

Estudio de las soluciones de intercambio informático entre actores humanitarios y socios

-
Informe final



http://webaeci2:7778/subvenciones/edicionProyectoCAP.do - Windows Internet Explorer

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

Subvenciones de Convocatoria Abierta y Permanente (Convocatoria 2007)

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Salir Aplicación

Datos CAP I | Datos CAP II | Socio local/Entidad part. | Sectores | Presupuesto | Plan Director | Países

Alta Socio local/Otras entidades participantes

Nombre (Socio local/Entidad):

Tipo:

País:

Dirección:

Localidad: Provincia:

Código postal: Teléfono:

FAX: TELEX:

WEB: e-mail:

Nombre y apellidos (Director/Representante):

e-mail(Director/Representante):

Observaciones:

Aceptar Cancelar

Datos ejecución Solicitud | Listado Solicitud | Guardar Solicitud | Anular Solicitud | Imprimir | Guardar Fichero

Diciembre 2009

Camille Nussbaum – IECAH
Olivier Sarrat – Groupe URD

Véronique de Geoffroy – Groupe URD

Índice

Índice	2
Glosario.....	4
Introducción.....	6
1. Desarrollo del estudio.....	7
1.1. Precisión de la definición de los proyectos eRequest.....	7
1.2. Recopilación de información	7
1.2.1. El sistema CAP Online de la AECID.....	7
1.2.2. El estudio de otros sistemas eRequest.....	7
1.3. Límites del estudio	8
2. El sistema CAP Online	9
2.1. Diagnóstico de la percepción del CAP Online	9
2.1.1. Perfiles de las organizaciones.....	9
2.1.2. Niveles de satisfacción y propuestas de mejora	10
2.1.3. Plantear la evolución del sistema	12
2.1.4. El CAP online visto desde un sistema de gestión de la información en ONG ..	14
2.2. Viabilidad técnica del intercambio entre CAP Online y las bases de datos internas de las ONG.....	14
3. Estado de otros proyectos eRequest.....	15
3.1. Resultado cuantitativo del estudio: ¿quién está comprometido con un sistema eRequest?	15
3.2. Resultado cualitativo del estudio: ¿cuáles son los proyectos de sistema en curso de desarrollo?.....	16
3.2.1. El proyecto APPEL de ECHO.....	16
3.2.2. El proyecto PROFI del MAE alemán	16
3.2.3. El estudio realizado por el MAE holandés	16
3.2.4. El proyecto CAP Online de OCHA.....	17
3.2.5. Los dos proyectos del WFP.....	17
3.3. Análisis.....	18
3.3.1. Un fenómeno emergente: pocos proyectos totalmente acabados	18
3.3.2. Dos tipos de sistema.....	19
3.3.3. Una necesidad convergente.....	19
3.3.4. Una forma común.....	19
3.3.5. Un interés por el intercambio automatizado.	19
Conclusión	20
Anexo 1: Términos de referencia del estudio.....	21
Anexo 2: cuestionario para los usuarios del CAP Online de la AECID.....	24
Anexo 3: cuestionario para los socios	26
Anexo 4: Lista de entrevistas.....	27
Anexo 5: El proyecto GONG.....	28
Anexo 6: el proyecto SIGMH	30

Tabla 1 Estado de los proyectos eRequest de los donantes	15
Tabla 2 Estado de los proyectos eRequest dentro de las agencias de la ONU	15
Gráfica 1 Porcentaje de respuesta a la encuesta sobre los sistemas eRequest de otros socios	8
Gráfica 2 Tipo de proyectos presentados por las organizaciones (en mayoría)	9
Gráfica 3 Experiencia con la plataforma en el tiempo (años y número de solicitudes tramitadas)	9
Gráfica 4 Posible evolución del sistema	12
Gráfica 5 Ayuda al usuario	12
Gráfica 6 Posibilidad de compartir información.....	13
Gráfica 2 Estados de avance comparado de las organizaciones de los proyecto eRequest	18

Glosario

Término / Sigla	Definición
ACDI	Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
ALNAP	Red internacional de investigadores procedentes de institutos de investigación, asociaciones, actores humanitarios o consultores independientes que promueve la evaluación y la mejora de las prácticas en el sector (Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action).
Aplicación <i>stand alone</i>	Software que puede funcionar de manera autónoma, en contraposición con las aplicaciones web que necesitan una conexión a Internet entre el usuario y el punto de red donde se encuentra la aplicación.
Aplicación web	Una aplicación web es un software manipulable por un navegador web. También se habla de sistema basado en la web. El tipo de aplicación web más conocido es el <i>webmail</i> que permite tener acceso a los correos desde un navegador web, en lugar de utilizar un cliente de mensajería como Mozilla Thunderbird o Microsoft Outlook.
DFID	Departamento del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido para el desarrollo (« Department For International Development »)
ECHO	Oficina Humanitaria de la Comunidad Europea (« European Community Humanitarian aid Office »)
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (« Food and Agriculture Organisation »)
FPA	Acuerdo marco de asociación entre ONG y ECHO (« Framework Partnership Agreement »)
JICA	Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (« Japan International Cooperation Agency »)
M&E	Monitoring and Evaluation : seguimiento y evaluación
MAE	Ministerio de Asuntos Exteriores
Navegador web	Software que permite visitar sitios web de internet. Mozilla Firefox o Microsoft Internet Explores son ejemplos de navegadores web
NORAD	Agencia noruega para el cooperación al desarrollo (« Norwegian Agency for Developement Cooperation »)
NZAID	Agencia de ayuda y desarrollo internacional de Nueva Zelanda.
OCHA	Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de Naciones Unidas (« Office for the Coordination of Humanitarian Affairs »)
ONU	Organización de Naciones Unidas
SDC	Agencia suiza para el desarrollo y la cooperación (« Swiss agency for Development and Cooperation »)
SIDA	Agencia Sueca para el Desarrollo Internacional (« Swedish International Development Agency »)
SIGMH	Sistema informático de gestión de las misiones humanitarias: proyecto de un grupo de 10 ONG francesas animadas por el Grupo URD para el desarrollo de un sistema de información para las ONG.
UNDP	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (« United Nations Development Programme »)

Término / Sigla	Definición
UNHCR	Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) (« United Nations High Commissioner for the Refugees »)
USAID	Agencia de ayuda y desarrollo internacional de Estados Unidos
Web2.0	Término simbólico inventado para marcar una etapa dentro de la evaluación del World Wide Web tanto en términos técnicos como de uso: aquel que ha visto la web pasar de un mecanismo de intercambio unidireccional de un sitio hacia los visitantes pasivos, tiene intercambios multidireccionales a la vez entre sitios y bidireccionales entre los visitantes activos.
Servicio web	Tecnología informática que permite la interacción de sistemas vía web.
WFP	Programa Mundial de Alimentos (PMA) (« World Food Programme »)

Introducción

Este estudio se enmarca en un proyecto que se ha desarrollado en España por iniciativa del grupo francés URD (Groupe Urgence–Réhabilitation–Développement) con la colaboración del IECAH (Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria), durante el año 2009. El proyecto, financiado por la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID), consta tanto de actividades de formación como de difusión y de investigación sobre la gestión de la calidad en la acción humanitaria.

