



FEDERACIÓN
LUTERANA
MUNDIAL

Servicio Mundial

miembro de [actallianza](#)



Para que tengan esperanza y porvenir

*Federación Luterana Mundial
Estrategia Global del Departamento
para Servicio Mundial 2019-2024*

A man with a beard, wearing a red and black striped polo shirt and dark pants, is walking on a dirt path in a refugee camp. In the background, there are many blue tents and a fence. The sky is overcast.

“El enfoque de nuestra estrategia sigue siendo claro y se centra siempre en las personas a las que servimos. En el centro de todo lo que hacemos están las personas involucradas en nuestra labor y que se ven afectadas por esta, a saber: personas refugiadas, desplazadas internas y retornadas, así como comunidades de acogida y comunidades en riesgo”.

© Federación Luterana Mundial, 2018

Publicado por la Oficina para Servicios de
Comunicación
Departamento de Planificación y Operaciones

Route de Ferney 150
Apartado postal 2100
1211 Ginebra 2, Suiza

Diseño: Weaver Creative
www.weavercreative.co.nz

ISBN: 978-2-940459-92-6



FEDERACIÓN
LUTERANA
MUNDIAL

Servicio Mundial

miembro de  Alianza

Iraquíes dando una vuelta por el campamento de Khanke, cerca de la ciudad de Duhok, región del Kurdistan iraquí, donde opera la FLM.

Foto: FLM/S. Cox

Imagen de portada: Un niño bebe el agua que emana de un pozo instalado por la FLM en el distrito de Vieng Phoukha, Laos. Foto: FLM/Thomas Lohnes

ÍNDICE

Prefacio	04
-----------------	-----------

Introducción	07
---------------------	-----------

1 Quiénes somos 08

1.1 Visión y misión	09
1.2 Valores y principios	10
1.2.1 Dignidad, derechos humanos y justicia	10
1.2.2 Compasión y compromiso	10
1.2.3 Inclusión y diversidad	10
1.2.4 Participación significativa	10
1.2.5 Transparencia y rendición de cuentas	11
1.2.6 Principios humanitarios	11
1.2.7 Justicia de género	11
1.2.8 Justicia climática	11

2 El mundo del que somos parte 13

3 Dónde y cómo trabajamos 17

3.1 Operaciones nacionales, acceso mundial	17
3.2 Apoyo a las personas más vulnerables	17
3.3 Modalidades flexibles de operación	18
3.4 Análisis de género y acción en el centro	18
3.5 Enfoque “de lo local a lo global” y basado en los derechos en todo lo que hacemos	18
3.6 Compromiso con la sostenibilidad y bajo impacto ambiental	19
3.7 Altas expectativas sobre la conducta del personal	19

4 Redes de contactos y colaboración 20

4.1 Comunidades locales	20
4.2 Sociedad civil	20
4.3 Iglesias miembro de la FLM	21
4.4 Gobiernos y otros garantes de derechos	21
4.5 Comunidades ecuménicas e interreligiosas	22
4.6 Organizaciones relacionadas	22
4.7 Agencias de las Naciones Unidas	23
4.8 Redes mundiales	23

5	Marco programático	24	6	Sistemas y prácticas para una programación de calidad	42
	5.1 Área programática: Medios de vida	31		6.1 Alineación de sistemas y estructuras de apoyo	42
	5.1.1 Apoyo a los medios de vida de personas y hogares	31		6.2. Movilización de recursos y financiación sostenible	43
	5.1.2 Medios de vida en el ámbito comunitario	32		6.3 Gestión financiera sólida	43
	5.1.3 Estímulo de los medios de vida en los planos institucional y político	33		6.4 Gestión de las relaciones de modo proactivo	43
	5.2 Área programática: Servicios de calidad	35		6.5 Calidad y rendición de cuentas	44
	5.2.1 Satisfacción de las necesidades básicas de las personas en tiempos de crisis	36		6.6 Seguridad y protección	44
	5.2.2 Fortalecimiento de los servicios comunitarios	36		6.7 Gestión del conocimiento y aprendizaje	45
	5.2.3 Fortalecimiento de las políticas e instituciones rectoras de la prestación de servicios	37		6.8 Inversión en las personas	45
	5.3 Área programática: Protección y cohesión social	39		6.9 Infraestructura respetuosa con el medioambiente	45
	5.3.1 Apoyo al cumplimiento de los derechos humanos básicos de personas y familias	39			
	5.3.2 Promoción de la protección y la cohesión social basadas en la comunidad	40			
	5.3.3 Fortalecimiento de los marcos institucionales, jurídicos y de políticas de protección	41			

PREFACIO

En la presente Estrategia Global 2019–2024 se expone el nuevo enfoque de la labor del Departamento para Servicio Mundial de la Federación Luterana Mundial (FLM/DSM) en el mundo entero. También se establece una clara orientación para dar una respuesta efectiva, integrada y pertinente en contextos operativos cada vez más complejos y cambiantes.

Sin embargo, el enfoque de nuestra estrategia sigue siendo claro y se centra siempre en las personas a las que servimos. En el centro de todo lo que hacemos están las personas involucradas en nuestra labor y que se ven afectadas por esta: refugiadas, desplazadas internas y retornadas, así como comunidades de acogida y comunidades en riesgo. El objetivo de nuestra labor es desarrollar sus capacidades y equiparlas para que actúen como ciudadanas y seres humanos en entornos frágiles, a menudo violentos, y afectados por cambios rápidos y desastrosos. La dignidad y los derechos humanos inherentes a cada persona son cruciales para nuestros enfoques y suministran información a nuestra toma de decisiones a todo nivel.

Nuestra labor se basa en tres áreas programáticas interrelacionadas:



Medios de vida



Servicios de calidad



Protección y cohesión social

El Servicio Mundial tiene décadas de experiencia en estas áreas y aprovechará este período estratégico para mejorar su capacidad de innovación y crear nuevas formas de trabajo en el ámbito de cada una de ellas, sobre todo, abordando los desafíos superpuestos y conectados que plantean.

Cabe señalar que cada una de las tres áreas programáticas comprende las fases de ayuda

humanitaria, recuperación y desarrollo a largo plazo, lo que obedece a que reconocemos que cada una de ellas puede existir simultáneamente en los contextos propios de un país o una región y que, de hecho, pueden cambiar con rapidez de una a otra y volver atrás.

Gracias a nuestro arraigo comunitario, una fortaleza incomparable del Servicio Mundial reside en su capacidad de desplazarse entre estas fases y adaptar los enfoques con flexibilidad en función de los cambios en los contextos.

Las modalidades de trabajo del Servicio Mundial también son flexibles y van de la implementación directa a la labor a través de asociados. En nuestra calidad de organización no gubernamental internacional (ONGI), nuestro rol puede fortalecer la sociedad civil en muchos niveles mediante la construcción de redes locales, el acercamiento a otras organizaciones en el plano nacional y la facilitación del acceso a los procesos internacionales en materia de derechos humanos. Ese es nuestro enfoque de “lo local a lo global” en lo que se refiere a nuestras actividades de defensa de causas.

Siendo una organización religiosa, nos relacionamos y trabajamos intencionalmente no solo con nuestras propias iglesias miembro de la FLM y otros asociados ecuménicos, sino también con organizaciones interreligiosas y organismos seculares, gubernamentales, regionales e internacionales.

Aportamos los conceptos de nuestra labor que ponen a las personas en el centro a fin de establecer enfoques conjuntos que sean efectivos, traigan aparejada más esperanza y aumenten el impacto positivo en vidas de todas partes del mundo.

Esta estrategia pone de relieve nuestro mayor énfasis en abordar el cambio climático, tanto en la labor humanitaria y de desarrollo en el terreno, como a través de la participación en debates sobre políticas pertinentes en los planos nacional, regional e internacional. También refleja los entornos cada vez más inseguros en los que operamos y los desafíos que plantean a nuestras operaciones. Además, el creciente enfoque en las oportunidades y los desafíos de la digitalización en nuestro sector da lugar a nuevas e interesantes modalidades de trabajo con las comunidades y el personal para lograr un cambio positivo.

Hemos elegido un nuevo lema para nuestra estrategia: “Para que tengan esperanza y porvenir” (Jeremías 29:11). Desde un principio y en su Constitución, la FLM está comprometida con la “mitigación de las necesidades humanas, la promoción de la paz y los derechos humanos, la justicia social y económica, la preservación de la creación de Dios y el compartir de recursos”. La labor del Servicio Mundial es expresión de ese compromiso y la herramienta de solidaridad y servicios a las personas más necesitadas con una visión de esperanza y porvenir.

Maria Immonen,
Directora del Departamento para Servicio Mundial

Personal de la FLM en el campamento de Mbera, Mauritania, que alberga a más de 50.000 personas refugiadas de Malí.

