

Benposta Regional Llanos (Benposta)

Auditoría de mantenimiento 1– Informe – 2026/05/18

1. Información general y actividades de auditoría

Función/nombre del auditor o auditores	Jorge Menéndez Martínez	
Ciclo de auditoría	Primer ciclo (CHS:2014)	
Reunión inaugural	Fecha / Número de participantes	Cualquier cuestión sustantiva que haya surgido
	6 Abril de 2026 / 6 personas	-
Reunión de cierre	22 Abril de 2026 / 4 personas	-
Entrevistas	Cargo/nivel de los entrevistados	Número
	Dirección	1
	Personal	5

2. Acciones y avances de la organización

2.1 Cambios o mejoras significativos desde la auditoría anterior

Desde la auditoría inicial, Benposta Regional Llanos (Benposta) ha venido reforzando sus capacidades institucionales con el objetivo de subsanar las deficiencias detectadas en dicha auditoría. Este proceso ha tenido como objetivo principal consolidar sus sistemas internos, reforzar la rendición de cuentas y mejorar la calidad y coherencia de su acción programática.

Benposta ha desarrollado y actualizado un conjunto relevante de políticas, procedimientos, herramientas y manuales clave, entre las que se incluyen:

- La Política de Protección frente a la Explotación y el Abuso Sexual (PEAS).
- La Política de Rendición de Cuentas, la cual incluye el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias. También define las responsabilidades, tiempos de respuesta y mecanismos de retroalimentación.
- Política Institucional de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MEAL).
- Política de Transparencia, Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude y Ética Organizacional.
- Código de Ética.
- Política de Talento Humano.
- Manual de uso de Equipos de Comunicación.

Benposta ha desarrollado una herramienta informática para el seguimiento, la evaluación y la gestión de la información. La herramienta integra módulos de seguimiento cuantitativo, análisis cualitativo y gestión administrativa. En el momento de la auditoría, la herramienta se encontraba en fase piloto y aún no había sido implementada plenamente en todos los programas.

Benposta ha ampliado y diversificado los métodos disponibles para que las comunidades puedan presentar quejas y enviar comentarios, como durante las reuniones comunitarias, al personal de Benposta, buzones de sugerencias y una aplicación móvil. Además, la organización ha elaborado formularios específicos para presentar quejas y comentarios, adaptados a los distintos grupos de edad.

Benposta ha decidido auditar anualmente sus estados financieros a través de un auditor externo, como práctica institucional.

Benposta demuestra un alto nivel de compromiso a la hora de abordar las cuestiones planteadas en la auditoría inicial y ha logrado avances significativos en la resolución de las no conformidades.

2.2 Resumen de las medidas correctivas

Solicitudes de medidas correctivas (CAR)	Tipo y plazo de resolución	Progresos realizados para abordar la CAR y en respuesta a los resultados del indicador	Pruebas (n.º de documento, KII)
2025- 2.3: Benposta no remite sistemáticamente todas las necesidades insatisfechas a las organizaciones con los conocimientos técnicos y el mandato pertinentes.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha reforzado la identificación y el mapeo de los actores humanitarios, gubernamentales y no gubernamentales que operan en sus áreas de intervención. Actualmente, la organización participa activamente en los Espacios de Coordinación Local y en la mesa redonda departamental sobre cooperación internacional, lo que le permite identificar a las organizaciones presentes en el territorio, así como sus respectivos mandatos y áreas temáticas de trabajo. El mapeo de actores se incorpora en la formulación de los proyectos y se actualiza durante su ejecución. El personal indicó que la organización está derivando las necesidades no cubiertas de la comunidad a otros actores, durante reuniones de coordinación y/o través de correos electrónicos o WhatsApp. No obstante, Benposta no dispone de un procedimiento formalizado que establezca de manera clara cuándo, cómo y a quién deben derivarse dichas necesidades.	MA11-13
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 Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Benposta ha fortalecido su mecanismo de monitoreo, evaluación y gestión de la información mediante el desarrollo de una política específica y de un software destinado al seguimiento y la gestión de los proyectos. Este sistema cuenta con distintos módulos, entre ellos un módulo de seguimiento cuantitativo, orientado a indicadores y resultados, y un módulo de seguimiento cualitativo, vinculado al marco lógico y al análisis programático. El personal indicó que este software les permitirá disponer de la información relevante para la adaptación y mejora de los programas. En el momento de esta auditoría, la herramienta se encuentra en fase piloto y aún no se ha implantado plenamente en todos los programas.	MA2, MA4
2025-3.4: Benposta no desarrolla un plan de transición o una estrategia de salida para sus programas.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha desarrollado e incorporado una estrategia de salida y/o de transición en los nuevos proyectos. El personal indicó que actualmente se informa a las comunidades, desde las fases iniciales de los proyectos, sobre su duración, las	MA10.