En este breve informe queremos plantear un tema que está cobrando cada vez más importancia en la gestión de los proyectos de cooperación y que, a nuestro entender, es una pieza importante en la búsqueda de la calidad. Los continuos avances en la gestión informática de los proyectos y los posibles intercambios telemáticos entre ONG y donantes son ya una realidad imparable en este sector. Cada vez es más frecuente la utilización de herramientas desarrolladas en otros ámbitos de trabajo (principalmente el empresarial), si bien la adaptación de las mismas a las especificidades de la cooperación es un reto para garantizar un real valor añadido. Esta evolución no solamente se observa en las ONG, sino también en la comunidad de los donantes, incluyendo a las agencias de las Naciones Unidas involucradas en tareas de cooperación.

La AECID lleva ya casi tres años utilizando una herramienta informática para gestionar las solicitudes de subvenciones a la Convocatoria Abierta y Permanente (CAP). Esta iniciativa, conocida como CAP online, es sin duda pionera en el panorama de los donantes y llamada a desarrollarse en el futuro para gestionar más informaciones sobre los proyectos financiados por la AECID.

Se presenta aquí un documento que, esperamos, pueda servir para dar una idea de las virtudes y las limitaciones del actual sistema CAP online, al igual que para presentar las diversas iniciativas parecidas, ideadas o ya en marcha, por otros donantes relevantes de la cooperación.

Aprovechamos para agradecer a todas las personas, trabajadores de agencias gubernamentales o de ONG, que nos han facilitado informaciones, documentos y valoraciones sin las cuales la investigación no habría podido llevarse a cabo. En este sentido es especialmente destacable el apoyo proporcionado por la red ALNAP.

1. Desarrollo del estudio

1.1. *Precisión de la definición de los proyectos eRequest*

En este estudio, se considera como un proyecto de « eRequest » todo proyecto informático de intercambio de información de los proyectos entre la organización que financia el proyecto y la organización que lo ejecuta.

Durante las entrevistas llevadas a cabo mediante la encuesta sobre los sistemas eRequest a actores distintos de la AECID, determinadas organizaciones han presentado su sistema de información interno, que a veces era muy rico. Sin embargo, estas no se han tenido en cuenta en el estudio si no tenían una interfaz que permita enviar la información directamente entre los socios ejecutores.

1.2. *Recopilación de información*

1.2.1. El sistema CAP Online de la AECID

En este estudio se planteaban tres objetivos principales que han requerido varias herramientas de recogida de datos.

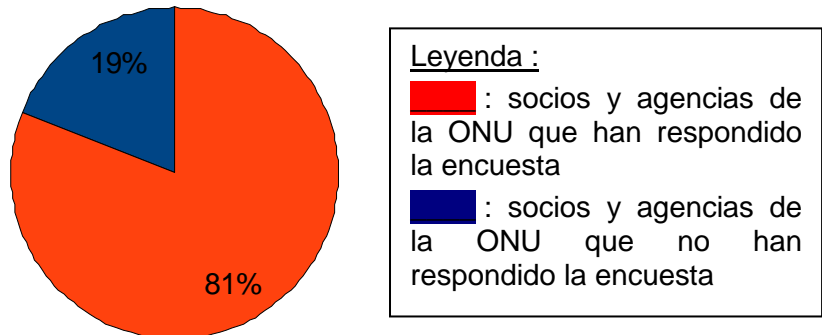
Para realizar el diagnóstico de la percepción del sistema CAP *online* (O1) diseñamos una encuesta escrita estructurada en 13 preguntas (ver anexo). Este documento se envió a técnicos de ONG tras una primera consulta dejando siempre la posibilidad de una conversación más larga a las personas interesadas en profundizar con más detalle en torno a las cuestiones que se planteaban en la encuesta.

La identificación de las potenciales organizaciones se hizo principalmente en base a la lista de concesión de subvenciones de la CAP que publica la AECID. Por tanto todos los datos recaudados son de entidades que conocen bien esta convocatoria y que han sido beneficiaria de ella. De la quincena de solicitudes mandadas se consiguió recaudar datos de 8 organizaciones; cerca de un 53%.

1.2.2. El estudio de otros sistemas eRequest

Esta encuesta se ha realizado bajo la forma de entrevistas telefónicas semiabiertas basadas en el cuestionario que se anexa. Las organizaciones seleccionadas son todos los socios y las agencias de la ONU miembros de la red ALNAP. La red ALNAP se ha elegido como grupo de partida para realizar la encuesta, ya que sus miembros están implicados activamente en el trabajo de investigación dentro del sector y por ello serían reactivos si se les solicita.

Al final, se ha contactado a 21 organizaciones, de las cuales 7 son agencias de la ONU (ver lista completa en anexo). De las 21 contactadas, 17 organizaciones han respondido a la encuesta.



Gráfica 3 Porcentaje de respuesta a la encuesta sobre los sistemas eRequest de otros socios

Por otro lado, las informaciones sobre otras dos organizaciones han sido integradas dentro de los resultados sin haberlas integrado formalmente dentro de la encuesta: la AECID y el MAE francés.

Esto da un total de **19 organizaciones sobre las que se basa el análisis.**

1.3. Límites del estudio

El tiempo y los medios puestos a disposición para este estudio eran limitados, ya que su objetivo es dar una visión amplia de la situación, y no proporcionar una visión muy detallada técnicamente. El estudio, lanzado en mayo, con sólo 20 horas por persona de trabajo planificadas para 2 personas, sólo ha permitido contactar con un número limitado de organizaciones que utilizan el sistema CAP Online.

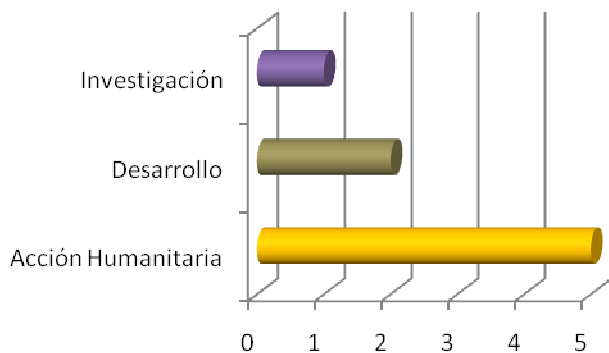
Todas las informaciones se han obtenido por formulario en línea, entrevista telefónica o lectura de documentación. En España, para la encuesta a los usuarios del CAP Online, no ha sido posible reunirse con los interlocutores en persona por incompatibilidad de agendas.

