 <p>ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</p>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	PÁGINA	1 de 15
		VERSIÓN	V1

**PROVINCIA SAN JUAN DE DIOS DE AMÉRICA
LATINA Y EL CARIBE**

**MANUAL DE
RENDICIÓN DE CUENTAS**


**SUBDIRECCIÓN DE COOPERACIÓN Y
SOLIDARIDAD**

MARZO 2022

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	2 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

Tabla de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE Y APLICACIÓN	4
4.	RESPONSABLES.....	9
5.	DEFINICIONES.....	9
6.	LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	11
7.	DOCUMENTOS NORMATIVOS	14
8.	CONTROL DE CAMBIOS	14
9.	APROBACIÓN	15

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	3 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

1. INTRODUCCIÓN

La “Rendición de Cuentas” es entendida como el deber que tienen las organizaciones e instituciones de responder ante sus grupos de interés por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio de sus actividades misionales.

En ese sentido, todo ejercicio realizado anteriormente, es un antecedente fundamental que ha permitido reconocer la necesidad de adoptar acciones sencillas y prácticas para asegurar la rendición de cuentas a largo plazo. La rendición de cuentas es uno de los medios por el cual transparentamos nuestro cumplimiento sobre acuerdos y compromisos con los diversos actores.

El presente Manual se labora con el fin de unificar criterios y establecer los lineamientos metodológicos para llevar a cabo espacios de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés, entre ellos: la población objetivo, benefactores, organismos de control, voluntarios, proveedores, colaboradores, organizaciones aliadas, ciudadanía en general, etc.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es consciente de la responsabilidad que asume al implementar sus proyectos e intervenciones, recibir recursos de terceros en donación, ejecutar recursos públicos o realizar ejercicios conjuntos con otras organizaciones pares, por tal razón, presentamos este Manual como guía y orientación, estimulando la adopción e incorporación del enfoque de rendición de cuentas dentro del ciclo de gestión de cada Centro de forma sistemática.

La rendición de cuentas se resume en una sola frase *“Hacer el bien, bien hecho”*¹: Para los miembros de la OH es mucho más que un eslogan o marca comercial, es la síntesis que resume el quehacer de San Juan de Dios en su vida, en la misión de cada día con las personas a las que atendía, pero también con los que le acompañaban en ese ministerio y particularmente ahora queremos referirnos a la actitud que tenía con las personas que le proveían de servicios y sus mediadores.


Y tiene relación significativa con los valores que acompañan nuestra Hospitalidad, especialmente con el Respeto y la Responsabilidad.

En la vida de Juan de Dios, hay un hecho que aparece relatado en el proceso de su beatificación, que le otorga la fama de hacerlo bien y de emplear adecuadamente lo que se recibe: *“buscando hacer una limosna: parecióle que el bendito Juan de Dios, era entonces el que mayor nombre tenía de caridad, y que más bien distribuía las limosnas, pues la gente más grave de esta ciudad se la daban de por mayor, para que él, como tan buen dispensador y repartidor, la diese y repartiese”*²².

Podríamos unir también otras actitudes que se desprenden de su modo de hacer, como la ética y la transparencia. Y estos principios de transparencia e integridad ética, tienen mayor necesidad de estar presentes cuando trabajamos con algo que se nos encomienda para hacer llegar a otros (donaciones, subvenciones, convenios, etc.).

¹ ORDEN HOSPITALARIA - CURIA GENERAL Hermanos y Colaboradores unidos para servir y promover la vida, Roma, 1992, # 13

² (Testigo 104. D^a Gracia Espinosa en referencia a D. Fernando Núñez. Presbítero.)

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	4 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

Es importante que todos los que realizan esa tarea, tanto en las actividades de gestión ya sean personal remunerado o voluntario, estén completamente convencidos del valor, integridad y los beneficios de la misión, la organización, y las actividades para las que se emplean los fondos recaudados. Eso supondrá la participación de todos, en la medida de lo posible, en los diseños de estrategias, objetivos, campañas, etc.

