo, aunque las pruebas demuestran que Benposta cumple el requisito de tener en cuenta la diversidad de las comunidades, no existe una trazabilidad documentada sobre cómo se registran y utilizan las pruebas de los datos desagregados. Además, Benposta no desagrega sistemáticamente los datos por género, sexo y discapacidad en todos los proyectos y programas.</p> <p>Benposta cuenta con procesos que garantizan el análisis continuo del contexto a partir de diversas fuentes. Las entrevistas con el personal y la comunidad confirman su participación activa en este proceso. Los proyectos de la muestra demuestran la capacidad de Benposta para adaptar los programas en función de las necesidades, capacidades y contextos cambiantes. El personal entrevistado proporcionó ejemplos de reevaluación del alcance o el diseño de los proyectos en respuesta a los cambios, y el seguimiento se realiza en colaboración con las comunidades. Sin embargo, la documentación sobre cómo el proceso de diseño del proyecto incorpora una evaluación imparcial de las necesidades y los riesgos no es coherente. Esto está bien documentado durante las fases de ejecución; sin embargo, no lo está durante las fases de diseño y evaluación.</p>	
<p>Opinión de las comunidades:</p> <p>Los miembros de la comunidad afirman que participan activamente en el proceso de análisis del contexto, aportando sus ideas y comentarios.</p> <p>Los miembros de la comunidad destacan cómo el claro compromiso de Benposta con la imparcialidad ha fomentado un fuerte sentimiento de confianza y colaboración entre Benposta y las comunidades a las que sirve.</p>	
Compromiso 2: La respuesta humanitaria es eficaz y oportuna	2.4
<p>Benposta cuenta con políticas y procesos bien establecidos para garantizar que los compromisos de los programas se ajustan a las capacidades de la organización, y que la asignación de recursos y las decisiones pueden tomarse en el momento oportuno.</p> <p>Los socios y las partes interesadas destacaron la experiencia de la organización en el diseño de programas que abordan las limitaciones y garantizan que las acciones propuestas sean realistas y seguras para las comunidades. Los proyectos de la muestra ponen de manifiesto los minuciosos procesos de planificación de Benposta, que tienen en cuenta las necesidades específicas y la seguridad de las comunidades a las que sirven.</p> <p>Benposta recopila datos de sus actividades de supervisión y evaluación y hace un seguimiento de estos para adaptar y mejorar los programas. Aunque se realizan algunas adaptaciones, el proceso no siempre es sistemático y faltan evidencias que demuestren cómo se utilizan los resultados del monitoreo para realizar cambios en los programas.</p> <p>Los puntos fuertes de Benposta se basan en su larga presencia en la región y en su compromiso con las comunidades. La respuesta a las emergencias humanitarias es oportuna, está documentada y bien establecida en todos los proyectos. Los socios y las partes interesadas son conscientes de la fuerte conexión de Benposta con las comunidades a las que sirve y de cómo esto permite a Benposta adaptar la respuesta, garantizando la alineación con las necesidades y los contextos locales.</p>	

Benposta remite sistemáticamente las necesidades no cubiertas a los organismos gubernamentales pertinentes. Sin embargo, falta un mapa exhaustivo de las instituciones no gubernamentales con mandatos pertinentes que operan en la región.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de la comunidad expresaron su agradecimiento por la oportuna asistencia prestada por Benposta y reconocieron los esfuerzos de la organización por atender sus necesidades con prontitud.

Compromiso 3: La respuesta humanitaria refuerza las capacidades locales y evita los efectos negativos

2.3

Benposta se compromete a aumentar la resiliencia y reforzar las capacidades locales a través de sus estrategias, políticas y formas de trabajar. Benposta también promueve proyectos que apoyan la economía local. Benposta apoya a las comunidades analizando los peligros y riesgos existentes y les ayuda a desarrollar planes de preparación y respuesta.

Las políticas y directrices de Benposta están diseñadas para evitar que los programas tengan efectos negativos en cuanto a explotación, abuso o discriminación por parte del personal hacia las comunidades. El personal, los agentes de interés y las comunidades afirman que los proyectos y programas no tienen efectos negativos; sin embargo, no se exige a los proyectos que realicen ningún tipo de evaluación o análisis para garantizar que los proyectos no tienen efectos negativos sobre la seguridad, la dignidad y los derechos, la explotación y los abusos sexuales, los medios de subsistencia, la economía local y el medio ambiente.