2. El sistema CAP Online

2.1. Diagnóstico de la percepción del CAP Online

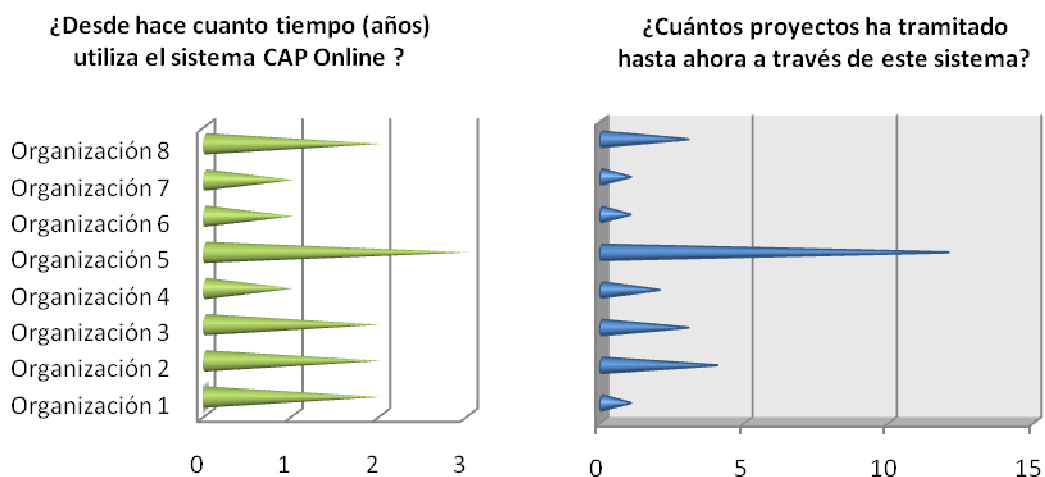
2.1.1. Perfiles de las organizaciones

Las primeras preguntas del cuestionario nos ayudan a hacernos una idea sobre el perfil de las organizaciones entrevistadas. Destaca por ejemplo, la fuerte representación de organizaciones que han presentado principalmente proyectos humanitarios a través de la plataforma.



Gráfica 4 Tipo de proyectos presentados por las organizaciones (en mayoría)

En cuestión de experiencia con la plataforma, el perfil es bastante homogéneo en términos de años de práctica (la mitad lleva 2 años presentando proyectos). En cuanto al número de proyectos, los resultados son más desiguales (de 1 a 12 proyectos presentados).



Gráfica 5 Experiencia con la plataforma en el tiempo (años y número de solicitudes tramitadas)

2.1.2. Niveles de satisfacción y propuestas de mejora

Las organizaciones contactadas coinciden casi todas (7 de 8) en que el sistema CAP online es pertinente para presentar proyectos. Sin embargo, el nivel de satisfacción general en cuanto al uso de la misma no es muy alto situándose en una media de 2,75 sobre 4.

Los puntos positivos destacados por los usuarios se pueden agrupar en tres categorías:

1- Buena experiencia de usuario

- Agilidad, **estructura clara y sencillez (6 respuestas)**
- Flexibilidad **(1 respuesta)**
- Se genera menos papel **(1 respuesta)**

2- Practicidad de las funciones

- Posibilidad de presentarla a distancia, en otros países **(1 respuesta)**
- Envío por vía electrónica **(1 respuesta)**
- Registro online de las propuestas de proyectos/programas **(1 respuesta)**
- Consulta constante de las propuestas presentadas, aprobadas, en proceso de ejecución, finalizadas, etc. **(1 respuesta)**

3- Ayuda a la redacción de la propuesta

- **Obliga a sintetizar (2 repuestas)**
- Permite cuadrar los presupuestos antes de su envío **(1 respuesta)**
- Pre-selección de respuestas, delimitación de espacios para rellenar los campos **(1 respuesta)**

En cuanto a los aspectos por mejorar se ponen de manifiesto tres ejes principales.

1- Problemas técnicos

- Fallos cuando hay muchos usuarios conectados a la vez **(1 respuesta)**
- La página no suele funcionar correctamente y no te permite consultar propuestas ya presentadas, aprobadas e incluso finalizadas, debido al mal funcionamiento de la página **(1 respuesta)**
- La aplicación informática presenta algunos problemas, de **pérdida de información, se cuelga (1 respuesta)**
- Los últimos días de presentación de proyectos, muy a menudo el programa se bloquea. Una vez he estado a punto de no poder presentar ya que no pude entrar **en la web durante varias**

horas (1 respuesta)

- La obligación de usar un navegador determinado cuando la mayoría de las veces tampoco funciona aunque utilices el recomendado
- La caducidad de la página cada X tiempo, se convierte en un problema, por lo que constantemente se debe ir guardando el documento.

2- Inadecuación de los formatos

- Dificultades al tener que explicar las intervenciones en apartados muy limitados (2 respuestas)
- No está creado ni parametrizado para proyectos distintos de los de desarrollo (Acción Humanitaria, Investigación...) (2 respuestas).
- En la aplicación web el presupuesto de las actividades no está vinculado con el presupuesto global con lo que pueden aparecer incoherencias
- La parte de presupuesto, que aproxima los decimales y a veces hay que reajustar los montos para que cuadren. Creemos que es mejor que la maqueta no de esta opción y se limite a números enteros.
- El presupuesto parece ser la cuestión fundamental según la que se decide la asignación o no del proyecto, por encima de las características/objetivos de este.
- Aunque es lógico que los objetivos del proyecto se adapten a las prioridades de la cooperación española, no se contempla suficientemente la posibilidad de proponer nuevos ámbitos de trabajo que permitan ampliarlas.

3- Funciones útiles no integradas

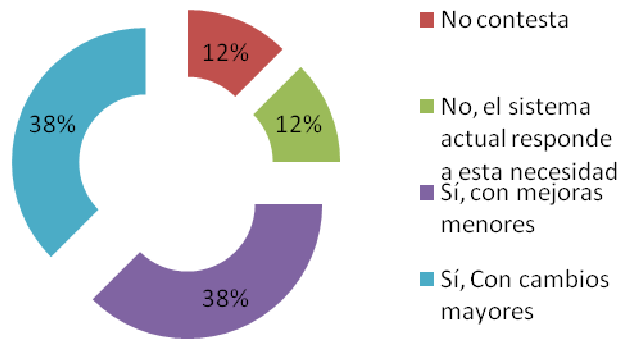
- No se pueden incluir los anexos en la aplicación sino que hay que imprimirlos y mandarlos por correo
- Es necesario enviar en papel una hoja justificativa aunque por internet ya se haya enviado la propuesta.
- En estos momentos mi opinión es que es muy positivo para el personal de la AECID pues a ellos les evita tener que meter los proyectos en su base de datos. Sin embargo, con las limitaciones que tiene actualmente, para las ONG no es una ventaja sino más bien trabajo extra. Podría ser muy positivo si se subsanan las deficiencias que tiene el sistema actualmente
- Demasiado restrictiva en el espacio y posibilidad de presentar adjuntos.
- No poder rellenar unos datos ya que dependen de haber entrado otros anteriormente. Sería más conveniente poder entrar los datos en el orden que queremos
- La imposibilidad de modificar los datos de identificación de la entidad o persona solicitante una vez estos han sido registrados.

2.1.3. Plantear la evolución del sistema

La gran mayoría de los entrevistados coinciden en que se podría idear un sistema mejor, ya sea con cambios menores (38%) o mayores (38%).