2. OBJETIVOS


- a) **Objetivo General:** Brindar los lineamientos y criterios para la formulación e implementación de acciones de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés sobre el uso, destino e impacto de los recursos, actividades, programas y proyectos realizados por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios Provincia de América Latina y el Caribe.
- b) **Objetivos específicos:**
- Socializar, informar y difundir información confiable, comprensible, actualizada, oportuna y completa frente a los resultados, destino e impacto de los planes, programas, proyectos, actividades y recursos obtenidos de terceros.
 - Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la OHSJD y sus grupos de interés permitiendo la identificación de oportunidades de mejora institucional.
 - Consolidar relaciones de largo plazo con actores claves basadas en la ética, transparencia, confianza y credibilidad frente a las actuaciones de la OHSJD a partir de la difusión de información y generación de buenas prácticas de rendición de cuentas.
 - Incorporar el enfoque de rendición de cuentas en todas las fases de los proyectos y modelo de actuación organizacional.

3. ALCANCE Y APLICACIÓN

ASPECTOS Y CONTENIDOS RELEVANTES QUE LA OHSJD DEBE COMUNICAR Y RENDIR CUENTAS:

A nivel financiero

- Informes financieros de la organización (Centros, Instituciones, Obras Sociales, etc.) pertenecientes a la OHSJD.
- Relación de los costos asociados al proyecto.
- Desglose de las fuentes de financiación vinculadas a Planes, Programas o Proyectos especificando el aporte institucional, público, privado y de cooperantes internacionales.
- Destinación y uso de recursos procedentes de terceros.
- Informes financieros de la ejecución de los proyectos complementados con el cronograma de actividades y cronograma valorizado, éste último incluye la adquisición de bienes, servicios y gestión de compras asociadas al proyecto.

 <p>ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</p>	<p align="center">MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	5 de 15
	<p align="center">GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD</p>	VERSIÓN	V1

Gestión

- Programas y proyectos ejecutados y/o en ejecución: relacionando su alcance, tiempo de ejecución, costo, entregables, impacto generado, gestión de la calidad del proyecto, seguimiento, y post implementación.
- Cumplimiento de metas, resultados y objetivos institucionales.
- Acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos, involuntarios e imprevistos por ejemplo a nivel ambiental.
- Presencia de desviaciones, hallazgos, acciones correctivas o de mejora durante la ejecución del proyecto.
- Indicadores de resultado e impacto social, por ejemplo, indicadores de calidad, percepción de los beneficiarios, entre otros que ayuden a la buena práctica

Carisma

- El cumplimiento de la misión de la Orden Hospitalaria y su impacto a nivel individual, familiar, comunitario, local y regional, evidenciando sus valores y principios como elementos diferenciadores y el trabajo multi actoral con otras organizaciones.
- El abordaje de las nuevas formas de pobreza y problemáticas sociales.

COMPROMISOS FRENTE A LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

Planificación

- Se requiere una formulación participativa y multidisciplinaria de los proyectos involucrando a la población beneficiada y actores claves.
- Socialización del proyecto: Llevar a cabo reuniones informativas en la etapa formulación que permita difundir claramente el alcance, características, cronograma, tiempos de ejecución, recursos a utilizar, personal participante y demás información relevante.

Ejecución

- **Plan de comunicación:** Diseñar e implementar un plan de comunicación que incluya la difusión de información de interés relevante sobre la ejecución, avances, limitaciones y logros del proyecto empleando los canales y medios de comunicación disponibles.
- **Socialización de avances y resultados:** Informar a los grupos de interés de forma oportuna los logros, restricciones y avances.

Evaluación y Cierre

- Realizar la difusión de lecciones aprendidas, buenas prácticas y testimonios.
- Aplicar los indicadores de evaluación de impacto del proyecto a los grupos de interés.
- Efectuar reunión de cierre y socialización de resultados.
- Aplicar encuestas de satisfacción a la población beneficiada y actores claves.