El personal afirma que toda la información personal recopilada de las comunidades se almacena de forma segura y que siempre se pide el consentimiento; sin embargo, la falta de procedimiento crea el riesgo de que algunos de los datos no se almacenen adecuadamente.

Benposta no desarrolla planes de transición ni estrategias de salida como parte del diseño del programa.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de las comunidades expresan su profundo agradecimiento a Benposta y al apoyo al desarrollo de capacidades que les presta. Las comunidades afirman que Benposta tiene en cuenta su seguridad, dignidad y derechos a la hora de ejecutar los programas, y que éstos no tienen efectos negativos.

Los miembros de la comunidad afirman que sus capacidades han mejorado y que se sienten más preparados para afrontar futuras crisis gracias a su compromiso con Benposta.

Los miembros de la comunidad no siempre saben cuándo terminarán los proyectos.

Compromiso 4: La respuesta humanitaria se basa en la comunicación, la participación y la retroalimentación

2.7

La filosofía de Benposta que está centrada en el liderazgo de la comunidad y en el ejercicio de ciudadanía para garantizar el bienestar y el ejercicio de los derechos de niños y adolescentes—enfaticando su papel como sujetos de su propio desarrollo—está presente en su programación y está claramente documentada en sus políticas y procedimientos. Benposta promueve una cultura organizativa basada en metodologías de diálogo no violentas, inclusivas y no centradas en los adultos.

Benposta tiene en cuenta la opinión de la comunidad para mejorar la asistencia y el personal reconoce que cada vez se presta más atención estratégica a los mecanismos de retroalimentación de la comunidad y a su integración en la nueva estrategia y política de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MEAL por sus siglas en Inglés). Sin embargo, la plena aplicación de estos mecanismos está aún en fase de puesta en marcha, lo que sigue siendo un punto débil para Benposta, especialmente durante las fases de diseño y aprendizaje.

Los socios y las partes interesadas destacan la implicación del personal de Benposta como parte de las comunidades y su compromiso abierto para garantizar la participación activa de los miembros de la comunidad en todo su trabajo.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de la comunidad afirman que su opinión se ha tenido en cuenta para mejorar la asistencia, y citan ejemplos concretos de cómo su opinión influyó y mejoró fases posteriores de la ejecución de proyectos y programas.

Los miembros de la comunidad manifiestan confianza, entusiasmo y seguridad a la hora de participar en los proyectos de Benposta. También manifiestan su disposición y confianza para proporcionar comentarios verbales directamente al personal de Benposta y asumir funciones de liderazgo en la ejecución de los proyectos.

Compromiso 5: Las quejas son bien recibidas y atendidas

2.3

Las políticas y procedimientos de Benposta reflejan su compromiso de garantizar mecanismos accesibles de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Estos mecanismos están claramente descritos en la documentación de Benposta, lo que demuestra su intención de responder a las necesidades y preocupaciones de las comunidades a las que sirve. Sin embargo, aunque existe una cultura organizativa de apertura y diálogo, la plena aplicación de la política, la estrategia y el Procedimiento Operativo Estándar (SOP) de Benposta a este respecto sigue en proceso, con lagunas en la sistematización y el registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Las comunidades, los socios y las partes interesadas reconocieron los esfuerzos de Benposta por crear un entorno abierto en el que se fomente la retroalimentación. El personal destacó que la organización se centra cada vez más en el desarrollo de mecanismos más sólidos de retroalimentación de la comunidad como parte de la nueva Estrategia MEAL. A pesar de ello, la ausencia de un sistema de información y quejas plenamente operativo y accesible limita la capacidad de la organización para supervisar, actuar y comunicar las quejas de forma coherente.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de la comunidad expresan su confianza en la voluntad de Benposta de escuchar sus preocupaciones e integrar sus comentarios en la mejora de los servicios.

Los miembros de la comunidad afirman que falta un proceso de consulta para el desarrollo de mecanismos de presentación de quejas.

Compromiso 6: La respuesta humanitaria es coordinada y complementaria

2.7

Benposta tiene un claro compromiso de coordinación y colaboración con otras partes interesadas, que se articula en su estrategia y ha sido confirmado por los socios y las partes interesadas.

Benposta lleva a cabo un análisis de las partes interesadas para garantizar la complementariedad con otros actores humanitarios y la alineación con la política y las prioridades locales, y que no haya duplicaciones del apoyo comunitario. Sin embargo, Benposta no tiene en cuenta sistemáticamente a las organizaciones no gubernamentales ni las organizaciones sociales en este análisis.