El punto por mejorar más citado (4 respuestas) resalta el limitado valor añadido del sistema actual que sigue mezclando acciones en línea y tramites “en papel”. Asimismo se propone reducir o incluso llegar a suprimir el envío de la documentación en formato papel y realizar todos los pasos por la vía telemática.

¿Piensa que podría haber una solución más eficaz y/o pertinente para intercambiar información sobre los proyectos?



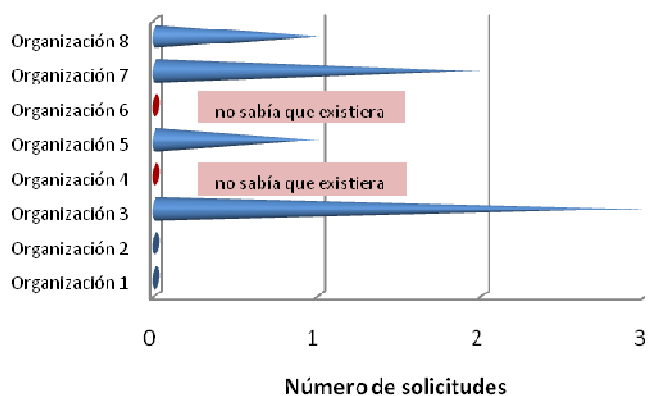
Gráfica 6 Posible evolución del sistema

Se solicita también (2 respuestas) una mejora del funcionamiento de la aplicación, que puede llegar a bloquearse.

Finalmente se proponen mejoras más puntuales para aumentar el límite de palabras en cada uno de los apartados, tener formularios específicos (acción humanitaria) y, también, la opción de incluir anexos. De la misma manera se vería como una mejora vincular en la herramienta los costes de actividades con el presupuesto global.

El servicio de ayuda al usuario, disponible para todos los usuarios de la herramienta, no es conocido por todos todavía y puede que sea necesario promocionarlo más. Sin embargo, en los casos estudiados se registra un nivel de uso notable. Asimismo podemos observar un total de 7 solicitudes para las organizaciones estudiadas.

En su uso del sistema CAP online ¿ya ha utilizado el servicio de ayuda al usuario?

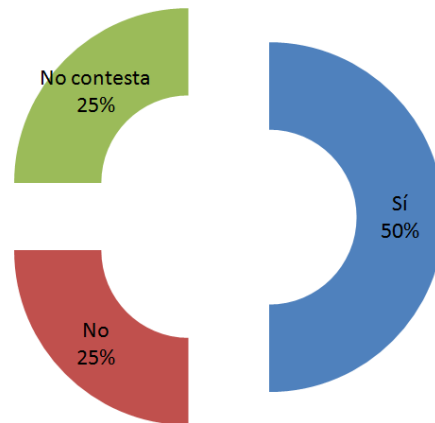


Gráfica 7 Ayuda al usuario

Las organizaciones entrevistadas no coinciden en su deseo de compartir más informaciones a través de un sistema evolucionado de gestión de las solicitudes. Sin embargo, la mitad de ellas se declaran abiertamente partidarias de esta opción.

El tipo de información que se podría compartir se puede reunir en dos grandes categorías vinculadas, por una parte, a la gestión de todas las fases del proyecto y, por otra parte, a una documentación más a fondo del contexto del proyecto.

¿Le parecería pertinente compartir algunas informaciones con el sistema CAP Online?



Gráfica 8 Posibilidad de compartir información

➤ **Seguimiento de la vida del proyecto:**

- Fecha de entrega de informes de seguimiento y finales.
- Fecha de inicio y finalización del proyecto
- Dificultades en la implementación/ justificación debido al contexto país.
- Prórrogas y extensiones
- Notificaciones de cambios no sustanciales
- Lista de proyectos financiados anteriormente

➤ **Adjuntar más documentación:**

- Normativa
- Términos de Referencia de las evaluaciones
- Dudas de justificación.
- Normativa país respecto al IVA.
- Número de proyectos
- Financiadores y presupuesto de cada proyecto
- Temática
- Líneas de actuación
- Información administrativa sobre la entidad

2.1.4. El CAP online visto desde un sistema de gestión de la información en ONG

Por último queremos mencionar, a la hora de valorar la percepción del sistema en la perspectiva de una iniciativa española, que tiene un interés directo en la evolución del sistema CAP online.

El proyecto GONG (ver entrevista en anexos), liderado por ONGD españolas como IEPALA y Solidaridad Internacional se ha centrado en sus 2 años de existencia en la creación de un programa informático de ayuda a la gestión de las ONGD. Uno de sus principales cometido es de facilitar la gestión de las informaciones que constituyen las propuestas y las justificaciones técnicas y económicas que se presentan a la AECID. Por tanto, la adecuación de la herramienta a los formatos de la Agencia ha sido desde el inicio un punto crítico. En los próximos retos del desarrollo e implementación del programa se plantea la necesidad de poder intercambiar cada vez más datos con la Agencia a través de protocolos electrónicos y por tanto de tener acceso, junto con otras iniciativas, a unos estándares básicos de comunicación.

2.2. Viabilidad técnica del intercambio entre CAP Online y las bases de datos internas de las ONG

Una ley española impone que una información pública no se vuelva a solicitar por segunda vez a la misma fuente. Esto impone el reparto de información entre los distintos ministerios.

Por ello, está previsto implementar un sistema de intercambio de información mediante servicios web con otras agencias gubernamentales.

La implementación de una plataforma de interacción entre el CAP Online por servicio web es la condición técnica que garantiza la posibilidad de un desarrollo de una interfaz con los sistemas de información para las ONG como el GONG o el proyecto SIGMH.

3. Estado de otros proyectos eRequest

3.1. Resultado cuantitativo del estudio: ¿quién está comprometido con un sistema eRequest?

Las dos tablas que se muestran a continuación para cada socio de fondos o agencia onusiana que han respondido a la encuesta si hay o no un proyecto planificado o en curso de desarrollo de un sistema así. Igualmente, indica si el sistema existe actualmente, y si está en fase de prueba.

Organización	País	¿Hay algún proyecto?	¿Se está implementando el sistema?
ACDI	Canadá	No	
AECID	España	Sí	Sí
DFID	Reino Unido	No	
ECHO	Europa	Sí	Sí, en prueba
JICA	Japón	No	
MAE Alemania	Alemania	Sí	No
MAE Irlanda	Irlanda	No	
MAE Francia	Francia	No	
MAE Holanda	Holanda	Sí	No
NORAD	Noruega	No	
NZAID	Nueva Zelanda	No	
SDC	Suiza	No	
SIDA	Suecia	No	
USAID	Estados Unidos	No	

Tabla 1 Estado de los proyectos eRequest de los donantes

Organización	¿Hay algún proyecto?	¿Se está implementando el sistema?
FAO	No	
OCHA	Sí	Sí
UNDP	No	
UNHCR	No	
WFP	Si	Sí, en prueba

Tabla 2 Estado de los proyectos eRequest dentro de las agencias de la ONU

3.2. Resultado cualitativo del estudio: ¿cuáles son los proyectos de sistema en curso de desarrollo?

3.2.1. El proyecto APPEL de ECHO

Web: <https://webgate.ec.europa.eu/appel>

El proyecto APPEL de ECHO es un sistema reservado a sus socios operativos signatarios del contrato marco de asociación. Es conocido por el intercambio de las demandas de financiación, el envío de los informes intermedios y finales, y los pedidos de modificación. Todos esos intercambios se hacen utilizando el formulario único de ECHO.