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	6 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

- Elaborar un documento con las conclusiones, recomendaciones, lecciones aprendidas y buenas prácticas que sirva de referencia para futuros proyectos (Gestión del conocimiento).

4. ETAPAS Y PASOS PARA IMPLEMENTAR EL ENFOQUE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Planeación de la Rendición de Cuentas – Primera Etapa

Análisis de los Grupos de Interés

- Establecer cuáles son los públicos objetivos a quienes se les dirigirá las acciones de rendición de cuentas.
- Para ello se sugiere segmentar los públicos agrupándolos en categorías teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades, e intereses e identificar cuáles organizaciones los representan. Así mismo, identificar los requerimientos de los grupos sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el suministro y presentación de la información.

La caracterización de públicos y grupos de interés tiene los siguientes beneficios:


- Incrementa el nivel de conocimiento que tiene la organización sobre sus grupos de interés.
- Facilita la selección de herramientas, medios y canales de comunicación entre la organización y sus públicos objetivo.
- Ayuda a establecer las necesidades de los grupos poblaciones objetivo de manera eficiente para que puedan ser satisfechas sus expectativas de información e incrementa la percepción de confianza que los usuarios/beneficiarios tienen frente a la organización.
- Permite la implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación organización – beneficiario.

Realizar el Plan de Trabajo y Cronograma en donde se definen:

- Los objetivos de la rendición de cuentas.
- Las actividades que se van a desarrollar.
- Los recursos disponibles y requeridos para llevar a cabo las acciones de rendición de cuentas.
- La estrategia para gestionarlos.
- Personas de la organización que participarán en la actividad de rendición de cuentas: Superior Provincial, Director de Centros, personas externas, etc.
- Tener en cuentas actividades de rendición de cuentas que sean referentes para el ejercicio a realizar: informes de gestión, eventos, etc.
- El tipo de medio o canal que se utilizará: evento, documento escrito, CD, foro, reunión, etc.

Entregable:

- Cuadro de identificación, descripción y clasificación de actores / Matriz de interesado.
- Plan de trabajo y cronograma.

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	7 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

- Definición del lugar, hora o el medio a través del cual se realizará la rendición de cuentas.

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - SEGUNDA ETAPA

- Efectuar inventario sobre el tipo, cantidad y fuente de información técnica financiera requerida para la Rendición de Cuentas.
- Establecer las características de la información requerida para la rendición de cuentas, así como las áreas que la suministrarán.

Recopilación y valoración de la información:

Recomendaciones:

- Partir de la actividad anterior de identificación.
- Es importante que se establezca un líder que coordine la recolección y haga seguimiento oportuno suministro de ésta en las condiciones requeridas.
- La valoración en la calidad de la información obtenida debe realizarse teniendo en cuenta su: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, accesibilidad, oportunidad, aplicabilidad y no redundancia.
- Con base en lo anterior se identifica la información faltante para poder cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

Sistematización y organización de la información.

- Organizar y estandarizar la información para facilitar su presentación.
- Estructurar los contenidos y mensajes claves que se utilizarán.

Entregable:

Contenidos e información identificada, organizada y sistematizada para su presentación.

SELECCIÓN Y DISEÑO DE LAS PIEZAS DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN – TERCERA ETAPA

Selección de material audiovisual

Se deben seleccionar materiales audiovisuales que presenten la información utilizando un lenguaje claro de acuerdo con las características socio culturales de los grupos de interés.


Recomendación:

- Evaluar el impacto de los materiales audiovisuales seleccionados y canales de comunicación elegidos.
- Tener en cuenta la línea editorial y mensajes claves definidos desde el Consejo Regional.
- Aplicar el Manual de Marca e Identidad Corporativa.

Entregable:

Las actividades de Rendición de Cuentas pueden llevarse a cabo utilizando algunos de los siguientes medios o canales:

- Elaboración documento, texto o pieza comunicativa
- Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	8 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

- Publicaciones
- Comunicados de prensa
- Espacios en medios de comunicación masiva
- Uso de redes sociales
- Cartelera o avisos informativos
- Canales multimedia
- Evento: foro, encuentro, etc.
- Grupos focales, etc.