Foto: FLM/C. Kästner



INTRODUCCIÓN

El presente documento, que guiará la labor del FLM/Servicio Mundial del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2024, está estrechamente relacionado con la estrategia de la FLM y comprende su mismo período.

La Estrategia del FLM/Servicio Mundial es el documento de más alto nivel del departamento y el marco al que adhieren todas las estrategias nacionales. De ahí que esta estrategia se aplique a todo el personal del Servicio Mundial y sirva de presentación de su labor a los asociados. Además, explica quiénes somos, qué queremos lograr y cómo esperamos hacerlo.

1.

QUIÉNES SOMOS

El Servicio Mundial es la rama humanitaria y de desarrollo de la FLM, una comunión mundial de iglesias moldeadas por las ideas de la Reforma luterana tal como son interpretadas hoy en día en nuestros diversos contextos.

La gracia liberadora de Dios nos fortalece y nos llama a participar de forma activa y constructiva en el mundo. Nos relacionamos con personas necesitadas como nuestro prójimo al que amamos y servimos, y cuya dignidad afirmamos enérgicamente. Nuestra fe afirma la dignidad de cada ser humano y esa es la base de los derechos humanos. El compromiso con los derechos humanos de cada persona, más allá de su condición, guía nuestra labor, nuestras acciones y nuestras operaciones.

Desde la fundación de la FLM en 1947, sus iglesias miembro otorgaron al Servicio Mundial el mandato de ser su actor clave en la diaconía (servicio al prójimo) internacional para asistir sin discriminación alguna a personas necesitadas. Actualmente, el

Servicio Mundial es una organización religiosa, que goza de un amplio reconocimiento internacional y trabaja en 28 países. Nos proponemos reunir a personas de toda procedencia en la búsqueda común de la paz, la justicia y la reconciliación en un mundo cada vez más complejo y fragmentado.

Se nos conoce principalmente por nuestra labor humanitaria que es oportuna, compasiva y profesional, pero también por nuestra presencia en zonas de difícil acceso. Nuestra labor se centra en las personas y está basada en la comunidad. Trabajamos sobre todo con las personas más vulnerables y a efectos de reivindicar y defender sus derechos, interactuamos de forma proactiva con estructuras gubernamentales y comunitarias locales.



Una peculiaridad del Servicio Mundial es el arraigo local y la conectividad global, ya que no solo vincula las voces de la comunidad con el diálogo internacional, sino también con la defensa de causas y la labor por la paz.

Nuestro énfasis en vincular el socorro con la recuperación y el desarrollo nos permite aplicar un enfoque flexible para satisfacer las necesidades humanas y defender los derechos humanos en múltiples entornos exigentes de conformidad con los encargos de las iglesias miembro de la FLM. Nos hemos comprometido, de acuerdo con los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS), a encontrar soluciones de largo plazo que tomen en cuenta las raíces de la pobreza para que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos y llevar una vida digna.

El Servicio Mundial se involucra activamente con iglesias, organizaciones relacionadas, asociados interreligiosos y actores seculares, incluidas las Naciones Unidas (ONU). En cuanto FLM, mantenemos relaciones con nuestras iglesias miembro y sus organizaciones humanitarias y de desarrollo. Somos el miembro de ejecución más grande de la Alianza de Acción Conjunta de las Iglesias (ACT Alianza), una red internacional de iglesias y organizaciones protestantes y ortodoxas que se ocupan de desarrollo, respuesta humanitaria y defensa de causas. Trabajar en conjunto nos permite prepararnos y responder a las dificultades en diferentes contextos vulnerables del mundo.

1.1 Visión y misión

La labor del Servicio Mundial se guía por la visión de la FLM de un mundo justo, pacífico y reconciliado, liberado por la gracia de Dios.

Visión

Las personas de todo el mundo, viviendo en sociedades justas, en paz, con dignidad y unidas en la diversidad, pueden satisfacer sus necesidades básicas, alcanzar todo su potencial y reivindicar sus derechos universales y así de mejorar su calidad de vida individual y colectiva.

Misión

Inspirado en el amor de Dios por toda la humanidad, el Servicio Mundial se dedica a desafiar y abordar las causas y los efectos del sufrimiento humano y la pobreza, vinculando las respuestas locales a los planos nacional e internacional.

1.2 Valores y principios

Dignidad, derechos humanos y justicia

Consideramos que cada persona tiene derecho a una vida digna, libre de abusos, discriminación y opresión. Entendemos que la defensa de los derechos humanos es fundamental para que las personas salgan de la pobreza, para lograr que haya justicia y paz, y para que el desarrollo sea sostenible. La dignidad otorgada por Dios a cada persona sentó las bases de los principios y convenciones internacionales de derechos humanos¹ que guían nuestra labor, nuestras acciones y nuestras operaciones.

Compasión y compromiso

Nos dedicamos a trabajar con aquellas personas que sufren, que no pueden defenderse por sí solas y que viven en zonas que nadie visita. Hacemos este

esfuerzo adicional para llegar a aquellas personas que tal vez hayan sido olvidadas o consideradas fuera de alcance.

Inclusión y diversidad

Creemos en el valor y el poder de la diversidad y de la inclusión, tanto en las comunidades donde trabajamos como también dentro de nuestro personal.

Participación significativa

Creemos que el desarrollo sostenible se fundamenta en la participación significativa de todas las personas en nuestros programas, sin distinción de sexo, edad o capacidad. La participación implica que las personas sean parte de la toma de decisiones y puedan exigir responsabilidad a los garantes de derechos locales.

1 Principales instrumentos internacionales de derechos humanos: Declaración Universal de Derechos Humanos; Convención sobre los Derechos del Niño; Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y Convenios de Ginebra relativos al derecho internacional humanitario (es decir, el trato debido a los prisioneros de guerra y la protección de la población civil en tiempo de guerra).

Transparencia y rendición de cuentas

Nos comprometemos firmemente con la transparencia y la rendición de cuentas a las personas con las que trabajamos, las comunidades, los asociados y los donantes. Establecemos altos estándares de calidad y supervisamos regularmente nuestros esfuerzos para seguir mejorando. Nuestra actividad se ajusta a las normas internacionales² y hemos elaborado nuestro propio procedimiento de gestión de quejas.

Principios humanitarios

Prestamos ayuda a las personas sin distinción de raza, religión, etnia, edad, sexo, orientación sexual o ideología política y sin discriminación ni favoritismo. Adherimos a los principios humanitarios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia.

Justicia de género

2 Por ejemplo, la Norma Humanitaria Esencial (NHE) y el Proyecto Esfera: Carta humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria.

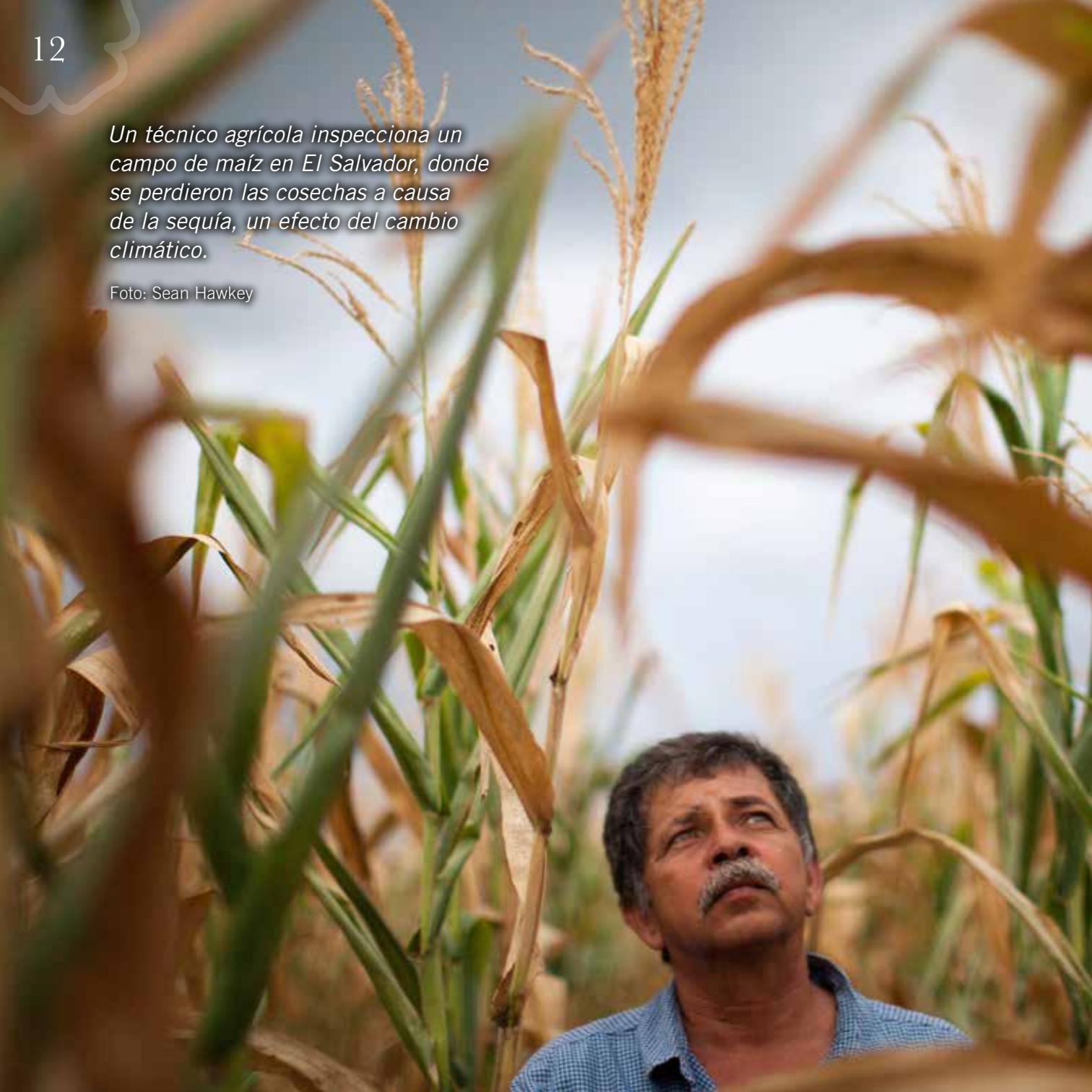
Creemos que mujeres y hombres, creados a imagen y semejanza de Dios, comparten la responsabilidad de la mayordomía de la creación. La justicia de género se expresa a través de la igualdad y el equilibrio en las relaciones de poder entre hombres y mujeres. Nos comprometemos a eliminar los sistemas institucionales, culturales e interpersonales de privilegio y opresión que perpetúan la discriminación contra la mujer.