El sistema existe bajo dos formas:

- Una aplicación web
- Una aplicación *stand alone* que permite extraer la información si necesidad de estar conectado a internet para enviarla más tarde.

ECHO trabaja únicamente en el área de la ayuda humanitaria de emergencia.

3.2.2. El proyecto PROFÍ del MAE alemán

PROFI es el nombre de un sistema de seguimiento de la financiación y los proyectos utilizado por diversos ministerios alemanes durante muchos años. Hace 3 años, se tomó la decisión de adoptar PROFÍ también en el ministerio de asuntos exteriores. La motivación es esencialmente de origen interno. El objetivo es tener mayores facilidades para realizar el análisis estadístico sobre la financiación, los resultados de los proyectos, su localización, su tipo, etc.

PROFI tiene la capacidad técnica para gestionar todo el *reporting* con los actores humanitarios. Igualmente, comprende un software externo que permite la obtención de información sin conexión. Por último, se plantea tener a medio plazo una versión en línea de PROFÍ que publique de manera transparente toda la información sobre los proyectos, el uso de los fondos, etc.

La decisión de utilizar PROFÍ del MAE alemán se tomó, pero el calendario de su implementación aún no se ha concretado.

3.2.3. El estudio realizado por el MAE holandés

El MAE holandés realiza actualmente un estudio sobre el uso de las oportunidades de Web2.0 para agregar diferentes contenidos disponibles con el fin de mejorar la visibilidad de los resultados de los proyectos que financia.

Los objetivos de este estudio son:

- La mejora de la transparencia de los resultados de los proyectos
- La mejora de la participación de los socios de implementación gracias a las tecnologías de Web2.0: si un usuario tiene la posibilidad de ver instantáneamente el resultado de su contribución, esto será más motivante para él.

- La mejora de la cooperación entre los socios de implementación: proporcionando una información más transparente sobre los proyectos financiados por el MAE holandés, por ejemplo fijando que dos socios de implementación trabajen de forma conjunta sobre el terreno, la cooperación se podría reforzar.

El estudio debería presentar estos primeros resultados en enero de 2010. Se espera que tenga una solución operativa en 2011. Y aún no es seguro que esta iniciativa dar lugar a la creación de un nuevo sistema, pero podría dirigirse a la síntesis y recopilación de fuentes de datos existentes.

Este proyecto concierne únicamente a los proyectos de desarrollo.

3.2.4. El proyecto CAP Online de OCHA

Web: <http://www.humanitarianappeal.net>

El CAP Online de OCHA es un sistema informático utilizado para someter los proyectos a la validación de los clusters. El proyecto sólo administra informaciones financieras. Permite igualmente seguir las revisiones de esta información en el curso del proyecto.

3.2.5. Los dos proyectos del WFP

El WFP tiene dos iniciativas que encajan en el objeto del estudio:

- Un módulo M&E dentro del sistema informático organizativo del WFP en proceso de prueba en Asia. De ahí, los socios podrán obtener la información de seguimiento del proyecto en términos de transferencias de fondos y también de los indicadores de resultado. Sin embargo, no habrá un seguimiento individual de cada bien distribuido.
- Una integración de los datos del sistema LastMile de World Vision, que sigue las distribuciones de alimentos de la misma manera que UPS hace el seguimiento de los paquetes, por ejemplo. Permite seguir cada bien distribuido así como sus beneficiarios. También está en proceso de prueba.

El sistema M&E tiene una larga historia dentro del WFP. Hace 5 años que existe un intento por desarrollar un sistema así. La estrategia adoptada ha sido la de dejar que las iniciativas surgieran localmente y hacer una revisión anual de sus resultados. No ha habido un sistema impuesto desde la sede. La decisión del sistema que está en proceso de prueba en Asia se tomó hace 2 años. Y ya es la versión número 2 la que está en prueba, siendo retirada la primera por ser su interfaz demasiado compleja de utilizar.

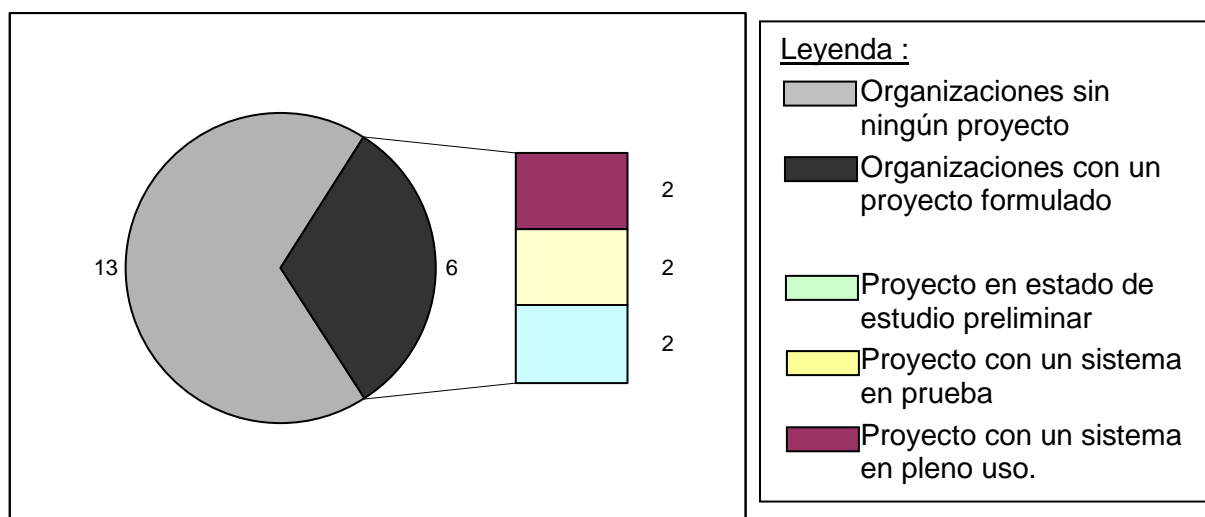
El proyecto con LastMile procede de una iniciativa de World Vision que propuso compartir la información que su sistema recopila. La decisión para este proyecto se tomó a mediados de 2009.

Las decisiones sobre el seguimiento que se dará de estos dos proyectos deben tomarse a lo largo del año 2010.