INVITACIÓN A ACTORES CLAVES. CUARTA ETAPA

Acciones

- Se proyecta el oficio, mail, tarjeta de invitación o cualquier otro medio empleado con el fin de convocar a los actores claves a la actividad de rendición de cuentas. Es importante definir claramente el objetivo del evento, día, lugar y hora del mismo.
- Enviar el oficio de invitación a los diferentes actores identificados, por correo certificado, puerta a puerta, correo electrónico, entre otros.
- Esta etapa se aplicará según la naturaleza y características de la donación que se está rindiendo.

Entregable:

- Invitación realizada a los actores invitados.

REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS – QUINTA ETAPA

Recomendaciones:

- Difusión y promoción de la actividad de Rendición de Cuentas señalando claramente los canales o medios a través de los cuales se presentará la información a los grupos de interés.

Entregable:

- Actividad de Rendición de Cuentas realizada: evento, lanzamiento de documento, infografía, etc.

EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS – SEXTA ETAPA

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	9 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

Acciones

- Si se realiza un evento se requiere la sistematización de la información obtenida en el espacio de Rendición de Cuentas y la aplicación de la encuesta de satisfacción a los participantes.
- Conclusiones de la evaluación interna realizada por el equipo multidisciplinario que participó en la actividad.
- Con base en los insumos anteriores se elabora el informe que consolida la evaluación del proceso de rendición de cuentas: buenas prácticas, oportunidades de mejora – lecciones aprendidas, impacto del medio o herramienta seleccionado para la difusión de la información, cobertura, participación de los invitados, etc.

Entregable:

- Informe de cierre y evaluación sobre la actividad de rendición de cuentas.

4. RESPONSABLES

- Subdirección de Cooperación y Solidaridad
- Gerencia o Dirección del Centro
- Responsable de Recaudación de cada centro

5. DEFINICIONES

En este marco conceptual nos guiaremos por la publicación realizada el Dr. Laudis Lobatón Lobo, Doctor en Ciencias Gerenciales y Magister en Contabilidad Internacional y Auditoría de Gestión, quien señaló:


*“El origen del término rendición de cuentas proviene del latín *accomptare*, que significa “a cuenta” y de *computare* que es “calcular” y a su vez deriva de *putare* que quiere decir “que contar”. El concepto aparece en los años 60 en Estados Unidos y en los 70 llega a Europa, pero ha sido más desarrollado por la cultura inglesa durante los últimos años.*

Específicamente en los años 60 aparece en el mundo anglosajón el concepto de “Accountability”, que no tiene traducción exacta al idioma castellano, pero ha sido comprendido como “asumir responsabilidad” o “dar cuenta” de una responsabilidad que ha sido conferida por terceros.³

Así, las primeras expresiones de rendición de cuentas en los años sesenta en Estados Unidos se refirieron a la recaudación fiscal. Sin embargo, con el tiempo este concepto se ha extendido a escenarios distintos, ya sea en el ámbito del Estado o de las organizaciones empresariales y sociales, entendiéndose como la responsabilidad ética de dar explicaciones a terceros sobre lo actuado ante quienes han conferido una responsabilidad.”

A nivel conceptual, existen diferentes definiciones:

³ <https://www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/al-hablar-de-rendicion-de-cuentas.aspx>

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	10 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

Schedler (2005); expresa: *“hay matices que separan los dos conceptos: Accountability y rendición de cuentas. El accountability conlleva un sentido claro de obligación, la noción de rendición de cuentas parece sugerir que se trata de un acto voluntario, de una concesión generosa del soberano que rinde cuentas por virtud y voluntad propia, no por necesidad. Podemos precisar entonces que accountability es la rendición obligatoria de cuentas.”*⁴

Ebrahim (2005); define la rendición de cuentas como *“la responsabilidad de responder por un desempeño particular ante las expectativas de distintas audiencias, partes interesadas”*.⁵