Benposta comparte conocimientos e investigación a través de múltiples canales en el sector humanitario.

Benposta ejecuta todos sus programas directamente y no subcontrata ni se asocia con otras organizaciones para ejecutar sus programas; los acuerdos con los socios donantes son claros y se respetan el mandato, las obligaciones y la independencia de cada socio. Sin embargo, no existe una política o procedimiento de asociación que defina claramente los criterios y condiciones de Benposta para la selección de un socio.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de la comunidad afirman que no hay duplicación de actividades y que Benposta se coordina bien con las autoridades locales y otras organizaciones.

<p>Los miembros de la comunidad destacan que Benposta siempre se coordina con ellos en todas las actividades, y consideran que la asistencia y las actividades del programa son coherentes, sin exigencias innecesarias para sus recursos.</p>	
<p>Compromiso 7: Los agentes humanitarios aprenden y mejoran continuamente</p>	<p>2.2</p>
<p>Benposta cuenta con políticas y procesos de seguimiento, evaluación y aprendizaje; sin embargo, no están plenamente implantados. Benposta comparte internamente el aprendizaje y la innovación durante las reuniones periódicas y la reunión anual.</p> <p>Benposta aprovecha las lecciones aprendidas y las experiencias adquiridas a la hora de diseñar proyectos, estrategias y documentos relevantes. Los resultados del seguimiento y los comentarios se debaten en las reuniones para adaptar y mejorar los proyectos, tal y como se indica en la estrategia MEAL. Sin embargo, la estrategia MEAL no contempla el aprendizaje a partir de las cuestiones planteadas a través del mecanismo de quejas.</p> <p>Benposta comparte el aprendizaje y las innovaciones entre pares y dentro del sector durante las reuniones con sus socios, miembros de consorcios y agrupaciones a nivel local y nacional. Benposta no dispone de un procedimiento, protocolo o mecanismo que garantice que el personal comparte sistemáticamente el aprendizaje con las comunidades y las personas afectadas por la crisis.</p>	
<p>Opinión de las comunidades:</p> <p>Los miembros de la comunidad han identificado cambios positivos en los proyectos en general.</p> <p>Los miembros de la comunidad no recuerdan que Benposta haya compartido con ellos el aprendizaje y la innovación.</p>	
<p>Compromiso 8: El personal recibe apoyo para realizar su trabajo con eficacia y es tratado de forma justa y equitativa.</p>	<p>2.4</p>
<p>Benposta cuenta con políticas, sistemas y procesos eficaces para garantizar que la dirección y el personal son contratados, formados, gestionados y apoyados con el fin de asegurar que dispone de la capacidad y las aptitudes necesarias para llevar a cabo sus programas. El personal de Benposta trabaja de acuerdo con el mandato y los valores de la organización. Sin embargo, Benposta no cuenta con una política de personal, un procedimiento o cualquier otro documento que describa los derechos y deberes del personal de Benposta. Además, Benposta no dispone de ningún procedimiento que indique el tipo de contrato bajo el que debe contratarse al personal (contrato laboral o contrato de proveedor de servicios).</p> <p>El personal de Benposta dispone de descripciones de puesto actualizadas y recibe evaluaciones del rendimiento durante las reuniones periódicas; sin embargo, Benposta no dispone de un procedimiento que garantice una evaluación sistemática del rendimiento de su personal. El personal conoce los Códigos de Conducta, los planes de seguridad y las principales políticas y procedimientos; sin embargo, Benposta no dispone de ningún documento que indique las sanciones en caso de incumplimiento.</p> <p>Los Códigos de Conducta establecen la obligación del personal de no explotar, abusar o discriminar de otro modo a las personas. Los principios de Protección ante la Explotación y Acoso Sexual se reflejan en los Códigos de Conducta, incluido el deber de informar sobre alegaciones o sospechas de Explotación y Acoso Sexual.</p> <p>Benposta cuenta con procedimientos claros para la gestión de la seguridad y la protección del personal y los empleados afirman que Benposta vela por su seguridad.</p> <p>Las partes interesadas destacan la profesionalidad del personal y lo consideran competente, técnicamente cualificado y que actúa con integridad.</p>	
<p>Opinión de las comunidades:</p> <p>Las comunidades consideran que el personal de Benposta les trata con respeto, dignidad y compasión.</p> <p>Las comunidades perciben al personal de Benposta como altamente competente y técnicamente competente.</p>	

Las comunidades están muy satisfechas de que el personal local contratado por Benposta sean miembros de sus comunidades.