Justicia climática

Reconocemos que el impacto del cambio climático suele afectar primero y con mayor intensidad a quienes sufren de pobreza extrema. Nos comprometemos a garantizar que nuestros programas minimicen los riesgos inmediatos y a largo plazo que entraña el cambio climático en las comunidades a las que servimos.

Un técnico agrícola inspecciona un campo de maíz en El Salvador, donde se perdieron las cosechas a causa de la sequía, un efecto del cambio climático.

Foto: Sean Hawkey



2.

EL MUNDO DEL QUE SOMOS PARTE

En las dos últimas décadas se dieron grandes pasos en muchos campos del desarrollo humano. El número de personas que viven en la pobreza disminuyó drásticamente en todos los continentes; a escala mundial, la desnutrición se redujo a la mitad; las tasas de mortalidad materno-infantil disminuyeron en todas las regiones y el número de niños que van a la escuela y acceden a una educación de calidad registró un aumento sostenido. El acceso a los servicios básicos mejoró y se logró que un número sin precedente de personas disfruten de sus derechos humanos, económicos, sociales y culturales básicos.

La cooperación internacional culminó en un acuerdo global para combatir el cambio climático. Se estableció el Consejo de Derechos Humanos y la colaboración mundial para abordar los desafíos comunes del cambio climático ha dado pasos importantes. Muchos países de África, América Latina y Asia tuvieron continuos períodos de crecimiento sostenido, avance en muchos

sectores sociales y de las libertades políticas, así como un mayor bienestar para todas y todos los ciudadanos. El desarrollo digital, las innovaciones tecnológicas, el acceso a la información y la conectividad ofrecen oportunidades sin precedente para lograr un cambio positivo en la vida de las personas pobres y marginadas del mundo entero.

Aun así, paralelamente, el mundo experimenta un aumento sostenido del número de personas refugiadas y desplazadas internas. El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) informa que más de 65 millones de personas se han visto obligadas a abandonar su hogar en 2017, más de la mitad eran niños.

La violencia, la guerra, la inseguridad y los desastres complejos y prolongados se ven agravados por los efectos negativos del cambio climático.

El aumento del extremismo religioso y la politización de las religiones se suman a la complejidad de muchos contextos humanitarios. La multiplicación de políticas populistas y nacionalistas en todo el mundo redundó en un aumento de la discriminación de personas migrantes y refugiadas, así como en el desprecio del derecho internacional, los principios y los valores de los derechos humanos, junto con la politización de la asistencia para el desarrollo.

Los marcos humanitarios están sobrecargados y no pueden dar una respuesta adecuada a situaciones críticas en muchas partes del mundo. Los procesos políticos internacionales para poner fin a los conflictos armados y limitar su impacto están resultando ineficaces.

Desde que se firmó la Declaración de París en 2016, los informes científicos de muchas instituciones académicas y de investigación confirman la rápida aceleración del cambio climático y señalan que el calentamiento en las regiones polares es más rápido de lo previsto, al igual que en las temperaturas medias mundiales. El efecto de estos cambios se hace sentir de manera desproporcionada en las poblaciones más vulnerables, incluidas niñas y mujeres, y se considera la raíz de muchos conflictos prolongados.

Hay pruebas fehacientes de que la reducción del espacio de la sociedad civil en algunos países afecta la capacidad de trabajo de las organizaciones humanitarias y de desarrollo. La seguridad de nuestro personal es una creciente preocupación en entornos donde se cuestiona la legitimidad y la pertinencia de la

labor, y la rendición de cuentas de los gobiernos a sus ciudadanas y ciudadanos sigue siendo endeble.

La inestabilidad profundamente arraigada, la creciente desigualdad entre personas ricas y pobres, el debilitamiento del apoyo a los derechos humanos, y la limitada capacidad de los Estados para ofrecer servicios básicos a todas y todos sus ciudadanos pesan mucho en el entorno de trabajo del Servicio Mundial. La cohesión social y los entornos propicios para el desarrollo humano, la colaboración y la prosperidad corren peligro en muchas partes del mundo.

Los importantes procesos internacionales para acercar la acción humanitaria configurarán el entorno humanitario y de desarrollo en las próximas décadas.

En el marco de esa acción habrá que trabajar en la resiliencia, el desarrollo y la preparación en previsión de desastres, centrándose en los medios de vida y

utilizando todos los recursos posibles para abordar las raíces del conflicto y el desplazamiento.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Gran Pacto, los Principios de Estambul y los procesos para establecer pactos mundiales sobre los refugiados y la migración segura son fundamentales para esa acción. En estos debates, harán falta una participación y un diálogo constantes para mejorar la calidad y la efectividad de la labor respecto a cuestiones importantes en este campo, tales como la financiación, la transparencia, la rendición de cuentas, la colaboración con el sector privado y la protección.

Todos estos elementos configuran el entorno laboral del Servicio Mundial que sigue estando bien ubicado para abordar las dificultades del conflicto armado y la inestabilidad en el mundo del presente y el futuro.



*Rawand, oncóloga
palestina, trabaja en el
Hospital Augusta Victoria
de Jerusalén que dirige la
FLM.*

Foto: FLM/M. Renaux

3

DÓNDE Y CÓMO TRABAJAMOS

3.1 Operaciones nacionales, acceso mundial

El FLM/Servicio Mundial, que trabaja principalmente en África, Asia, Oriente Medio, América Latina y el Caribe, tiene su sede central en Ginebra, Suiza, lo que facilita la diversidad de su presencia en algunas de las partes del mundo más inseguras, así como en contextos muy distintos y que suelen cambiar rápidamente.

Nuestra presencia en Ginebra nos ofrece acceso directo a otras instituciones humanitarias y redes internacionales. También tenemos acreditación de ONG con estatus consultivo ante la ONU, lo que abre vías para aprovechar el valor añadido de la FLM como organización internacional, compartir nuestras experiencias prácticas e influir en políticas y prácticas a escala regional e internacional.

Nuestras operaciones, que se gestionan a escala nacional o regional, varían en el enfoque y las áreas de intervención en función de las necesidades, la situación, el contexto, la capacidad local, la geografía y la disponibilidad de recursos.

3.2 Apoyo a las personas más vulnerables

El Servicio Mundial apoya a personas refugiadas y desplazadas internas que durante un período más o menos corto o largo no pueden regresar a su hogar.

Trabajamos con personas retornadas, ayudándoles para que vuelvan a establecerse en su contexto de origen y también con las comunidades de acogida y las autoridades locales que reciben a personas desplazadas o retornadas.

También trabajamos con comunidades en riesgo, específicamente, aquellas vulnerables a desastres naturales o que perdieron un gran número de sus miembros debido a la emigración. Nos proponemos prevenir los efectos de la pobreza y la injusticia, construyendo resiliencia a largo plazo.

3.3 Modalidades flexibles de operación

En función del contexto, adoptamos diferentes modalidades de operación. Estas van de la implementación directa a las asociaciones locales y la programación conjunta con otros asociados nacionales o internacionales, centrándonos siempre en operar de una manera que atienda mejor las necesidades y los derechos de las personas con las que trabajamos.