3.3. Análisis

3.3.1. Un fenómeno emergente: pocos proyectos totalmente acabados

La informatización de los procesos de *reporting* entre donantes y socios de implementación es un fenómeno emergente. Pocos proyectos han sido totalmente acabados. Así, de las 19 organizaciones de las que hemos podido recopilar información: 6 tienen un proyecto (1/3), 4 tienen una pequeña parte implementada (1/5), y sólo 2 que ya han salido de la fase de prueba.



Gráfica 9 Estados de avance comparado de las organizaciones de los proyecto eRequest

Proyectos sólo en estado de estudio:

- La adopción de PROFÍ por el MAE alemán
- Estudio sobre el uso de oportunidades de Web2.0 por el MAE holandés.

Proyectos en prueba:

- ECHO APPEL está todavía en fase de prueba desde junio de 2008 y no se abrirá a todas las organizaciones signatarias del FPA hasta el año 2010.
- Las dos iniciativas del WFP: evaluación de la prueba durante 2010.

Proyectos en producción:

- El CAP Online de la AECID
- El CAP Online de OCHA

Podemos observar que los únicos proyectos que han salido de la fase de prueba son los dos proyectos que gestionan únicamente las investigaciones financieras.

A pesar de la fiable proporción de los proyectos estudiados, este tema interesa a los donantes y a las agencias de la ONU: el alto porcentaje de respuesta a la encuesta (81%) y la importante proporción de las organización que no han un proyecto pero que han manifestado explícitamente un interés sobre el resultado del estudio (69%) son indicadores que demuestran el interés que suscita este proyecto.

3.3.2. Dos tipos de sistema

Sobre la base de los diferentes proyectos estudiados en el marco de este estudio, parecen surgir dos grandes tipos de objetivos para estos proyectos de eRequest:

- La gestión de las demandas de financiación: estas son las CAP Online de la AECID y de OCHA.
- Los sistemas de monitoreo reforzado, que tienen por objetivo tener un mejor seguimiento de los resultados de las ONG para mejorar la rendición de cuentas: los otros 4 proyectos.

3.3.3. Una necesidad convergente

A menudo, estos proyectos son la necesidad expresada por los donantes y los socios de implementación. Las iniciativas están ligadas a las decisiones estratégicas (ECHO, WFP, MAE-PB), pero revelan también el interés de las ONG como muestran los siguientes ejemplos:

- ECHO tiene mucho éxito cuando organiza formaciones de APPEL para las ONG.
- World Vision ha tenido la iniciativa de proponer al WFP compartir su información recopilada con LastMile.
- El estudio realizado por el MAE holandés es apoyado tanto por el ministerio como por los socios de implementación como una necesidad de mayor coordinación entre ellos por medio de un sistema web.

3.3.4. Una forma común

Todos los proyectos estudiados tienen como finalidad producir aplicaciones web.

Y las interfaces de los sistemas no sólo deben de estar basados en la web, sino que es necesario que sean fáciles y agradables de utilizar. ECHO y WFP han debido revisar sus sistemas después de que sus usuarios les demandaran una interfaz mejor. Para el sistema APPEL de ECHO, los usuarios demandaron una interfaz con colores ajustables, etc.

3.3.5. Un interés por el intercambio automatizado.

De los 6 proyectos estudiados, los 3 siguientes han manifestado un interés por un intercambio informático directo con las ONG:

- ECHO ha desarrollado una aplicación *stand alone* que puede intercambiar los datos con el sistema APPEL, y está en proceso de discusión con el Grupo URD para el crear una interfaz con el COMPAS Dinámico.
- El WFP y World Vision intercambian mediante la base del sistema Last Mile. Este proyecto es entendido por el WFP como una fuente de información para comprender mejor la implementación de sus proyectos.
- El MAE holandés en su iniciativa de estudiar el uso de tecnología Web 2.0 para ensamblar los datos de diferentes fuentes disponibles desea basarse también en las fuentes de datos que proceden de las ONG.

Conclusión

Este estudio ha permitido poner de manifiesto una oportunidad para la AECID de utilizar el proyecto CAP Online para facilitar aún más las tareas administrativas de sus socios de implementación, y dejar más espacio a la gestión de la calidad de los proyectos. La evolución del sistema existente debería de permitir que el conjunto de los intercambios se haga de manera electrónica, los procedimientos serían más sencillos. Un primer paso sería hacer posible adjuntar archivos para evitar el envío de documentos en papel. Y la etapa siguiente podría ser hacer del CAP Online una herramienta completa de seguimiento de proyectos, de la demanda de financiación al informe final.

De manera más amplia, el CAP Online podría poner a disposición una interfaz técnica que permitiera la interacción directa con los sistemas como el GONG o el SIGMH. Se inscribiría en ese movimiento emergente global de informatización de los procesos de *reporting* entre socios financiadores y de implementación de los proyectos de solidaridad internacional. Con poco que estas interfaces técnicas se realicen en base a los estándares informáticos compatibles, ahí hay una oportunidad para trabajar en la facilitación de las tareas de redacción de informes para los actores de la acción humanitaria, en línea con el principio 23 del GHD. En efecto, teniendo a su disposición una herramienta única para la gestión de proyectos que sea capaz de dar información común a cada actor en el formato esperado y específico para cada uno, menos energía dedicarán los equipos en el terreno a las cuestiones de edición de informes, y más a realización de proyectos.

Esta fluidez en el intercambio de información entre socios de proyectos humanitarios ofrece también una oportunidad para mejorar su transparencia, tal y como muestran los objetivos de las iniciativas alemanas y holandesas.

Por último, es fundamental no focalizarse únicamente en las posibilidades de los sistemas informáticos para el análisis de las situaciones. Por ejemplo, no tendría sentido hacer la selección de los proyectos únicamente basándose en el análisis del número que aparecen ciertas palabras clave o en función de cálculos automatizados que desvirtuarían el proceso de evaluación *ex ante*. En todo caso, la facilidad para recopilar la información y transmitirla debería ser compensada con una gran vigilancia para no producir información que esté desconectada de las realidades del terreno que pudiera poner en riesgo los principios humanitarios.

Anexo 1: Términos de referencia del estudio



Estudio de soluciones de intercambio de datos electrónicos entre ONG e instituciones donantes

-

Términos de referencia

En el marco del proyecto « Rumbo a la Calidad » financiado por la AECID, está previsto un estudio sobre posibles intercambios entre el COMPAS Dinámico y la plataforma en línea de la Convocatoria Abierta y Permanente (CAP).

Estos términos de referencia describen el estudio que se llevará a cabo y cuyos objetivos se definieron en la reunión del 18 de mayo de 2009 en la sede de la AECID y en la cual participaron Gonzalo Vega (AECID), Paz García (AECID), Véronique de Geoffroy (Groupe URD), Olivier Sarrat (Groupe URD) y Camille Nussbaum (IECAH).

Tal y como se planteó en esta reunión, el programa COMPAS Dinámico está evolucionando hacia una nueva versión (2.0). Posiblemente el programa va a evolucionar hacia un proyecto más amplio, cuyo nombre es actualmente SIGMH (Sistema Informático de Gestión de las Misiones Humanitarias). Para referirnos a la próxima versión del COMPAS utilizaremos de aquí en adelante las siglas « SIGMH ».