		limitaciones de financiamiento y los plazos previstos de salida. El Procedimiento de Cierre de Proyecto establece que la finalización del proyecto debe ser comunicada de forma clara a las comunidades participantes.	
2025-3.6: Benposta no identifica sistemáticamente los efectos negativos potenciales o reales no intencionados.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha actualizado y desarrollado diversas políticas y manuales con el objetivo de asegurar que sus acciones no causen daño, entre los que se incluyen la Política PEAS y el Código de Ética, entre otros. La organización demuestra un compromiso claro con el principio de “no hacer daño”, el cual se encuentra reflejado tanto en su nueva Política MEAL como en el Código de Ética. El personal entrevistado indicó que Benposta ha llevado a cabo acciones de concienciación dirigidas al personal, orientadas a fortalecer la sensibilidad institucional respecto a este principio y a la importancia de aplicar medidas prácticas de mitigación de riesgos durante la implementación de los proyectos. El personal indicó que realiza de manera sistemática un análisis del contexto y de los riesgos asociados al conflicto armado, al acceso territorial y a la seguridad de las actividades. Estos análisis se integran tanto en la formulación de proyectos como en la planificación operativa en terreno. Sin embargo, los proyectos no realizan evaluaciones específicas de riesgos de salvaguarda a nivel comunitario, ni análisis sistemáticos del impacto en los medios de subsistencia o el impacto en el medio ambiente.	MA2, MA3, MA4
2025-4.4: Los mecanismos de retroalimentación establecidos no garantizan un sistema global e integrador accesible a todos los grupos.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha implementado diversas acciones para garantizar que las comunidades puedan formular sugerencias y presentar quejas de manera accesible. Entre estas acciones se incluye la aprobación de una nueva Política de Rendición de Cuentas. Dicha política incorpora formatos específicos para la recepción de sugerencias y quejas, adaptados a diferentes grupos etarios, diferenciando entre niños de 0 a 7 años, adolescentes de 8 a 17 años y personas adultas. Asimismo, Benposta ha ampliado los mecanismos de retroalimentación más allá de los formatos escritos, incorporando canales orales y presenciales, tales como grupos focales, puntos de contacto, buzones de sugerencias físicos, contacto telefónico y una aplicación móvil.	MA2, MA3
2025-5.1: Benposta no consulta a las comunidades sobre el diseño y el seguimiento de los	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Tal como se indicó en la CAR 2025-4.4, Benposta ha desarrollado diversos mecanismos para que las comunidades puedan presentar quejas y sugerencias. No obstante, dado que esta auditoría no incluyó consultas directas con las comunidades, no fue posible evaluar el nivel de involucración de estas en el diseño	MA3

