

TrustLaw

GUÍA PARA MEDIR EL IMPACTO DEL TRABAJO PRO BONO



Thomson Reuters
Foundation

REUTERS/Lisi Niesner

Acerca de TrustLaw

[Thomson Reuters Foundation](#) es la fundación corporativa de Thomson Reuters, la compañía global de servicios de noticias e información. Como una organización benéfica independiente, registrada en el Reino Unido y Estados Unidos, utilizamos nuestra experiencia en medios de comunicación, jurídica y basada en datos para fortalecer a los medios de comunicación independientes, permitir el acceso a la justicia y promover empresas responsables. A través de noticias, el desarrollo de los medios de comunicación, la asistencia jurídica gratuita y la inteligencia de datos, tenemos como objetivo construir sociedades libres, justas e informadas. TrustLaw, un programa de Thomson Reuters Foundation, es la red legal global pro bono más grande del mundo. Trabajando con firmas jurídicas y equipos legales corporativos destacados, facilitamos asistencia jurídica gratuita, investigaciones legales transformadoras y recursos para organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación independientes y empresas sociales en 190 países. Al expandir la práctica pro bono en todo el mundo, TrustLaw busca fortalecer a la sociedad civil e impulsar el cambio social. Si después de leer esta guía tienen ideas sobre recursos que podríamos desarrollar o proyectos de [investigaciones jurídicas](#) que puedan serles útiles, por favor [contáctenos](#). Si forman parte de una organización no gubernamental o empresa social que necesita asistencia jurídica, pueden conocer más sobre nuestro servicio aquí y unirse a [TrustLaw](#) en forma gratuita.

Prólogo

Bienvenidos a la “Guía para medir el impacto del trabajo pro bono”, presentada por TrustLaw, la red global pro bono legal de Thomson Reuters Foundation. En TrustLaw, nuestra misión es conectar a abogados en 190 países con ONG y empresas sociales que necesitan asistencia jurídica pro bono. Al involucrarse con el trabajo pro bono, los abogados pueden capitalizar el poder del derecho para afrontar algunas de las cuestiones apremiantes que enfrenta la sociedad actual.

Para cumplir esta misión, trabajamos de cerca con equipos legales que incluyen tanto firmas jurídicas como departamentos legales corporativos alrededor del mundo. Desde grandes firmas internacionales con personal especializado que trabaja a tiempo completo en casos pro bono hasta firmas jurídicas pequeñas o unipersonales que brindan asesoría jurídica ad hoc a las organizaciones de la comunidad local, TrustLaw respalda un amplio rango de iniciativas pro bono. Nuestros equipos regionales nos brindan conocimientos únicos sobre el panorama global del pro bono y nuestro Índice de Pro Bono de TrustLaw ofrece una mirada integral sobre la escala y las tendencias del sector legal pro bono a nivel internacional.

En el mundo actual, medir el impacto es esencial, particularmente para impulsar el cambio social. Las organizaciones desean saber que su tiempo, inversión y esfuerzo están marcando una diferencia significativa. Aunque muchas aún dependen del registro de horas como métrica principal para evaluar los resultados alcanzados, hay un reconocimiento creciente de la necesidad de considerar el impacto con un enfoque más integral. Sin embargo, medir el impacto puede ser desafiante y costoso.

Esta guía busca salvar esta brecha. Mediante un esquema de 5 pasos, nos proponemos brindar apoyo a los equipos legales para medir el impacto de sus programas pro bono de manera más efectiva. Creemos que, al entender y cuantificar el impacto de su trabajo, los abogados pueden maximizar sus contribuciones al cambio social y generar una diferencia tangible en las vidas de sus beneficiarios.



Inicio de su recorrido hacia el impacto

Mientras la práctica pro bono evoluciona y se profundiza, existe un interés creciente en mejorar la forma de medir el impacto del trabajo pro bono. Sin embargo, demostrar un vínculo claro entre las horas dedicadas al trabajo y el impacto social alcanzado puede ser difícil. Esta guía busca respaldar a los equipos legales para hacer un mejor seguimiento del impacto de su trabajo pro bono al brindar un marco básico.

¿Por qué medir el impacto del trabajo pro bono?

Medir el impacto del trabajo pro bono es clave para los equipos legales.

Puede ayudarles a entender cómo su trabajo contribuye a la sociedad, lo cual incluye comprender lo que los clientes pro bono buscan alcanzar en términos de cambios reales y asegurarse de que el trabajo pro bono cumpla con las necesidades del cliente.