Zadek (2006), se refiere a la rendición de cuentas señalando que es *“lograr que sean responsables quienes tienen poder sobre las vidas de la gente y finalmente de una voz o canal de expresión de la gente sobre temas que repercuten en sus propias vidas”*.⁶

Finalmente, **David Bonbright** (2007) dice que *“la rendición de cuentas es una parte esencial del proceso de democratización, del proceso de crear frenos y contrapesos que aseguren que el menos privilegiado y con menos poder puede retar y reconfigurar las dinámicas del poder social”*.⁷

Cada organización, dependiendo según sus características y misión concibe la rendición de cuentas de manera diferentes y le otorga un enfoque específico de acuerdo con el contexto donde se lleve a cabo, sin embargo, por experiencias anteriores, en lo público como en lo privado, ha surgido la necesidad de hacer transparente las acciones y decisiones, informando de forma responsable.


Entonces con la información recabada diremos que la rendición de cuentas para la Orden Hospitalaria es entendida como: *“Un deber de la organización, una herramienta que le permite socializar e informar a sus grupos de interés sobre los logros, dificultades, avances e impactos generados por sus actuaciones y presentar de forma transparente la gestión de los recursos obtenidos de terceros.”*

⁴ SCHEDLER, Andreas. (2005) ¿Qué es la rendición de cuentas? Cuadernos de Transparencia, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI). México D.F., 1 a Ed. agosto de 2004.

⁵ Ebrahim, Alnoor. (2005); “Accountability Myopia: Losing Sight of Organizational Learning”, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, vol. 34, no. 1.

⁶ Zadek, S. (2006) Reflections on Accountability. London: Accountability

⁷ Bonbright, David. (2007). El rostro cambiante de la rendición de cuentas de las ONG. Conferencia Magistral en el seminario internacional: Pregonar con el ejemplo. Sociedad civil y rendición de cuentas Organizado por el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD) Montevideo, 16 de abril de 2007.

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	11 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

6. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

PRINCIPIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

1. **Responsabilidad:** La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en este sentido busca mostrarse como una organización ética, coherente y transformadora del mundo, a través de la exhibición de su filosofía organizacional, su estructura, su forma de trabajo, su forma de gestionar recursos y sus resultados, asumiendo la responsabilidad de todas las acciones realizadas, respondiendo con honestidad y esforzándose por ser una organización que busca el cumplimiento de objetivos asumiendo y mitigando los riesgos y oportunidades que pudieran presentarse durante la gestión, para garantizar al donante un óptimo resultado en función del cumplimiento de los objetivos esperados.
2. **Transparencia:** La información debe ser clara, precisa y confiable.
3. **Inclusión:** Para todos los grupos de interés sin discriminación por tanto se debe difundir por todos los medios y canales de comunicación institucional y externos cuando sea posible.
4. **Continuidad:** Debe realizarse permanentemente y se debe “Calendarizar”; recomendando se realice como mínimo una (1) vez al año y cuando aplique en el caso de proyectos de cooperación al desarrollo o financiados por terceros.
5. **Interacción:** Implica un diálogo y comunicación en doble vía con los grupos de interés.
6. **Argumentación:** Se informa, razona y justifica las decisiones, resultados y gestión realizada.

COMPROMISOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

Información y Comunicación

Comunicar de manera transparente los resultados, avance e impacto de la gestión social, de los planes, programas y proyectos ejecutados, actividades de recaudación de fondos, contratación de bienes y servicios empleando diferentes modalidades de selección de proveedores.

1. Retroalimentación

Implementar espacios y mecanismos de escucha y retroalimentación con los diferentes grupos de interés, siendo éste un ejercicio permanente y continuo que debería realizarse antes de la ejecución del proyecto, evento, campaña o actividad con el fin de determinar percepciones, expectativas, intereses, sugerencias, etc.; y en la etapa de cierre para validar el cumplimiento de sus expectativas, alcance y objetivos propuestos.

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	12 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

2. Participación

Vincular a la población objetivo y grupos de interés en los procesos de rendición de cuentas.