Compromiso 9: Los recursos se gestionan y utilizan de forma responsable para los fines previstos 2.5

Benposta tiene tolerancia cero con el fraude, la corrupción y el fraude. Sin embargo, Benposta no dispone de mecanismos ni procedimientos que garanticen la mitigación de los riesgos asociados al hecho de que la organización cuente con varios miembros en la Asamblea General, la Junta Directiva y el órgano de dirección, como son los posibles conflictos de intereses, falta de supervisión independiente por parte de los miembros de la Junta y mayor riesgo de fraude. La organización tiene previsto desarrollar e implantar mecanismos para minimizarlos antes de la auditoría de mantenimiento.

Benposta dispone de políticas y procesos para el uso y la gestión de los recursos; sin embargo, estas políticas y procesos no cubren el uso responsable de sus recursos desde el punto de vista medioambiental, cómo se aceptan los fondos y los regalos en especie, ni garantizan que la aceptación de fondos no comprometa su independencia. Benposta audita sus cuentas anuales a través de un auditor externo. Sin embargo, no existen políticas ni procedimientos que lo exijan.

Benposta gestiona el riesgo de corrupción a través de diversas actividades, como la verificación de la legalidad de todas las facturas recibidas, la segregación de funciones en el proceso de contratación y las auditorías externas cuando así lo exigen los socios donantes. El personal es consciente del compromiso de Benposta con la tolerancia cero.

Benposta dispone de procedimientos y procesos para el uso y la gestión de los recursos, sin embargo, estos no detallan

Benposta diseña programas y los ejecuta con eficiencia y minimiza el despilfarro. Benposta controla los gastos con regularidad e informa tanto internamente como a los socios donantes sobre los gastos en relación con el presupuesto.

Benposta utiliza recursos locales y naturales y tiene en cuenta que no tengan un efecto negativo, como indica el personal. Sin embargo, la ausencia de procedimientos y protocolos establecidos que midan el impacto potencial sobre el medio ambiente es un riesgo y podría hacer que los proyectos de Benposta tuvieran un efecto negativo sobre el medio ambiente que no han tenido en cuenta.

Opinión de las comunidades:

Los miembros de la comunidad afirman que Benposta no despilfarra sus recursos.

Los miembros de la comunidad conocen el compromiso de Benposta en la lucha contra el fraude y la corrupción y saben cómo denunciar si detectan un caso. Afirman que no han experimentado ningún incidente de actividades corruptas o extorsión por parte del personal.

* Nota: Las puntuaciones medias son una suma de las puntuaciones por compromiso dividida por el número de indicadores de cada compromiso, excepto cuando uno de los indicadores de un compromiso obtiene una puntuación de 0 o si varias puntuaciones de 1 en los indicadores de un compromiso conducen a la emisión de una no conformidad/debilidad importante a nivel del compromiso (en estos dos casos, la puntuación global del compromiso es 0).

5. Resumen de las no conformidades

Solicitud de acción correctiva (CAR)	Tipo	Estado	Plazo de resolución
2025 - 2.3: Benposta no remite sistemáticamente todas las necesidades insatisfechas a las organizaciones con los conocimientos técnicos y el mandato pertinentes.	Menor	Nueva	Hasta la

			Auditoría de Renovación en 2028
2025 – 2.7: Las políticas de Benposta no garantizan la integración de un mecanismo de seguimiento y evaluación sistemático, objetivo y continuo para informar e influir en su programación.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 3.4: Benposta no desarrolla un plan de transición o una estrategia de salida para sus programas.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 3.6: Benposta no identifica sistemáticamente los efectos negativos potenciales o reales no intencionados.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 -4.4: Los mecanismos de retroalimentación establecidos no garantizan un sistema global e integrador accesible a todos los grupos.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 5.1: Benposta no consulta a las comunidades sobre el diseño y el seguimiento de los procesos de gestión de quejas.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 5.4: El proceso de gestión de quejas para las comunidades y las personas afectadas por crisis no está documentado ni en marcha.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 7.3: Benposta no comparte sistemáticamente los aprendizajes e innovaciones con las comunidades y las personas afectadas por la crisis.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 8.2: Benposta no se asegura de que el personal entienda las consecuencias de no adherirse a las principales políticas.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 8.5: Benposta no dispone de políticas o procedimientos de recursos humanos.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025 - 9.6: Benposta no dispone de todas las políticas y procesos pertinentes que regulen el uso y la gestión de los recursos.	Menor	Nueva	Hasta la Auditoría de Mantenimiento en 2026
Número total de CAR abiertas	11		

* *Nota:* Las CAR son completadas por el equipo auditor basándose en los hallazgos. El socio auditado debe responder con una Respuesta de la Dirección para cada CAR a HQAI antes de que se emita un certificado (referencia: Procedimiento 114 de HQAI).