Puede ayudarles a mejorar el alcance y la eficiencia de su programa pro bono. La información sobre el impacto puede permitirles mostrar a las partes interesadas, como clientes, otras firmas o empresas, y la comunidad, cómo sus esfuerzos están generando un impacto social.

Finalmente, demostrar el impacto en el mundo real puede ayudar a generar el respaldo de liderazgo interno y de quienes toman decisiones, así como también motivar a los abogados.

Ejemplos de razones por las que medir

- Asegurarse de entender lo que los clientes pro bono buscan alcanzar en términos de cambios reales y luego, comprobar que el pro bono cumpla con las necesidades del cliente.
- Hacer mejor uso de los recursos limitados.
- Distribuir el trabajo efectivamente para reducir la carga sobre los abogados.
- Expandir o modificar el programa pro bono cuando sea necesario, en base a los aprendizajes.
- Personalizar los recursos de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Asegurar la satisfacción tanto del cliente como del voluntario.
- Mejorar el enfoque estratégico.
- Demostrar el valor social del pro bono.
- Comunicar el valor del trabajo pro bono a las partes interesadas.
- Ganar más recursos y apoyo.
- Inspirar a más voluntarios.

Pasos para monitorear y medir el impacto

Consideren este mapa y estas preguntas para empezar a diseñar su esquema de seguimiento del impacto del trabajo pro bono:

Pasos	Preguntas clave
1. Define el impacto	¿Por qué su equipo legal hace trabajo pro bono? ¿Qué esperan lograr? ¿Entienden la necesidad del beneficiario?
2. Crea una definición de éxito	¿Cuáles son los objetivos específicos que quieren alcanzar a través del trabajo pro bono? ¿Responden estos objetivos a las diferentes necesidades de las partes interesadas?
3. Desarrolla una hoja de ruta	¿Cómo planean alcanzar estos objetivos? ¿Cuáles son los pasos necesarios para lograr sus objetivos?
4. Crea un proceso para evaluar el éxito	¿Cómo se mide el progreso? ¿Cuándo se logra el éxito? ¿Qué información necesitan para la evaluación? ¿Cómo se identificará y recolectará la información? ¿Cómo se analizarán y compartirán los datos obtenidos?
5. Utiliza los aprendizajes	¿Cómo pueden ser utilizadas las conclusiones para evaluar el éxito? ¿Cómo pueden utilizar las conclusiones de modo que impacten en su enfoque estratégico? ¿Cuál es la mejor manera de comunicar su impacto?



0.1 Define el impacto

¿Por qué su equipo legal hace trabajo pro bono?

No hay una sola definición de impacto dado que depende de lo que se espera alcanzar. Para definir lo que significa el impacto para su organización, es importante volver a las raíces y pensar en los motivos por los que hacen trabajo pro bono. Pueden encontrar la respuesta a esta pregunta discutiendo la cuestión con todo su equipo pro bono, e incluso con aliados externos.

Ejemplos de impacto deseado

- Sociedad civil más fuerte y empoderada para cambiar las vidas de las personas y comunidades.
- Políticas y marcos legales más sólidos que defiendan los derechos humanos y protejan al medio ambiente.
- Abogados fortalecidos para crear un cambio positivo.



0.2 Crea una definición de éxito

¿Cuáles son los objetivos específicos que quieren alcanzar a través del trabajo pro bono?

Luego de haber definido el “por qué” motivador de su programa pro bono, es importante establecer objetivos específicos y definir qué significa el éxito para su equipo pro bono. Estos objetivos pueden ser a corto o a largo plazo, así como también pueden variar según las partes interesadas.

Consejo

Idealmente, podrán evaluar e informar sobre los cambios que resulten de su programa a largo plazo. Construir relaciones sólidas con las personas y organizaciones beneficiarias desde el comienzo permite una comunicación fluida y retroalimentación que será vital para el proceso de evaluación.

¿Responden los objetivos a las diferentes necesidades de las partes interesadas?

Distintos grupos interesados pueden estar involucrados en la ejecución de un programa pro bono y puede ser útil considerar objetivos para cada uno. Las partes interesadas más comunes son:

- (1) la organización,
- (2) el programa pro bono,
- (3) los abogados pro bono, y
- (4) los clientes pro bono.

- Los **objetivos para la organización** pueden estar vinculados con asegurar que el valor de su programa pro bono esté alineado y respalde las metas de su organización.