3. Seguimiento y evaluación

Efectuar las acciones de rendición de cuentas estableciendo buenas prácticas y oportunidades de mejora. Así mismo, poner a disposición de los grupos de interés facturas, informes, ordenes de compras, etc.; que evidencien los gastos causados con los recursos obtenidos.

4. Actitudes hacia los financiadores (donantes o benefactores, individuos y grupos concretos)

El reconocimiento y agradecimiento es primordial, y da mayor valor cuando se acompaña con la rendición de cuentas. El agradecimiento a cada financiador (donantes o benefactores, individuos y grupos concretos) es un precio pequeño. Juan de Dios nunca se cansaba de ello: *“Es mucho lo que os debo y lo que tengo que agradeceros pues en mis trabajos y necesidades siempre me habéis ayudado...”*⁸. *“Ya los ángeles en el cielo se la tienen asentada en el libro de la vida”*⁹.

¡Gracias!, es una de las palabras más importantes en la obtención de fondos y en la gestión de los mismos. Es la forma de mantener vivo el entusiasmo por las actividades que se realizan y hacer sentir a los financiadores (donantes o benefactores, individuos y grupos concretos) parte de la organización.

5. Cuidado hacia los financiadores (donantes o benefactores, individuos y grupos concretos)

Siempre respetando su voluntad; hay personas y/o instituciones que desean mantener su anonimato por razones personales, ideológicas o religiosas, por las cuales prefieren seguir en el anonimato.

Con otras personas y/o instituciones, a las que hay que ir más allá de un simple «gracias», están interesados y tienen derecho a ello, y para nosotros es una obligación, en saber qué se ha conseguido, en base a lo proyectado, con lo donado, acordado o subvencionado. Están interesados en los resultados de estas actividades: ¿se han logrado, total o parcialmente, los objetivos marcados?

En el espíritu y en la cotidianidad de Juan de Dios el dar cuenta constituye un elemento fuerte. Y esto se desprende de su actitud, que vemos en su manera de hacer, al final de su vida *“en la ciudad donde visitó la casa de cada persona (a la que él debía dinero). Calculó la cantidad que todavía debía y la anotó en un cuaderno. Algunos de sus acreedores hasta se habían olvidado de sus deudas... y se pagase lo que se debía, habiendo claridad en ello... Juan de Dios entonces hizo una segunda copia de su cuaderno, y llevaba con él uno para entregarlo al Arzobispo de Granada, Pedro Guerrero, cuando éste fue a verle en su lecho de muerte.”*¹⁰

⁸ SJD 3ª Carta a la Duquesa de Sesa. Cfr. Nº 3

⁹ SJD 2ª Carta a la Duquesa de Sesa. Cfr. Nº 8

¹⁰ Francisco de CASTRO, Historia de la Vida y santas obras de San Juan de Dios y de la Institución de su Orden y principios de su Hospital. Capítulo XX.

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	13 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

6. Información de la organización y comunicación de lo que hacemos. Seguimiento y Justificación

Es conveniente mantener contacto periódicamente, con las personas e instituciones que colaboran en desarrollo de nuestra misión, haciéndoles llegar noticias nuestras, con la memoria de las actividades, invitarles a los eventos de presentación y/o evaluación de proyectos, campañas u otros actos; y que de ese modo puedan conocer nuestra ética de actuación con detalle, a través de los documentos que así lo avalan.

Otra muestra de ello nos la ofrece nuestro fundador *“La presente es para haceros saber cómo estoy y para daros cuenta de mis trabajos, necesidades y angustias, los cuales cada día se me acrecientan, especialmente ahora, ya que tanto las deudas como los pobres aumentan sin cesar: son muchos los que vienen desnudos, descalzos, llagados y hasta llenos de piojos, de tal manera que es necesario tener uno o dos hombres que no hagan otra cosa sino escaldar piojos en una caldera... Mis trabajos crecen cada día mucho más.”*¹¹

Cuando se trata de administraciones públicas, organismos privados, entre otros, habrá que tener en cuenta, además, de nuestras propios criterios y exigencias de calidad, respecto, responsabilidad, particularizar lo más posible el estilo y peculiaridades de los requerimientos o sistemática marcada por sus propias bases y criterios de colaboración o subvención.