En situaciones humanitarias, aportamos nuestra experiencia como ejecutores directos, ya que se nos reconoce por nuestra imparcialidad y nuestro compromiso para garantizar una participación significativa. Fortalecemos las organizaciones comunitarias y equipamos las estructuras locales de liderazgo, tanto gubernamentales como tradicionales, para que cumplan con sus deberes, lo que nos da credibilidad a largo plazo, a la hora de defender causas y conectar a las comunidades de base con el plano internacional.

En aquellos contextos donde existen una sociedad civil dinámica y sólidas estructuras comunitarias, trabajamos por conducto de asociados locales fiables, incluidas las iglesias y las ONG. Dichos asociados aportan más experiencia pertinente para garantizar que en el contexto donde trabajamos, las soluciones sean duraderas. En cuanto FLM, tenemos gran interés en trabajar con iglesias, organizaciones relacionadas, otras comunidades de fe y organizaciones religiosas en el marco de la colaboración ecuménica e interreligiosa.

3.4 Análisis de género y acción en el centro

En todos nuestros programas, movilizamos a hombres, mujeres, niñas y niños, comunidades y gobiernos locales y nacionales para abordar conjuntamente las desigualdades de las relaciones de poder entre hombres y mujeres. Nuestro objetivo es eliminar los sistemas de privilegio y opresión que perpetúan la discriminación a fin de cambiar actitudes y prácticas familiares, comunitarias e institucionales. Aplicamos la Política de la FLM para la Justicia de Género a fin de concientizar y construir competencias en materia de género y del uso de datos y herramientas para evaluar las comprensiones y prácticas locales.

3.5 Enfoque “de lo local a lo global” y basado en los derechos en todo lo que hacemos

En todo lo que hacemos entendemos aplicar un enfoque basado en los derechos, combinando los derechos fundamentales con formas prácticas de abordar las vulnerabilidades en colaboración con la población y con garantes de derechos locales. Apoyamos a las personas con las que trabajamos para que reivindiquen sus derechos, pues nos percatamos que en muchos casos, la negación de los derechos y la libertad están en el centro de la pobreza y la vulnerabilidad. En el marco de ese enfoque basado en los derechos, la FLM participa regularmente en actividades de sensibilización para llamar la atención sobre cuestiones importantes dondequiera que trabajemos.

Nuestro enfoque en los derechos y nuestra labor de defensa de causas se centran en las comunidades donde trabajamos, permitiendo a las poblaciones locales reivindicar sus derechos y vincularse con garantes de derechos locales para buscar soluciones e intervenciones en conjunto.

Basándose en ese compromiso local, la FLM colabora con sus asociados a través de la defensa de causas a escala nacional e internacional para asegurar que haya cambios en la política y la práctica. Esas transformaciones de alto nivel refuerzan los resultados positivos para la población local y, a la vez, aseguran un cambio más amplio en determinadas cuestiones de derechos. Esto último es lo que entendemos por nuestro enfoque “de lo local a lo global”, ya que utilizamos nuestros años de experiencia en el plano local y el contacto individual con pequeñas comunidades para concientizar y crear acción colectiva en el plano internacional. Los programas nacionales también pueden aprovechar de manera intencional nuestro peso mundial para garantizar un efecto local y nacional. Nuestro objetivo es utilizar este enfoque en todas nuestras áreas programáticas mediante intervenciones en los planos local, nacional y mundial.

3.6 Compromiso con la sostenibilidad y un bajo impacto ambiental

Nos esforzamos por implementar, paso a paso, la resolución adoptada por la Asamblea de la FLM de

2017 para responder a la crisis climática. De ahí que nos propongamos fortalecer nuestros esfuerzos para lograr la justicia climática y trabajar en pro de la neutralidad del carbono, lo que incluye una mayor eficiencia energética, la sustitución en nuestras operaciones de combustibles fósiles por energías renovables, el ahorro de agua y la concientización sobre el cuidado y la protección del medio ambiente, siempre que sea posible.

3.7 Altas expectativas sobre la conducta del personal

En todos los niveles del Servicio Mundial se espera un comportamiento moral y ético. Dondequiera que llevemos a cabo operaciones, incumbe a nuestro personal tratar a todas las personas con la mayor dignidad. Reconocemos que, sobre todo en las crisis humanitarias y las operaciones de rápido crecimiento con numerosas y nuevas incorporaciones de personal, tenemos que trabajar con más ahínco e intensidad para asegurarnos que todo el personal tenga presente y cumpla el Código de Conducta del Personal de la FLM. Nos comprometemos a garantizar que nuestros mecanismos de presentación de quejas y comentarios sean sólidos y se establezcan desde el principio de la planificación e implementación de cada proyecto para prevenir y abordar correctamente los casos de mala conducta.

4.

REDES DE CONTACTOS Y COLABORACIÓN

Reconociendo que es más eficiente cuando trabaja con otros, el Servicio Mundial opera por conducto de redes de contactos y asociaciones estratégicas. Manejar esas relaciones con un espíritu de cooperación y responsabilidad mutua es clave para las futuras viabilidad y efectividad de nuestros programas. Dichas asociaciones van de comunidades locales a redes globales.

4.1 Comunidades locales

La colaboración con las comunidades y poblaciones locales es crucial para asegurarnos que en los programas se incluya a las personas más adecuadas de la forma más idónea. La naturaleza y el alcance de estas relaciones varían en función del contexto. Las comunidades pueden ir de organizaciones de base comunitaria o de pueblos a iglesias locales u otros grupos religiosos. La voz de las comunidades locales se incluye en todos los aspectos del ciclo del proyecto porque en definitiva, es a estas a quienes debemos rendir cuentas.

4.2 Sociedad civil

Conectamos a miembros de la comunidad, así como las iniciativas y organizaciones comunitarias con otros actores de la sociedad civil a fin de amplificar sus voces, lograr cambios positivos de políticas y garantizar que la implementación a escala local llegue a todas las personas y no solo a algunas. Los actores de la sociedad civil comprenden ONG locales, nacionales e internacionales, y también instituciones religiosas como nuestras propias iglesias miembro.



En la medida de lo posible, nos unimos y contribuimos a las plataformas y coaliciones locales, nacionales e internacionales de la sociedad civil para influir en los marcos políticos y exigir la responsabilidad e implementación de los compromisos contraídos en materia de derechos humanos. Nuestro enfoque consiste en contribuir a las redes de la sociedad civil, (donde existen) y fortalecerlas, para crear nuevas iniciativas únicamente donde sean necesarias y siempre que hayan sido aprobadas de común acuerdo. De ahí que con nuestra sede central en Ginebra y la acreditación de ONG ante la ONU, podamos ofrecer valiosas conexiones internacionales a plataformas locales y nacionales para fortalecerlas y llevar a cabo acciones conjuntas.

4.3 Iglesias miembro de la FLM

La FLM es una comunión mundial de 148 iglesias miembro. En la medida de lo posible, el Servicio Mundial trabaja con iglesias locales en el campo de la diaconía: servicio al prójimo. Seguimos buscando una colaboración más estrecha con las iglesias miembro a fin de garantizar que nuestro enfoque sea más pertinente y duradero para las comunidades afectadas.

4.4 Gobiernos y otros garantes de derechos

El Servicio Mundial reconoce que la sostenibilidad de cada programa depende de la participación y el compromiso de los gobiernos. Trabajar en estrecha relación con autoridades locales, nacionales y regionales no solo nos permite hacerlo en forma constructiva con los principales garantes de derechos, también garantiza el acceso humanitario. A la hora de responder a crisis agudas o de trabajar en entornos restrictivos, obtener el acceso a las personas y los lugares donde existen las mayores necesidades humanitarias es la base de nuestra relación de trabajo con gobiernos y otras partes interesadas.

Paralelamente, y en función del contexto, creamos capacidad, mejoramos los mecanismos de coordinación en el terreno entre las partes interesadas y exigimos responsabilidades a los garantes de derechos sobre el cumplimiento de los mismos. Si bien nos proponemos crear sinergias entre las responsabilidades estatales y las nuestras, también trabajamos con las comunidades y la sociedad civil para abogar por cambios ante los garantes de derechos.

De hecho, en algunos lugares donde trabajamos, algunas personas continúan viviendo en situaciones de vulnerabilidad debido a la incapacidad o la falta de voluntad de los titulares de deberes de asumir sus responsabilidades. En algunos contextos, las autoridades gubernamentales también pueden ser cuestionadas, lo que puede dificultar aún más su capacidad de asumir sus responsabilidades. Incluso en estos casos, el FLM/Servicio Mundial en su esfuerzo por mantener su visión basada en los derechos, busca garantizar el acceso a los derechos y los servicios para todo el mundo.