- Los **objetivos para el programa pro bono** pueden estar vinculados con la ejecución de un programa pro bono efectivo y eficiente. Los aspectos a monitorear son diferentes del “por qué” del pro bono y se relacionan más con “el cómo”.

- Los **objetivos para los abogados pro bono** pueden estar vinculados con asegurar que sus equipos tengan experiencias positivas mientras hacen trabajo pro bono, así como también con que estén suficientemente motivados para emprender el trabajo y aprender de la oportunidad.

- Los **objetivos para los clientes pro bono** se relacionan con el impacto real en los clientes pro bono, sus beneficiarios y las comunidades con las que trabajan, así como con un cambio social más amplio. Estos objetivos a veces pueden ser más desafiantes de monitorear, especialmente cuando se evalúa un impacto a largo plazo, pero vale la pena intentarlo a fin de que puedan comprender si están fomentando un cambio social positivo a través de su trabajo pro bono.

Ejemplos de objetivos

Para la organización:

- Mejora su estrategia de responsabilidad social empresarial y sobre sus estándares de criterio ambientales, sociales y de gobernanza, o criterios ESG por sus siglas en inglés
- Genera un reconocimiento público como líder pro bono y otros beneficios para la reputación de la organización
- Ayuda a reclutar, involucrar y mantener el vínculo con los clientes pro bono y comerciales
- Ayuda al equipo legal a involucrar y mantener el vínculo con los abogados comprometidos

Para el programa pro bono:

- El programa es ejecutado en forma eficiente
- Demuestra la importancia del trabajo pro bono
- Genera un compromiso tanto de la organización/firma como de los abogados individuales

Para los abogados pro bono:

- Ofrece una experiencia positiva
- Permite una relación positiva con el cliente pro bono
- Facilita su exposición a nuevas cuestiones legales
- Crea oportunidades para adquirir experiencia

Para los clientes pro bono:

- Mejora su calidad de vida (para las personas)
- Fortalece la resiliencia organizacional
- Ayuda a cumplir con su misión y respalda su capacidad de generar impacto

03 Desarrolla una hoja de ruta

¿Cómo planean alcanzar sus objetivos?

Crear una hoja de ruta ayuda a articular lo que quieren hacer y cómo planean ejecutarlo. Una hoja de ruta puede desarrollar una teoría de cambio detallada y formal, o bien un mapa de procesos informal. La clave está en mapear su visión global y objetivos, y luego conectarlos con los pasos prácticos y recursos que necesitarán para volver realidad esa visión.

Consejo

Mantengan su impacto definido, su visión y sus objetivos en mente cuando desarrollen su hoja de ruta. Vean cómo pueden vincularse en nuestra tabla ejemplificativa al final de este capítulo*.

Recursos

Los recursos son los insumos introducidos en un programa o proyecto. Éstos pueden incluir recursos humanos y financieros, un espacio, materiales, etc. Identificar los recursos puede ayudar a determinar qué es lo que tienen disponible para administrar el programa, así como también detectar cualquier faltante.

Preguntas clave:

- ¿Qué recursos dedican o pueden dedicar a su programa?
- ¿Necesitan recursos adicionales para crear un programa exitoso y alcanzar sus objetivos?

Ejemplos de recursos

- Abogados voluntarios
- Administrador del programa pro bono
- Infraestructura de la firma jurídica, que incluye sistemas para la gestión de casos, personal para la asistencia legal, etc.
- Presupuesto

Actividades

Las actividades son la forma en que utilizan los recursos, y las acciones requeridas para implementar su programa.

Preguntas clave:

- ¿Qué actividades llevan a cabo actualmente?
- ¿Qué actividades son necesarias para alcanzar sus objetivos?

Ejemplos de actividades

- Clínicas legales
- Proyectos pro bono
- Coordinación del programa
- Capacitaciones y entrenamientos

Productos

Los productos son los resultados directos o entregables de la actividad. En el caso del trabajo pro bono, el producto equivale a lo que los beneficiarios reciben como resultado de su programa. Los productos son los que conducen a los resultados.

Preguntas clave:

- ¿Qué productos generan mis actividades?

Ejemplos de productos

- Contratos redactados
- Guías legales
- Entrenamiento legal brindado
- Proyectos legales finalizados

Resultados

Los resultados son los cambios que ocurren como consecuencia directa del programa. Los resultados pueden clasificarse no sólo dependiendo del momento en el que se estudien (por ejemplo, a corto, mediano y largo plazo), sino también según las partes involucradas.