ECHO ya trabaja en la puesta en marcha de un sistema parecido a la plataforma en línea de la CAP, llamado eRequest. Utilizaremos este término más general para referirnos a los proyectos parecidos a la plataforma de la CAP.

1. Objetivos del estudio

El estudio tiene tres objetivos:

- O1 : llevar a cabo un breve diagnóstico de la percepción de la plataforma en línea de la CAP (CAP on line) por sus usuarios.
- O2 : analizar otras iniciativas eRequest en Europa.
- O3 : valorar los posibles intercambios entre el SIGMH y la plataforma en línea de la CAP.

Este estudio dará a la Agencia elementos de análisis sobre su propio proyecto, una visión sobre otras iniciativas similares y una idea de los posibles intercambios de información con un programa utilizado por las ONG para gestionar sus proyectos.

2. Cuestiones clave del estudio

O1 : Diagnóstico de la percepción de la plataforma en línea de la CAP por sus usuarios

¿Qué comentarios, positivos y negativos, hacen los usuarios de CAP Online sobre el sistema? (en las ONG y en la AECID)

¿Qué mejoras se esperan para los próximos desarrollos de la plataforma? (en las ONG y en la AECID)

O2 : Visión global de los proyectos eRequest en Europa

Para cada proyecto eRequest:

¿Cuáles son los objetivos del sistema para el donante?

¿Cuáles son los usuarios del sistema?

¿Qué visión tienen los usuarios, a día de hoy y en el futuro, de los proyectos eRequest ? (en las ONG y para el donante)

¿Cuáles son las grandes funcionalidades del sistema ? (gestión de las solicitudes de financiación, informes de seguimiento del proyecto/programa, informes de cierre del proyecto/programa, etc.)

¿Cuál es el volumen de datos tratados?

¿Cuál es el calendario de evolución del sistema?

¿Cuál es el balance de las pasadas evoluciones a día de hoy?

O3 : Estudio sobre posibles intercambios entre el SIGMH y la plataforma en línea de la CAP

¿Cuáles son las tecnologías utilizadas para desarrollar el sistema? ¿El sistema está abierto a los « webservices » ?

¿Existe interés por parte de las ONG en compartir informaciones de sus proyectos y/o programas con AECID a través de alguna herramienta electrónica?

3. Metodología

1. Entrevistas con la AECID sobre la plataforma en línea de la CAP.
2. Encuesta realizada entre los donantes europeos para determinar cuáles trabajan en proyectos eRequest.
3. Entrevista con los donantes que tienen un proyecto eRequest.
4. Entrevista con 5 ONG españolas (como mínimo) sobre su utilización y/o sus expectativas en cuanto al actual sistema de la CAP en línea.
5. Publicación del informe.

4. Periodo de trabajo y equipo

El estudio se llevará a cabo por un equipo de dos personas:

- Camille Nussbaum, Responsable de formación del IECAH ;
- Olivier Sarrat, Encargado de investigación para Sistemas de información en el Grupo URD.

El estudio empezó tras la reunión del 18 de mayo y está previsto que termine en octubre.

El tiempo estimado de trabajo es de 20 días en total.

Anexo 2: cuestionario para los usuarios del CAP Online de la AECID

1. ¿Desde hace cuanto tiempo utiliza el sistema CAP Online?
2. ¿Cuántos proyectos/programas ha tramitado hasta ahora a través de este sistema?
3. ¿Qué tipo de proyectos o programas ha tramitado principalmente a través de este sistema?

Acción humanitaria	Desarrollo	Otro
	

4. Cuál es su nivel de satisfacción global del CAP Online?

1	2	3	4
<i>Muy malo</i>	<i>Malo</i>	<i>Bueno</i>	<i>Muy bueno</i>

5. ¿Esta iniciativa le parece adecuada para presentar proyectos?

SI	NO

6. ¿Cuáles son los puntos más positivos del sistema?
7. ¿Cuáles con los aspectos que más limitan el sistema y cómo se podrían mejorar?

Las siguientes preguntas (8, 9 y 10) definen lo que podría ser un sistema de gestión de la información más extenso para los proyectos financiados por la AECID.

8. ¿Piensa que podría haber una solución más eficaz y/o pertinente para intercambiar información sobre los proyectos?

NO	SÍ	SÍ	SÍ
El sistema actual responde a esta necesidad	Con mejoras menores	Con cambios mayores	Con un cambio radical del sistema

Si su respuesta es positiva, por favor, describa las principales novedades por implementar.

9. Si el sistema CAP Online permitiese el seguimiento de los proyectos además de la única fase de presentación de la propuesta, ¿qué valor añadido tendría?
10. Si el sistema CAP Online permitiese el seguimiento de los proyectos además de la única fase de presentación de la propuesta, ¿qué información de seguimiento desearía compartir/consultar?

Preguntas específicas para las ONG:

11. En su uso del sistema CAP online ¿ya ha utilizado el servicio de ayuda al usuario?

SÍ (¿Cuántas veces?)	NO (no sabía que existiera)	NO (no lo he necesitado)
.....		

Si imaginamos un programa que le sirva para estructurar, almacenar e intercambiar en su organización toda la información clave sobre sus proyectos...

12. ¿Le parecería pertinente compartir algunas informaciones con el sistema CAP Online?

SÍ	NO

Por favor explique por qué.

13. Si la respuesta anterior es positiva, ¿qué información le parecería adecuado compartir?

Anexo 3: cuestionario para los socios

1. ¿Cuáles son las funcionalidades del sistema y qué tipo de información gestiona?
2. ¿Desde cuándo se implementa el sistema? O ¿para cuándo está previsto?
3. ¿Quién lo utiliza internamente? ¿Quién externamente?
4. ¿Qué devolución hay respecto a la experiencia? ¿Qué evolución se prevé?
5. ¿Qué integración hay en los sistemas existentes?
6. ¿Cuál es la historia de su desarrollo (necesidades de las ONG, necesidades internas)?
7. ¿Habría interés en un sistema de intercambio electrónico con las ONG?
8. Si la pregunta anterior es afirmativa, ¿basado en qué tecnología informática?

Anexo 4: Lista de entrevistas

La siguiente tabla proporciona la lista de los informantes de este estudio

Organización	Nombre
ACDI	Laurence Morrissette Robert Snyder
AECID	Antonio Gómez Carra - Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos- y su equipo
DFID	Connie Alozie
ECHO	Luis-Angel Nieto-Moreda
JICA	Kimiaki Jin
MAE Alemania	Dennis Mueller
MAE Irlanda	Ann Holmes
MAE Francia	Caroline Grandjean
MAE Holanda	Rob Swinkel Arnout Ponsioen Jan-Willem Oosterbroek
NORAD	Anette Haug
NZAID	Penny Hawkins
SDC	Yves Mauron
SIDA	Maria Thorin
USAID	Mia Beers
FAO	Rachel Sauvinet-Bedouin Patrick Jacqueson Olivier Perrais
OCHA	Información extraída a partir del manual de usuario del CAP Online disponible en la dirección: http://ocha.unog.ch/ops/downloads/CAP_Online_Project_System_manual.pdf
UNDP	Fumie Nakamura
UNHCR	Jeff Crisp
WFP	Marianne Ward

Anexo 5: El proyecto GONG

Una iniciativa original para la gestión de la información de las ONG y de sus proyectos.