4.5 Comunidades ecuménicas e interreligiosas

En calidad de miembro fundador de ACT Alianza, el Servicio Mundial continúa desempeñando un papel activo con los otros miembros de la misma, tanto en el terreno como en foros nacionales, oficinas regionales y la Secretaría en Ginebra. Nos esforzamos por responder a las emergencias a través de los mecanismos de ACT de manera coordinada, oportuna y efectiva.

Tras la Declaración de Intención firmada por el Servicio Mundial y Caritas Internationalis en 2016, apuntamos a fortalecer nuestra relación con la Iglesia Católica Romana para crear colectivamente un cambio sostenible en la vida de quienes sufren a causa de la pobreza, los desastres y la marginación.

Nuestro propósito es establecer asociaciones con organizaciones de otras religiones para promover una labor humanitaria y de desarrollo que sea sensible a la fe en los ámbitos operativo y político. En particular, continuamos explorando posibilidades con el Socorro Islámico Mundial sobre la base del Memorando de Entendimiento global, renovado por ambas organizaciones en 2017.

4.6 Organizaciones relacionadas

El Servicio Mundial mantiene relaciones vitales de larga data con agencias de las iglesias miembro de la FLM que se ocupan de ayuda humanitaria y desarrollo.

Las organizaciones relacionadas aportan una proporción importante de los fondos del programa y colaboran estrechamente en áreas como la planificación y las operaciones programáticas, la formulación de políticas, las actividades conjuntas de defensa de causas y la adscripción de personal. El panorama va cambiando a medida que algunas de dichas organizaciones se proponen ampliar sus propias operaciones a través de oficinas nacionales, incluso aquellas de países donde estamos presentes. Continuarán las discusiones estratégicas con todas las organizaciones relacionadas a fin de desarrollar aún más una cooperación que sea mutuamente beneficiosa.

4.7 Agencias de las Naciones Unidas

La larga historia y la trayectoria exitosa del Servicio Mundial en la respuesta humanitaria nos convierten en un gran y fiable asociado ejecutor del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA) con el objetivo estratégico de fortalecer y mejorar esas asociaciones a escala mundial. También participamos en la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH) de la ONU coordinando estructuras, así como en las redes de las Naciones Unidas en lo que atañe a determinadas cuestiones temáticas y operacionales como el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

4.8 Redes mundiales

Además de participar en otras redes y organizaciones humanitarias internacionales, el Servicio Mundial contribuye a las mismas; citemos como ejemplo el Comité Directivo de Respuesta Humanitaria (CDRH); la Alianza de la Norma Humanitaria Esencial (NHE); el Consejo Internacional de Agencias Voluntarias (ICVA por su sigla en inglés); Organizaciones Voluntarias para la Cooperación en Situaciones de Emergencia (VOICE por su sigla en inglés) y la red de normas del Proyecto Esfera.

Apoyamos y participamos activamente en la elaboración del Pacto Mundial sobre los Refugiados y el Marco Integral de Respuesta a los Refugiados (MIRR); asimismo, entendemos integrar los Principios de Estambul en nuestros planes y prácticas en el marco de un esfuerzo colectivo para incrementar la eficiencia del desarrollo.

El diálogo y el compromiso estrechos con el ACNUR se refuerzan aún más en el plano mundial por nuestra presencia en Ginebra. Contribuimos activamente al proceso del Examen Periódico Universal (EPU) del Consejo de Derechos Humanos de la ONU y al Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CDEM), lo que permite que nuestra labor de sensibilización a escala mundial refuerce el efecto que nos proponemos lograr en los planos local y nacional.



5.

MARCO PROGRAMÁTICO

Nuestro marco programático realiza tres áreas de competencia en las cuales el FLM/Servicio Mundial ya cuenta con una rica experiencia y una trayectoria probada.

Concretamente, se centra en la protección y el cumplimiento de los derechos de personas refugiadas, desplazadas internas y retornadas, así como de comunidades de acogida y de alto riesgo, en lo que respecta a

- **Medios de vida**
- **Servicios de calidad**
- **Protección y cohesión social**

En períodos estratégicos anteriores, los enfoques humanitarios, de desarrollo y de sensibilización guiaron el marco de nuestra labor. En esta estrategia, ponemos nuestra experiencia temática en primer plano.

De ahí que las tres áreas atraviesen las fases humanitaria, de recuperación y de desarrollo de nuestra labor y que cada una de ellas incorpore actividades de defensa de causas y un enfoque basado en los derechos.

Eso perfilará y perfeccionará nuestra capacidad de cumplir con los altos estándares y requisitos internacionales, fortaleciendo nuestra posición como actor valioso e incomparable en la respuesta internacional al desplazamiento, la pobreza y la injusticia.

Nuestro marco programático:

Se centra en los derechos de las personas refugiadas, desplazadas internas y retornadas, así como en las comunidades de acogida y de alto riesgo.

Las tres áreas programáticas se enmarcan en el lenguaje de los derechos humanos y son derechos implícitos que respaldan las normas internacionales de derechos humanos.³ Creemos que cada persona tiene derecho a una vida digna, a acceder a servicios de calidad y a vivir en un entorno social que sea protector y cohesivo.

Está intencionalmente integrado y es complementario

Todas nuestras áreas programáticas están interconectadas, lo que recalca su sinergia y complementariedad e implica que una puede requerir el apoyo de otra para lograr el efecto completo.

Por ejemplo, el derecho a servicios de calidad puede ser un prerrequisito de las intervenciones en materia de medios de vida resilientes y tal vez sea preciso integrarlo con medidas relativas a la seguridad y la protección de grupos específicos.

Esto puede incluir la creación de un sentimiento general de seguridad y confianza entre las distintas agrupaciones de empleo y comercio, la promoción de la cohesión social y la coexistencia pacífica, así como la libre circulación de bienes y personas. Por lo tanto, dondequiera que trabajemos, nos proponemos integrar nuestras respuestas en las tres áreas temáticas, ya sea directa o indirectamente al establecer asociaciones con otros actores para complementar la respuesta de cada una de las partes. Esto significa que en muchos casos, nuestros proyectos aborden una combinación de áreas programáticas, en lugar de centrarse únicamente en una de ellas.

3 Derecho a los medios de vida: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Derecho a servicios de calidad: Declaración Universal de Derechos Humanos y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Derecho a la protección y la cohesión social: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y otras convenciones clave como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se implementa en tres planos: individual, comunitario e institucional

Además de integrar las tres áreas programáticas siempre que sea posible, en cada una de ellas también se despliegan esfuerzos para trabajar simultáneamente en tres planos de intervención: individual, comunitario e institucional. A la vez, en el plano institucional hay tres dimensiones, pues trabajamos con garantes de derechos a escala local, nacional e internacional. Así, aprovechamos nuestro valor añadido, no solo como un actor eficiente, basado en la comunidad, sino también como una organización global.

En el plano individual se trabaja con hogares o personas que requieren un apoyo determinado, servicios especiales o la creación de capacidades específicas, ya sea para protegerlos de la discriminación, o bien, para satisfacer necesidades especiales.

En el **plano comunitario**, la labor consiste en preparar y capacitar a las comunidades para que reivindiquen y defiendan colectivamente sus derechos, denuncien violaciones y participen en la búsqueda de soluciones a largo plazo.

Cuando trabajamos con comunidades, nos proponemos apoyar activamente la creación de redes y estructuras locales como medio de fortalecer la sociedad civil del lugar, así como apoyar y promover un liderazgo local que sea justo y comprometido para que nuestras respuestas sean sostenibles. De ahí que trabajemos junto con las iglesias miembro de la FLM, otras comunidades religiosas y organizaciones de base comunitaria (OBC).

En el **plano institucional** local se trata de trabajar e influir en el gobierno local y otros garantes de derechos a fin de lograr mejoras en términos de medios de vida, servicios de calidad, protección y cohesión social. A escala nacional, esto último implica desempeñar un papel activo en coaliciones de la sociedad civil o establecer asociaciones con otros actores privados u ONG para influir en las políticas y garantizar que los gobiernos y otros agentes implementen los compromisos que contrajeron. A escala internacional, implica que la FLM realice actividades de cabildeo y defensa de causas junto con sus asociados, incluidas sus iglesias miembro y la sociedad civil en general para garantizar esos compromisos en la escena internacional.

Abarca las fases de emergencia, recuperación y desarrollo

En las tres áreas programáticas, el Servicio Mundial hará hincapié en vincular las intervenciones de socorro con las tareas de recuperación y desarrollo.

En lo que respecta a nuestra labor humanitaria, nos comprometemos a establecer planes de preparación en previsión de emergencias y a garantizar que nuestras evaluaciones y respuestas sean pertinentes y adecuadas. También entendemos que trabajar en contextos de Estados frágiles y fallidos, conflictos armados y desastres exige una acción complementaria y simultánea de los actores humanitarios y de desarrollo. De ahí que cuando el Estado excluye o ignora a sectores de su población, haga falta una acción humanitaria basada en principios.