procesos de gestión de quejas.		y el seguimiento de los procesos de gestión de quejas. Asimismo, la organización no aportó evidencia que demuestre la participación de las comunidades en el diseño o en la revisión de dichos mecanismos.	
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 Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha fortalecido el proceso de gestión de quejas. La organización ha desarrollado una Política de Rendición de Cuentas y ha ampliado los canales disponibles para la recepción de quejas y sugerencias, incorporando tanto mecanismos tradicionales como una aplicación móvil desarrollada recientemente. Asimismo, se han definido procedimientos internos para la revisión de las quejas, la asignación de responsabilidades y la devolución de información a las comunidades. Sin embargo, a la fecha de la auditoría, el mecanismo de gestión de quejas aún no se encuentra plenamente implementado.	MA3
2025-7.3: Benposta no comparte sistemáticamente los aprendizajes e innovaciones con las comunidades y las personas afectadas por la crisis.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Desde la auditoría inicial, Benposta ha desarrollado y puesto en marcha un procedimiento específico para cerrar los proyectos, que incluye la identificación de lecciones aprendidas y la devolución de información a las comunidades. Las entrevistas con el personal del programa confirman que ahora las lecciones aprendidas se identifican de manera sistemática al final de los proyectos y se comparten y discuten con las comunidades. Benposta está desarrollando herramientas y productos de comunicación (por ejemplo, infografías, boletines y discusiones facilitadas) destinados a compartir, de forma accesible, con otras partes interesadas, las lecciones aprendidas y los resultados de los proyectos; sin embargo, todavía no se han finalizado.	MA10
2025-8.2: Benposta no se asegura de que el personal entienda las consecuencias de no adherirse a las principales políticas.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Benposta ha aprobado una nueva Política de Talento Humano. La cual define las consecuencias y sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las principales políticas institucionales de Benposta. De acuerdo con las entrevistas realizadas, los procesos de inducción se encuentran estructurados e incluyen la socialización de políticas clave de la organización, tales como la política PEAS, los mecanismos de rendición de cuentas, los códigos de ética y los procedimientos internos. Asimismo, el personal de nuevo ingreso debe firmar la política de PEAS y los códigos de conducta y ética, y confirmó comprender las consecuencias derivadas del incumplimiento de dichas políticas.	MA8 - 9
2025-8.5: Benposta no dispone de políticas o procedimientos de recursos humanos.	Menor Hasta la Auditoría de Renovación en 2028	Benposta ha aprobado una nueva Política de Talento Humano, en la que se establece el marco de trabajo para la gestión de los recursos humanos, incluyendo los procesos de contratación, inducción y seguimiento del personal.	MA9

		De acuerdo con el personal, la nueva política proporciona información clara y completa sobre el proceso de gestión de los recursos humanos de Benposta, contribuyendo a una mayor claridad y transparencia en la gestión del talento humano.	
2025-9.6: Benposta no dispone de todas las políticas y procesos pertinentes que regulen el uso y la gestión de los recursos.	Menor Hasta la Auditoría de Mantenimiento en 2026	Desde la auditoría inicial, se han identificado avances significativos en el fortalecimiento de los sistemas de gestión financiera, administrativa y de gobernanza de Benposta. Entre los principales avances destacan los siguientes: • Benposta ha desarrollado una nueva Política de Transparencia, Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude y Ética Organizacional. • La organización ha actualizado su Código de Ética. • Se ha incorporado un módulo específico dentro del software de monitoreo para la gestión adecuada de anticipos y gastos. • Benposta se encuentra en proceso de constitución de un Comité de Ética, con el objetivo de reforzar la integridad institucional y mitigar los riesgos asociados a la concentración de funciones entre los órganos de gobierno y de gestión. • La organización se encuentra auditando las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2025 y ha definido como práctica institucional la realización de auditorías anuales de sus estados financieros. Aunque al momento de la presente auditoría no se han implementado todas las medidas necesarias para el cierre de la CAR, se considera que los avances logrados son significativos. Por lo tanto, se extiende el plazo para cerrar la CAR hasta la auditoría de renovación de 2028, lo que permitirá disponer del tiempo suficiente para la consolidación y la plena aplicación de las medidas adoptadas.	MA4, MA6, MA7, MA14

3. Resumen de las no conformidades

Solicitudes de medidas correctivas (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	Abierta	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	Abierta	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	Abierta	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025-3.6: Benposta no identifica sistemáticamente los efectos negativos potenciales o reales no intencionados.	Menor	Abierta	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	Abierta	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	Abierta	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	Abierta	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	Abierta	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	Abierta	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
2025-8.5: Benposta no dispone de políticas o procedimientos de recursos humanos.	Menor	Abierta	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	Extendida	Hasta la Auditoría de Renovación en 2028
Número total de CAR abiertos	11		