Entrevista a **Jaime Ortiz Soriano** grupo de desarrollo de software del departamento de informática de IEPALA

¿Cómo surgió el proyecto GONG?

Empezó hace 2 años concentrando varios proyectos de ONG (como Solidaridad Internacional, IEPALA,...). Surgió una convocatoria de CENATIC (Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación basadas en fuentes abiertas) para desarrollar una herramienta de gestión para ONG. Compartíamos otros espacios, como por ejemplo la plataforma 2015. Nos juntamos un consorcio de ONG, hicimos también una Unión Temporal de Empresas con diferentes empresas de tecnología y nos presentamos. Así fue el arranque del proyecto.

¿Cuál era el objetivo principal?

El objetivo del proyecto era crear una herramienta desarrollada en software libre que permitiese la gestión general de ONG con distintos módulos: gestión de proyectos, gestión de RRHH, proveedores y contactos, socios, un cuadro de mando y una herramienta de *reporting*. Esta macro estructura tiene que facilitar en términos más abstractos la gestión del conocimiento en la organización.

¿A día de hoy en qué fase de desarrollo está el proyecto?

A finales del año pasado acabamos la versión 0.9 y en junio del 2009 llegamos a la versión 1.0; Es decir, una versión estable que se puede utilizar sin demasiados problemas. Desde nuestro punto de vista lo que se necesita ahora es una serie de implementaciones que presenten itinerarios de uso del software como, por ejemplo, modelo de buenas prácticas. Ya existe la herramienta pero ahora es necesario adaptarla a los procesos existentes en cada organización y es en eso en lo que estamos trabajando ahora. Esto no significa que el programa no se haya probado, ya que en cada organización se utilizó. Pero no se llegó a hacer una implementación completa. En general las organizaciones valoran muy bien el uso del programa, piensan que resuelve muy bien cosas que les interesan pero, siendo un poco conservadoras, no saben del todo cómo empezar.

¿En este proyecto se plantearon algunos modelos de intercambio de datos con donantes como, por ejemplo, AECID?

Está planteado pero hasta ahora no se ha concretado directamente en términos de inter-operatividad. Hemos hablado mucho de este tema entre nosotros y con la propia AECID pero a día de hoy la integración electrónica se ha dejado como un segundo paso que dar en el proyecto. Lo principal ahora es adecuar el sistema de *reporting* a los formatos de la Agencia. De momento la herramienta ya puede generar documentos *Excel* o *Word* en los formatos que maneja la Agencia.

El objetivo a medio plazo es que la Agencia publique un estándar de comunicación para los proyectos que tienen esa opción de inter-operatividad, ya sea con nuestra herramienta o cualquier otra. Nosotros no queremos que el GONG sea la herramienta privilegiada, ni la

única de reporte con AECID, lo que queremos es que haya un estándar definido para compartir información.

Confiamos en que se haga, ya que si miramos en otros ámbitos vemos que sí se ha avanzado más con el tema del *e-government* (por ejemplo para presentar declaraciones al Ministerio de Hacienda). Aún así entendemos que lo que pedimos a la Agencia es dar un paso más adelante y por eso seguramente tarde todavía en producirse.

¿En vuestras conversaciones con la Agencia notasteis que había interés en esos temas?

Estamos en diálogo con AECID para ver cómo integrar el último formato de justificación vía hoja de cálculo. Ellos han querido pasar de los textos a hojas de cálculo porque seguramente han tenido la intuición de que se acerca a un sistema más estructurado de información que pueda permitir un análisis más profundo de los datos. Es un paso intermedio, ya que ciertamente va avanzando en la línea de estructurar los datos para que se puedan comunicar con otras herramientas.

¿Conocéis otras iniciativas de este tipo a nivel nacional o internacional?

El único caso que conocemos, por haberlo estudiado al iniciar nuestro proyecto, es el COMPAS Dinámico. Sin embargo, está más orientado a la gestión de la calidad y no de las ONG en general. Las organizaciones grandes han tenido que meterse en sistemas más pesados de tipo ERP.

Anexo 6: el proyecto SIGMH

El proyecto de Sistema Informático de Gestión de las Misiones Humanitarias (SIGMH) es la respuesta a la demanda de un grupo de ONG de estudiar sus necesidades no cubiertas en gestión de la información. El estudio de estas necesidades ha mostrado que lo esperado por estas ONG convergía con aquellas expresadas por los usuarios del COMPAS Dinámico. Finalmente, se quería una respuesta al movimiento de informatización de los procesos de *reporting* de los donantes de la ayuda humanitaria: el grupo URD está en fase de discusión con ECHO sobre este tema para el COMPAS Dinámico desde enero de 2008.

Este proyecto se inscribe como la continuidad del COMPAS Dinámico, pero en un marco más amplio, sobre la base de necesidades más operativas.

Objetivos del proyecto:

- **Mejora de la calidad de los proyectos** : estructurando el proceso de gestión de los proyectos, ayudando a la aplicación (con alarmas y un calendario), reduciendo las tareas repetitivas, permitiendo un acceso a una información siempre al día, y facilitando la adopción de una gestión CALIDAD.
- **Mejora de la calidad de los informes**: una información actualizada, ya sintetizada, cuyo acceso es accesible más rápidamente, la tarea de redacción de informes informativos sobre la acción podrá concentrarse en el análisis en profundidad de la recopilación de la información.
- **Facilitación del reporting**: información extraída de la base de datos interna de las ONG y organizada según los distintos formatos de los múltiples donantes, esta herramienta permitirá facilitar el *reporting*. Asimismo, se podrá utilizar como interfaz para escribir y comunicar electrónicamente los informes a los donantes que se equipen también con sistemas informáticos de gestión de los contratos.

Estado del proyecto:

El diagnóstico de las necesidades del grupo de 9 ONG, y la concepción general de un proyecto se han realizado. El grupo de trabajo busca ahora socios para pasar a la fase de implementación.

Elementos clave de la implementación:

- **Una iniciativa participativa con un grupo de ONG**: el proyecto se ha iniciado después de una demanda colectiva de ONG al grupo URD para hacer una selección de sus necesidades de gestión de la información. Una selección participativa "ágil" se implementará para el desarrollo del software, y este grupo se reforzará según su perennidad más allá del proyecto.
- **Un modelo económico perenne**: el grupo URD desea aplicar el modelo económico elegido por Sun Microsystems para OpenOffice, o Google para su GooglePhone: software libre. Este modelo es a la vez el más perenne y el menos oneroso posible para poner a disposición de las ONG un software gratuito.

Ilustración del proyecto:

Está disponible en línea una animación que presenta las necesidades recopiladas en la siguiente dirección:

<http://www.urd.org/HumanitarianManagementSoftware/>