Los actores de desarrollo deben participar desde el principio y de forma sostenida en las intervenciones humanitarias.

El Servicio Mundial se encuentra en buena posición de tender puentes entre la labor humanitaria y la labor de desarrollo, ya que puede responder rápidamente a las crisis y crear resiliencia desde el principio de sus esfuerzos. Ese enfoque ofrece un particular valor añadido a las respuestas a crisis complejas y prolongadas, ya que podemos aplicar soluciones más orientadas al desarrollo y a largo plazo, junto con asociados humanitarios, tanto locales como internacionales.

Nos permite adaptar nuestras respuestas cuando cambia el contexto

Una de nuestras fortalezas sin parangón es la capacidad de adaptarnos a contextos cambiantes según corresponda y transformar nuestras respuestas a fin de optimizar el resultado de nuestros esfuerzos.

Los lugares donde trabajamos varían de forma significativa e incluso en cada país, los entornos locales pueden variar con regularidad. Mientras que en un sitio puede predominar un entorno de respuesta de emergencia, en otro puede hacer falta la labor de recuperación o de desarrollo. Además, un país puede pasar de una situación de recuperación a una fase de emergencia o una situación de emergencia no resuelta, convertirse en una crisis prolongada.

Responder a contextos cambiantes exige un apoyo consciente para lograr la resiliencia a largo plazo de las

comunidades con las que trabajamos. La resiliencia no solo beneficia a personas que ya se encuentran en una situación de crisis, sino también a aquellas que son vulnerables a las crisis y que pueden verse obligadas a coexistir con otros grupos vulnerables en las mismas zonas afectadas.

Nuestras intervenciones iniciales en una crisis determinada suelen incluir la atención a las necesidades inmediatas de las comunidades y poblaciones locales para estabilizar su situación, lo que a su vez, contribuye a generar confianza para la recuperación y el desarrollo a más largo plazo.

Una campesina del lugar carga piedras para la construcción de canales de riego y terrazas de conservación del agua, tarea que forma parte del proyecto de la FLM “Dinero por trabajo” en Etiopía.

Foto: FLM/Magnus Aronson





5.1 Área programática: Medios de vida

El Servicio Mundial tiene por objetivo capacitar a personas y comunidades para que sean más resilientes y autosuficientes en términos económicos, gracias al aumento y la protección de los bienes, el desarrollo de sus capacidades, la promoción de actividades productivas para el sustento de sus necesidades básicas y la diversificación de sus ingresos. También trabajamos con titulares de derechos y titulares de deberes para asegurar que el entorno institucional permita el acceso a medios de vida resilientes y sostenibles.

La protección, la seguridad y la cohesión social son condiciones previas para crear medios de vida resilientes y también se necesitan servicios de calidad para crear un entorno dónde desarrollar medios de vida provechosos. A raíz de las desigualdades de género debido a la cultura, las prácticas religiosas, las relaciones desiguales de poder y el acceso desigual a bienes como la tierra y servicios como la educación, en toda iniciativa programática de medios de vida tenemos que empezar por analizar las relaciones de poder entre hombres y mujeres, así como las vulnerabilidades.

5.1.1 Apoyo a los medios de vida de personas y hogares

Nos centramos en personas que se enfrentan a problemas de inseguridad alimentaria, irregularidad de ingresos e inseguridad de bienes o inaccesibilidad a los mismos. Nuestro propósito es ayudarles a desarrollar mecanismos de supervivencia adquiriendo competencias, herramientas y redes de contactos que sustenten su propia vida y les permitan recuperarse de los golpes de la misma y el estrés. Por lo que atañe a la adquisición de competencias y la generación de ingresos, damos prioridad a los hogares más vulnerables y nos centramos específicamente en mujeres y jóvenes.

Estimulamos el espíritu emprendedor de aquellas personas dispuestas a adquirir determinadas competencias para tener acceso a bienes o créditos. Con frecuencia, esto último tiene un efecto dominó. Debido a las necesidades contextuales y cambiantes, diversificamos regularmente las iniciativas en materia de medios de vida, en función de las evaluaciones y el análisis del mercado local.

5.1.2 Medios de vida en el ámbito comunitario

Una comunidad es más que la suma de sus hogares. Nos centraremos en iniciativas comunitarias a pequeña escala y emprendimientos orientados a crear puestos de trabajo, así como a mejorar el acceso a los mercados y los servicios financieros.

Nuestro objetivo es aumentar la capacidad de sostener los medios de vida y, por ende, la resiliencia y la autosuficiencia, incluso frente a las amenazas del clima y el medio ambiente.

Aumentar la conectividad, la digitalización y el acceso a una fuente de energía estable, de preferencia sostenible y basada en energías renovables, estimula y promueve el desarrollo económico en entornos rurales y urbanos, lo que a su vez, permite crear medios de vida más resilientes y sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Dondequiera que sea posible, alentamos el uso de recursos y soluciones de energía renovable en las comunidades para ayudar a reducir cualquier efecto potencialmente negativo en el medio ambiente que tengan las actividades de desarrollo económico y el cambio climático en sí.

Reconocer el poder y el impacto que tienen las iniciativas conjuntas de apoyo a los medios de vida de personas desplazadas y comunidades de acogida será una característica integral de nuestros esfuerzos. Ese enfoque redundará en una cohesión social y una coexistencia pacífica cada vez mayores entre dichas comunidades, siendo un elemento importante centrarse claramente en el liderazgo y la juventud locales.

A efectos de construir la resiliencia, apoyamos a las personas con las que trabajamos para que tengan un mayor acceso a la información sobre los servicios básicos de instituciones y mercados clave; en el plano local, eso comprende crear capacidad invirtiendo en las instituciones correspondientes, establecer una infraestructura productiva y acceder a servicios financieros, así como fortalecer a organizaciones comunitarias y asociaciones comerciales.

5.1.3 Estímulo de los medios de vida en los planos institucional y político

El objetivo del Servicio Mundial es desarrollar la capacidad del gobierno y otros actores locales para que asuman la responsabilidad y hagan suyas las iniciativas comunitarias en materia de medios de vida. Además, aumentaremos los programas basados en derechos para influir en la formulación de políticas favorables a través de actividades de cabildeo y defensa de causas acerca de cuestiones relacionadas con los derechos sobre las tierras, la soberanía alimentaria, la reglamentación del trabajo y la protección jurídica. En el plano local, apoyaremos a las comunidades para defender sus derechos en materia de medios de vida, tierras, medio ambiente, servicios de extensión agrícola, reducción del riesgo de desastres, adaptación climática y protección no solo de los peligros naturales, sino también de las pérdidas y los daños causados por el clima.

En lo que respecta al acceso a medios de vida, abordamos las desigualdades de género y de otros tipos analizando el contexto, concientizando y estableciendo conjuntamente enfoques para cuestionar los patrones que perpetúan la desigualdad en los planos individual, familiar y comunitario.

Concretamente, apoyamos políticas e intervenciones agrícolas que tienen por objetivo favorecer la igualdad de género, como aquellas que: promueven el acceso de las mujeres a la titularidad de las tierras y la herencia, eliminan su discriminación plasmada en el derecho y amplían su acceso a la tecnología, los mercados y los créditos.

Al asumir este compromiso institucional en las esferas nacional e internacional, participamos activamente en coaliciones nacionales de la sociedad civil para asegurar la transparencia y la justicia en la asignación de recursos clave a la población local. En foros internacionales, la FLM colabora con sus asociados para lograr compromisos sobre temas como el clima, las tierras y las cuestiones de género, destinados a fortalecer los derechos económicos, culturales y sociales de personas y comunidades.

Una niña desplazada, que estudia en un espacio provisorio de aprendizaje a cargo de la FLM en Sittwe, Myanmar, muestra los libros de ejercicios que acaba de recibir.

Foto: FLM/C. Kästner





5.2 Área programática: Servicios de calidad

Consideramos que el acceso equitativo a servicios de calidad –como los de educación, agua, energía y atención de salud– es un derecho que deben hacer valer mujeres y hombres, niñas y niños para disfrutar de una mejor calidad de vida, reivindicar y acceder a sus derechos humanos y desarrollar todo su potencial. La prestación de tales servicios es fundamentalmente un deber de las autoridades locales y nacionales. Cuando la prestación de servicios falle o se interrumpa, sobre todo en tiempos de crisis aguda, el Servicio Mundial intervendrá para prestar una ayuda humanitaria vital a personas afectadas por el desplazamiento, área en la que mejor podemos añadir valor.