Siendo ocasión para transmitir nuestro propio estilo de hacer e interpretar el hoy de la Hospitalidad, manteniendo en todo momento un alto nivel de ética e integridad; y esto es válido para todas las actividades emprendidas por la organización en general, y no sólo en la de recaudación de fondos. Un aspecto importante de esta integridad es la justificación absoluta.

Todas las acciones deben estar justificadas, todos los fondos deben ser justificados, y en aquello para lo que han sido solicitados.


7. Fidelidad a los fines y transparencia

La justificación va acompañada de la transparencia. La institución no debe tener ningún objetivo secreto, y todas sus actividades y gastos tienen que ser públicos y honestos. Los registros de cuentas tienen que ser abiertos y estar disponibles para que puedan ser inspeccionados y/o auditados en el momento pertinente. No puede comprometerse la honestidad. Los buenos fines (metas u objetivos) de la institución no pueden ponerse en peligro a causa de los medios dudosos que se hayan podido emplear para conseguirlos. Ante la necesidad de dinero, por falta de rentas, Juan de Dios solicita se haga una venta para conseguir subsistencia, pero con una condición: *“vendedlo enseguida, con tal que no pierdan nada ni el comprador ni los pobres”*.¹²

Promover las auditorías externas e internas, cuando el volumen de los proyectos lo aconsejen, e incluso, en el caso de aquellos que bien por su volumen o interés social no nos sea exigible por la ley.

¹¹ SJD 2ª Duquesa de Sesa. Cfr. Nº2

¹² SJD 2ª Gutierre Lasso. Cfr. Nº 16

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios <small>PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE</small>	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
		PÁGINA	14 de 15
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD	VERSIÓN	V1

8. **Implicar a todas las personas de la Institución**

Hacer partícipes a todos de esta manera de proceder, profesional, voluntarios, amigos de la institución, a las mismas instituciones o personas que hacen posible con sus subvenciones o donaciones nuestro servicio a hacia los más vulnerables, facilitarles la información y documentación que vamos generando sobre lo que somos, sobre lo que hacemos, y como lo vamos realizando.

Fomentando así nuestros principios, valores y técnicas en la recaudación de fondos y en la rendición de cuentas de lo recibido. Ayudar a que su convencimiento en la integridad de la organización, y del beneficio y valor de la actividad o proyecto de esta organización, se convierta también en un estímulo para su forma de vivir y, ¡por qué no! promueva un cambio de valores en su vida.

“Dando a los demás, nos hacemos bien a nosotros mismos”. Eso proclamaba San Juan de Dios. Y hoy nosotros, viendo como él vivió podríamos añadir: y rindiendo cuentas de lo recibido, construimos y mostramos que, nuestra institución es un hogar transparente, ético y confiable, para todos a los que servimos y para los que nos ayudan a ello. Ofrecemos una Hospitalidad que se contagia.


7. **DOCUMENTOS NORMATIVOS**

- Política de Recaudación de Fondos

8. **CONTROL DE CAMBIOS**

La modificación de este documento deberá realizarse por medio del Definitorio Provincial.

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
Marzo 2022	V1	Implementación del manual

 ORDEN HOSPITALARIA DE San Juan de Dios PROVINCIA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS		CÓDIGO	MP01- CS/PSJD-ALC- 2021
	GESTIÓN DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD		PÁGINA	15 de 15
			VERSIÓN	V1

9. APROBACIÓN

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y cargo	María Fernanda Tapia Subdirectora de Cooperación y Solidaridad	Francisco Julián Medina Mora Director Provincial	Hno. Juan Carlos Tovar Huertas, OH. Superior Provincial
Firma			
Fecha	Enero 2021	Febrero 2022	Marzo 2022