4. Revisión de reclamaciones

Revisión de reclamaciones realizada ☒ Sí ☐ No	Se requiere seguimiento ☒ Sí ☐ No
---	---

5. Recomendación del auditor principal

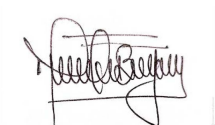
En nuestra opinión, Benposta demostrado que está tomando las medidas necesarias para abordar las CAR identificadas en las auditorías anteriores y sigue cumpliendo con los requisitos de la Norma Humanitaria Esencial en materia de Calidad y Rendición de Cuentas. Recomendamos el mantenimiento de la certificación.

Nombre y firma del auditor principal:  Jorge Menéndez Martínez	Fecha y lugar: 14 de mayo de 2026, Buenos Aires
--	---

6. Decisión de HQAI

☒ Certificado mantenido ☐ Certificado suspendido	☐ Certificado restablecido ☐ Certificado retirado
Auditoría de seguimiento anterior: 2027/05/11	
Nombre y firma del director ejecutivo de HQAI:  Désirée Walter	Fecha y lugar: Geneva, 18 May 2026

7. Reconocimiento del informe por parte de la organización

Espacio reservado para la organización	
Cualquier reserva con respecto a los resultados de la auditoría y/o cualquier observación sobre el comportamiento del equipo de auditoría de HQAI: En caso afirmativo, proporcione detalles:	☐ Sí ☐ No
Reconocimiento y aceptación de los resultados: Reconozco y comprendo los resultados de la auditoría. Acepto los resultados de la auditoría.	☐ Sí ☐ No ☐ Sí ☐ No
Nombre y firma del representante de la organización: María Elena Barajas Arias 	Fecha y lugar: Colombia, 14 agosto 2026

Recurso

En caso de desacuerdo con la decisión de garantía de calidad, la organización puede presentar un recurso 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. El panel se esforzará por tomar una decisión en un plazo de 45 días laborables.

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

Anexo 1: Explicación de la Matriz de puntuación*

Puntuaciones	Significado: para todas las opciones del sistema de verificación	Significado técnico para todas las auditorías de verificación y certificación independientes
0	Su organización no trabaja para aplicar el compromiso de la CHS.	Puntuación 0: indica una deficiencia tan significativa que la organización es incapaz de cumplir el compromiso. Esto da lugar a: • Verificación independiente: debilidad mayor. • Certificación: incumplimiento grave, lo que da lugar a una solicitud de acción correctiva (CAR): no se puede expedir el certificado o se suspende inmediatamente.
	Su organización está realizando esfuerzos para aplicar este requisito, pero no son sistemáticos.	Puntuación 1: indica una deficiencia que no compromete de forma inmediata la integridad del compromiso, pero que debe corregirse para garantizar que la organización pueda cumplirlo de forma continua. Esto da lugar a: • Verificación independiente: debilidad menor. • Certificación: no conformidad menor, que da lugar a una solicitud de acción correctiva (CAR).
2	Su organización está realizando esfuerzos sistemáticos para aplicar este requisito, pero aún no se han abordado ciertos puntos clave.	Puntuación 2: indica un problema que merece atención, pero que actualmente no compromete la conformidad con el requisito. Esto da lugar a: • Verificación independiente y certificación: observación.
3	Su organización cumple este requisito y los sistemas organizativos garantizan que se cumpla en toda la organización y a lo largo del tiempo; el requisito se cumple.	Puntuación 3: indica la plena conformidad con el requisito. Esto da lugar a: • Verificación y certificación independientes: conformidad.
4	El trabajo de su organización va más allá de la intención de este requisito y demuestra innovación. Se aplica de manera ejemplar en toda la organización y los sistemas organizativos garantizan que se mantenga una alta calidad en toda la organización y a lo largo del tiempo.	Puntuación 4: indica un desempeño ejemplar en la aplicación del requisito.

* Escala de puntuación del Esquema de Verificación CHSA 2020

Nota: La versión original en inglés se considera el texto oficial y exacto.