En todos los contextos, nos comprometemos a colmar las brechas de servicios solo por el tiempo que sea necesario y priorizaremos la unión de titulares de derechos y deberes para que las comunidades locales reclamen y obtengan un mejor acceso a servicios de calidad, conforme a los principios fundamentales de los derechos humanos. Al respecto, nos centraremos especialmente en mejorar el acceso de las comunidades a los servicios de agua y saneamiento,

educación adecuada y energía asequible, así como a la conectividad móvil y a Internet. Allí donde es necesario y posible, trabajamos con diligencia para vincular a las comunidades con otras ONG especializadas e instituciones privadas a fin de realizar actividades conjuntas de defensa de causas y aunar nuestra experiencia técnica colectiva para maximizar los resultados generales a corto, mediano y largo plazo.

5.2.1 Satisfacer las necesidades básicas de las personas en tiempos de crisis

Cuando la crisis golpea o una situación es crónica debido a un gobierno precario, fallido o cuestionado, el Servicio Mundial no solo satisface las necesidades básicas distribuyendo alimentos y artículos básicos de socorro, ya sea en especie o mediante bonos y transferencias en efectivo, también ofrece refugio y servicios de agua y saneamiento. Además de presionar por su disponibilidad, prestamos servicios de acogida y asistencia, un procedimiento justo de registro que permite crear un entorno seguro para quienes huyen de conflictos armados u otros desastres.

Defendemos el derecho a la educación mediante la prestación directa de servicios de educación básica en situaciones de desplazamiento, allí donde los gobiernos no pueden ofrecer una educación adecuada. También defenderemos el derecho a la salud hasta que las personas puedan acceder a servicios regulares de calidad y, llegado el caso, poniendo a disposición intervenciones de atención de salud o vinculando a quienes lo necesitan con ONG especializadas y otros proveedores privados de dicha atención.

5.2.2 Fortalecimiento de los servicios comunitarios

A medida que las respuestas humanitarias de ámbito nacional e internacional se reorientan cada vez más a la integración de personas desplazadas en las comunidades de acogida, nos vamos alejando de la gestión de campamentos para centrarnos en el fortalecimiento de la prestación de servicios de ámbito comunitario.

Apoyamos la educación tanto formal como informal y en aquellos casos en que se imparte enseñanza conjuntamente a comunidades desplazadas y de acogida, apoyamos a las comunidades y autoridades locales para mejorar la infraestructura escolar y las capacidades docentes a fin de promover la cohesión social y la coexistencia pacífica. También apoyamos los planes de formación profesional para jóvenes y otros grupos vulnerables.

Trabajamos para mejorar el acceso equitativo y adecuado a servicios de agua potable y saneamiento, lo que incluye mejorar la infraestructura y desarrollar la capacidad de la comunidad de gestionar y mantener esas instalaciones en asociación con las autoridades locales. También trabajamos con

las comunidades y las autoridades para reducir la aparición de enfermedades cuyo vector es el agua, mediante actividades de promoción de la higiene y el fortalecimiento del acceso de la comunidad a servicios de calidad en materia de atención de salud. Se prestará mayor atención al acceso de la comunidad a fuentes de energía renovables e Internet; esos servicios son esenciales para ayudar a que las personas salgan de la pobreza y el aislamiento, potenciando posibilidades no solo en lo que respecta a los medios de vida, sino también a la cohesión social.

5.2.3 Fortalecimiento de las políticas e instituciones rectoras de la prestación de servicios

El acceso a servicios de calidad depende en gran medida de influir en las políticas pertinentes, los marcos jurídicos y la aplicación de estándares de calidad. Trabajamos de manera constructiva con gobiernos y titulares de deberes, y les exigimos responsabilidades por los compromisos contraídos con su población en lo que respecta al acceso a la educación, el agua, la atención de salud y las fuentes de energía asequibles.

También trabajamos con actores privados y realizamos actividades de cabildeo para que se ofrezca conectividad móvil y a Internet, respetando las medidas adecuadas de protección de datos, incluida la protección del derecho a la información.

Somos conscientes de que, incluso en crisis humanitarias, nuestro papel como ONG no consiste en ser proveedores de servicios a largo plazo, por lo cual, entendemos confiar esa tarea a los titulares de deberes que corresponda.

Puesto que el Servicio Mundial goza de gran prestigio en comunidades, gobiernos y otros similares, nos encontramos en buena posición para trabajar desde una perspectiva de defensa de causas en los planos local, nacional e internacional, siempre que sea posible. Seguiremos presionando para que las personas tengan acceso a un nivel de vida adecuado, a la educación y a otros derechos básicos, cosa que haremos junto con personas y comunidades, así como en su nombre, utilizando nuestro estatus internacional de actores respetados en la sociedad civil para promover sus derechos y también en foros nacionales e internacionales como el Consejo de Derechos Humanos de la ONU, los gobiernos influyentes y el sector privado.

Frente a la vulnerabilidad que genera el conflicto armado en las comunidades de Colombia, la FLM ayuda a agricultores locales para que logren desarrollar resiliencia estructural y seguridad alimentaria.

Foto: Iglesia de Suecia/Therése Naomi Jonsson





5.3 Área programática: Protección y cohesión social

El propósito del Servicio Mundial en materia de protección y cohesión social es permitir que personas y comunidades lleven una vida segura, digna y autosuficiente, libre de toda forma de discriminación, abuso y explotación. En todos los contextos y programas, el objetivo final no solo se logra cuando los derechos de las personas se realizan y protegen, sino también cuando personas y comunidades pueden prosperar.

Las personas estarán mejor protegidas cuando se sientan más capaces y menos vulnerables a las amenazas a su bienestar y sus medios de vida, y se fortalezcan las capacidades locales de cohesión.

Entendemos que las personas con las que trabajamos son las principales forjadoras de su propia protección. Ante todo, nuestro papel en calidad de actor externo debe ser identificar y desarrollar las capacidades e iniciativas existentes en materia de autoayuda, protección y cohesión social.

5.3.1 Apoyo al cumplimiento de los derechos humanos básicos de personas y familias

Hacemos evaluaciones de los riesgos relativos a la protección que habrá que tener en cuenta a la hora de diseñar una asistencia de protección determinada y también integramos la protección en todos nuestros programas. Nos asociamos con los titulares de derechos, la sociedad civil, las autoridades y las agencias de la ONU para proteger, respetar y cumplir los derechos humanos fundamentales que las comunidades con las que trabajamos consideran prioritarios. Este enfoque vincula directamente las actividades e iniciativas de protección con aquellas relativas a los servicios de calidad y los medios de vida.

En nuestra labor de protección, damos prioridad a los derechos de personas, familias y comunidades más vulnerables, ayudándoles para que se garanticen sus derechos a recibir asistencia humanitaria sin discriminación minimizando la probabilidad de violencia sexual y de género, otras injusticias de género, así como la explotación y el abuso infantil. Prestamos apoyo psicosocial a personas con traumas, remitiendo siempre al proveedor de servicios correspondiente a aquellas que necesitan atención más especializada.

Garantizar el cumplimiento de la Norma Humanitaria Esencial en todos los programas es un requisito indispensable para mejorar la rendición de cuentas a las personas con las que trabajamos.

5.3.2 Promoción de la protección y la cohesión social basadas en la comunidad

El Servicio Mundial identifica y construye intencionalmente a partir de las capacidades e iniciativas de autoprotección, cohesión y desarrollo de personas y comunidades porque son las que están en mejor posición de protegerse. Fundamos nuestros programas en una mayor participación comunitaria, el fortalecimiento de las estructuras de gestión comunitaria y la construcción de sistemas de cohesión y protección comunitaria. Las medidas especiales de protección se dirigen a los grupos y comunidades más vulnerables, según corresponda. Reconocemos y promovemos la participación proactiva y positiva de las comunidades religiosas en esta labor, a fin de reforzar los valores y acciones sociales de carácter inclusivo para proteger a las personas más vulnerables.

El grueso de nuestra labor en esta área programática se centra en las comunidades, ya que eso promete más beneficios de protección colectiva de las personas. Nos comprometemos a construir la cohesión social y la coexistencia pacífica en las comunidades donde trabajamos, asegurándonos que las iniciativas estén vinculadas a los planes gubernamentales correspondientes.

Como medio proactivo de protección de personas, familias y comunidades vulnerables, ayudamos a construir estructuras y redes de protección basadas en la comunidad, centrándonos principalmente en la protección infantil, la participación de niñas, niños y jóvenes, la capacitación de la mujer y la justicia de género, los derechos sobre las tierras, el fortalecimiento de la sociedad civil y la preparación en previsión de desastres.

5.3.3 Fortalecimiento de los marcos institucionales, jurídicos y de políticas de protección

Basándose en la confianza, la legitimidad y la evidencia recopilada a través de nuestra estrecha relación con las comunidades, la FLM presiona activamente y aboga por el fortalecimiento institucional y la aplicación de marcos de protección en los planos local, nacional, regional y mundial. Facilitamos esfuerzos locales para formular políticas y establecer leyes (incluidas leyes y normas del derecho de familia y el derecho consuetudinario), así como estructuras y

sistemas inclusivos, protectores y no discriminatorios. También colaboramos con otros a fin de encontrar e implementar soluciones duraderas para personas, familias y comunidades. En particular, promoveremos la adopción e implementación de directrices sobre programas psicosociales sensibles a la religión en el sector humanitario.