6. Recomendación del auditor principal

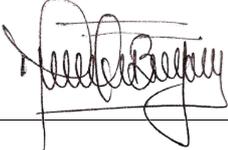
CERTIFICACIÓN En nuestra opinión, Benposta cumple los requisitos de la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas. Recomendamos la certificación.	
Nombre y firma del auditor principal:  Jorge Menéndez	Fecha y lugar: Buenos Aires, 8 de Abril de 2025

7. Decisión HQAI

Decisión final sobre la certificación:	<input checked="" type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/> Rechazado
Fecha de inicio del ciclo de certificación: 2025/05/12 Próxima auditoría antes de 2026/05/12	
Nombre y firma del Director Ejecutivo de HQAI: Désirée Walter 	Fecha y lugar: Geneva, 12 May 2025

8. Reconocimiento del informe por parte de la organización

Espacio reservado a la organización	
Cualquier reserva sobre los resultados de la auditoría y/o cualquier observación sobre el comportamiento del equipo de auditoría de HQAI: <i>En caso afirmativo, indique los detalles:</i>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Reconocimiento y aceptación de las conclusiones:	

Reconozco y comprendo los resultados de la auditoría	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Acepto las conclusiones de la auditoría	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Nombre y firma del representante de la organización: María Elena Barajas 	Fecha y lugar: Colombia, 9 Jun 2025

Recurso

En caso de desacuerdo con la decisión de garantía de calidad, la organización puede recurrir a HQAI en un plazo de 14 días laborables tras ser informada de la decisión.

HQAI transmitirá el caso al Presidente de la Junta Consultiva y de Reclamaciones, quien confirmará que la base del recurso cumple los requisitos del proceso de apelación. El Presidente constituirá entonces un panel de apelación formado por al menos dos expertos que no tengan ningún conflicto de intereses en el caso en cuestión. La comisión se esforzará por tomar una decisión en un plazo de 45 días laborables.

Los detalles del procedimiento de recurso pueden consultarse en el documento PRO049 - Procedimiento de recurso.

Anexo 1: Explicación de la escala de puntuación*.

Partituras	Significado: para todas las opciones del esquema de verificación	Significado técnico para todas las auditorías independientes de verificación y certificación
0	Su organización no trabaja para aplicar el compromiso de la CHS.	<p>Puntuación 0: indica una debilidad tan importante que la organización es incapaz de cumplir el compromiso. Esto conduce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación independiente: gran debilidad. • Certificación: no conformidad importante, que da lugar a una solicitud de acción correctiva importante (CAR) - No se puede expedir el certificado o suspensión inmediata del mismo.
1	Su organización está haciendo esfuerzos para aplicar este requisito, pero no son sistemáticos.	<p>Puntuación 1: indica una debilidad que no compromete de forma inmediata la integridad del compromiso, pero que debe corregirse para garantizar que la organización pueda cumplirlo de forma continuada. Esto conduce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación independiente: debilidad menor • Certificación: no conformidad menor, que da lugar a una solicitud de acción correctiva menor (CAR).
2	Su organización está haciendo esfuerzos sistemáticos para aplicar este requisito, pero todavía no se han abordado algunos puntos clave.	<p>Puntuación 2: indica un problema que merece atención pero que actualmente no compromete la conformidad con el requisito. Esto conduce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación y certificación independientes: observación.
3	Su organización se ajusta a este requisito y los sistemas organizativos garantizan que se cumpla en toda la organización y a lo largo del tiempo: el requisito se cumple.	<p>Puntuación 3: indica plena conformidad con el requisito. Esto conduce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación y certificación independientes: conformidad.
4	El trabajo de su organización va más allá del propósito de este requisito y demuestra innovación. Se aplica de forma ejemplar en toda la organización y los sistemas organizativos garantizan el mantenimiento de la alta calidad en toda la organización y a lo largo del tiempo.	<p>Puntuación 4: indica una actuación ejemplar en la aplicación del requisito.</p>

* Escala de puntuación del plan de verificación CHSA 2020