Al trasladar el compromiso institucional del plano local a los planos nacional e internacional, y trabajar en el área de los derechos en general, nos posicionamos como un habilitador de la sociedad civil que colabora con otros para promover los derechos de las personas con las que trabaja. El Servicio Mundial permite que sus voces sean escuchadas en foros nacionales y regionales, así como en el plano internacional, capacitándolas para lograr que los titulares de deberes asuman sus compromisos con miras a mejorar la protección, la cohesión social y el desarrollo. La implementación de esos compromisos se supervisa por conducto de nuestra participación a escala nacional.

6.

SISTEMAS Y PRÁCTICAS DE UNA PROGRAMACIÓN DE CALIDAD

A fin de cumplir con nuestra visión y nuestro mandato en entornos cada vez más cambiantes, competitivos e inseguros, el FLM/Servicio Mundial se compromete a disponer de sistemas y prácticas acordes con los más altos estándares. Priorizamos la efectividad del liderazgo y los procesos de gestión del cambio.

Destinamos suficientes recursos a esas prioridades, creando una visión compartida con nuestro personal, estableciendo planes mensurables y logrando algunos resultados rápidos para dar impulso. También invertimos en desarrollar la capacidad técnica para llevar a cabo nuestras operaciones de conformidad con las tres áreas programáticas que se esbozan en el Capítulo 5.

Las nueve áreas de trabajo descritas a continuación son igualmente importantes y no obedecen a ningún orden de prioridades en particular.

6.1 Alineación de sistemas y estructuras de apoyo

El Servicio Mundial opera según un modelo descentralizado con programas de país cuyo carácter, escala, tamaño y contexto varían. Los sistemas y estructuras de apoyo globales (que incluyen cierto grado de gestión remota) tienen que asegurar que los sistemas necesarios de apoyo, control, gestión de riesgos y cumplimiento funcionen en toda la organización. Durante el período estratégico que nos ocupa, se irán poniendo en línea más y más sistemas y procesos.

Esta nueva infraestructura digital permitirá asegurar que los distintos equipos y unidades dispongan de una alineación de sistemas actualizados y fáciles de usar.

Se impartirá la capacitación necesaria al personal. También se garantizarán sistemas rentables mediante la creación de centros digitales de excelencia en determinadas regiones que contarán con los recursos, competencias y conocimientos necesarios para gestionar y difundir la información pertinente.

6.2. Movilización de recursos y financiación sostenible

El Servicio Mundial se basa en la diversificación estratégica de la financiación que se estableció en su período estratégico 2013-2018. Se pondrá énfasis en la rentabilidad y la relación calidad-precio, lo que incluirá la promoción de una buena administración de recursos y una negociación más eficiente con los donantes para sufragar los costos básicos de apoyo. La confianza, consolidación y diversificación de los donantes son tres elementos clave de la financiación sostenible.

6.3 Administración financiera sólida

Utilizamos sistemas modernos para controlar y supervisar los riesgos financieros y el uso de los recursos, con un claro foco en obtener la mejor relación calidad-precio. Evaluamos regularmente las decisiones sobre gastos para garantizar que los recursos se utilicen de la mejor manera posible en toda la organización. Crearemos herramientas y modelos para garantizar que la recuperación de costos, la rendición de cuentas, las auditorías y el cumplimiento normativo sean efectivos. Alineamos y estandarizamos los procedimientos de adquisición e invertimos en tecnología para simplificar los procesos operacionales, aumentar el trabajo virtual, alcanzar niveles más altos de estandarización y aumentar la rapidez del procesamiento de datos y la presentación de informes financieros.

6.4 Gestión de las relaciones de modo proactivo

Establecer relaciones estratégicas con actores clave es crucial para nuestras operaciones. Asegurar que dichas relaciones cuenten con los recursos adecuados y que el diálogo con los asociados sea serio y creíble son esenciales para el éxito. La rendición de cuentas, la transparencia y la visibilidad son elementos que es preciso promover y gestionar debidamente con los asociados de todo nivel.

Establecer y gestionar estas relaciones requiere tiempo, energía, proactividad y una efectiva red de trabajo. No solo se definirán y asignarán roles y responsabilidades esenciales a todo nivel, también se les dotará de recursos.

6.5 Calidad y rendición de cuentas

Una de las prioridades principales del Servicio Mundial es seguir estableciendo estándares de alta calidad y rendición de cuentas. La rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y la transparencia en todos los niveles implican seguir creando y asegurando los sistemas, infraestructuras, competencias y conocimientos necesarios del personal para cumplir con este compromiso. Priorizamos la asignación de equipos y la dotación del personal de gestión de la calidad en las operaciones de nuestros programas nacionales. También continuamos desarrollando un sólido sistema de control y evaluación de programas con resultados bien definidos e indicadores de calidad que suministran información a los programas sobre su progreso. Además, nos aseguramos que los mecanismos necesarios de la rendición de cuentas, tanto interna como externa, sean sólidos y se mejoren de forma proactiva y continua, incluidos el cumplimiento de la NHE y el manejo efectivo de quejas e investigaciones.

6.6 Seguridad y protección

Desde la perspectiva del deber de cuidado, concientizaremos sobre la seguridad y la capacidad de gestión a efectos de estar mejor equipadas y equipados para llevar a cabo programas en entornos inseguros. Los rápidos cambios en el contexto de la seguridad han tenido un impacto negativo en la labor humanitaria y de desarrollo; de ahí que sea preciso mejorar la gestión del riesgo de seguridad para identificar los peligros que podrían afectar a nuestro personal, nuestros activos, nuestras operaciones y nuestra reputación.

Gracias a un sistema eficiente de gestión de la seguridad, ahora estamos mejor preparadas y preparados para identificar los riesgos, las estrategias y medidas de mitigación, así como las respuestas en materia de gestión de incidentes y la manera en que el Servicio Mundial puede reducir los niveles de riesgo, el impacto y la probabilidad de un evento indeseable.

6.7 Gestión del conocimiento y aprendizaje

Somos una organización comprometida con el aprendizaje para mejorar constantemente la efectividad y la coherencia de nuestra labor. La gestión del conocimiento comprende una variedad de prácticas para identificar, crear, representar, distribuir y facilitar la adquisición de conocimientos y experiencias. Una de nuestras prioridades principales es construir un marco organizacional y crear herramientas que fomenten la retención de conocimientos, experiencias y lecciones aprendidas. Habida cuenta de que la rotación de personal es bastante alta, el Servicio Mundial no solo se esforzará para lograr mejoras continuas y la retención de conocimientos como un activo estratégico, sino también para fomentar el intercambio activo de conocimientos en toda la organización.

6.8 Inversión en las personas

A efectos de poder cumplir con nuestros objetivos, nuestro mandato y nuestra visión, es imprescindible contar con el personal idóneo, las competencias correspondientes y los sistemas de apoyo necesarios. Contamos con muchas y muchos miembros del personal altamente motivados y nos comprometemos a retenerlos y ofrecerles oportunidades de aprendizaje para que prosperen y crezcan. También nos comprometemos a buscar el equilibrio y la equidad en términos de edad y de género en todos los niveles de la dotación de personal y, sobre todo, en los puestos directivos. En particular, nos proponemos desarrollar el talento de mujeres y jóvenes. La inversión en la gestión de personas forjará a nuestro futuro liderazgo, apoyará al personal que trabaja en circunstancias estresantes y asegurará la gestión del talento y el desarrollo profesionales.

6.9 Infraestructura respetuosa con el medioambiente

El Servicio Mundial alineará su labor con la nueva política formulada por la FLM para implementar las resoluciones sobre el cambio climático, aprobadas por su Asamblea de 2017.

Reclamar justicia climática, sostenibilidad y un bajo impacto ambiental requiere que el desarrollo de nuestra infraestructura y el mantenimiento de nuestros edificios e instalaciones sean “verdes”.

La inversiones para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables, junto con las medidas de ahorro y protección del agua y una mejor gestión de residuos no solo son medidas necesarias para proteger nuestro medio ambiente y nuestro clima, también representan la posibilidad de reducir nuestros costos a mediano y largo plazo, lo que contribuirá a la sostenibilidad económica de nuestras operaciones.

Foto de contraportada: Una refugiada de Sudán del Sur vuelve a su casa tras recibir alimentos en un centro de distribución de la FLM en el asentamiento de personas refugiadas de Adjumani, Uganda.

Foto: FLM/M. Renaux



FEDERACIÓN
LUTERANA
MUNDIAL

Servicio Mundial

miembro de **act**alianza



*Federación Luterana Mundial
Estrategia Global del Departamento para Servicio Mundial 2019-2024*

www.lutheranworld.org