Cadena de Resultados:

- A corto plazo: el resultado directo e inmediato de las actividades y productos. Éste es el resultado más fácil de medir.
- A mediano plazo: vincula los resultados a corto y a largo plazo.
- A largo plazo: los resultados que ocurren a lo largo del tiempo. Éste es el resultado más difícil de medir.

Preguntas clave:

- ¿Qué cambios se están generando por nuestro trabajo pro bono?

Ejemplos de resultados

- Un resultado para el abogado voluntario puede ser la experiencia ganada
- Un resultado para su cliente puede ser una cuestión legal resuelta con éxito o, en el largo plazo, una ley modificada o una política implementada como consecuencia de la defensa de derechos a través de las investigaciones legales pro bono

Consejo

Al momento de evaluar los resultados, hagan preguntas a las diferentes partes interesadas para definir qué esperan alcanzar. Esto puede ser especialmente útil cuando se evalúe el impacto externo a largo plazo. El trabajo pro bono apoya en última instancia a los objetivos del cliente. Entonces, descubrir cuáles son realmente estos objetivos los ayudará a comprender mejor los resultados en el mundo real.



*Tabla ejemplificativa – Conexión entre recursos, actividades, productos, resultados e impacto

Esta tabla vincula a todos los factores utilizados para construir su hoja de ruta. El impacto principal es expandir la conciencia sobre los derechos de las mujeres. Observen cómo hemos desarrollado dos caminos distintos con resultados variados para dos partes interesadas (mujeres y ONG), aunque ambos buscaban alcanzar el mismo impacto.

PARA	Mujeres beneficiarias	ONG que trabajan para mujeres beneficiarias
RECURSOS	• Coordinador que diseñe y ejecute las actividades eficientemente • Lugar y materiales para el evento • Sistema para el Webinar • Abogados que brinden los entrenamientos legales • Abogados que respondan las consultas jurídicas • Diseñadores que diseñen la guía y el sistema para publicarlo	• Coordinador que diseñe y ejecute las actividades eficientemente (por ejemplo, identificando el número de abogados y horas pro bono que se necesitan) • Sistema para el Webinar • Abogados que brinden los entrenamientos legales • Abogados que respondan a las consultas jurídicas
ACTIVIDADES	• Entrenamientos presenciales y webinarios para mujeres • Servicio de conexión y prestación de asesoría jurídica para mujeres • Diseño y publicación de “guías para conocer sus derechos” destinadas a las mujeres	• Servicios de aprendizaje legal para las ONG • Servicios de asesoría legal para las ONG, brindado por abogados pro bono
PRODUCTOS	• Servicios de aprendizaje legal para las mujeres • Servicios de asesoría legal para las mujeres, brindado por los abogados pro bono • Recursos digitales publicados para las mujeres	• Servicios de aprendizaje legal para las ONG • Servicios de asesoría legal para las ONG, brindado por abogados pro bono
RESULTADOS	Las mujeres son conscientes de sus derechos	Las ONG que se enfocan en los derechos de las mujeres están capacitadas legalmente y son eficientes al promover los derechos de las mujeres
IMPACTO	Expandir la conciencia sobre los derechos de las mujeres	



0.4 Crea un proceso para evaluar el éxito

¿Cuáles son los pasos necesarios para evaluar el éxito?

Una vez que reflexionen y decidan sus objetivos y plan de acción, necesitan crear un sistema de seguimiento y medición del progreso y resultados.

1. Identificar los indicadores clave
2. Crear metas específicas
3. Identificar los datos que necesitan recolectar
4. Crear un proceso de recolección de datos
5. Crear un proceso de análisis de datos y decidir cómo utilizar los aprendizajes

¿Cómo se mide el progreso?

Los **indicadores** contribuyen a evaluar el éxito de un programa y proveen la evidencia del cambio. Usualmente, están divididos en indicadores cuantitativos (informados como números, por ej., un rango), y en indicadores cualitativos (informados como palabras, por ej. un caso de estudio).

Pueden utilizar estos indicadores para evaluar:

Efectividad: ¿Logró el programa satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas?

Eficiencia: ¿Qué tan bien fueron utilizados los recursos para facilitar el programa? ¿Qué tan productivo y bien administrado está el programa?

Calidad: ¿Qué tan satisfechos estaban los clientes pro bono? ¿Cuánto tiempo le toma a un abogado pro bono resolver una solicitud legal? ¿Cuán satisfechos están sus abogados pro bono con la administración del programa pro bono?

Ejemplos de indicadores

- **Recursos:** El número de horas dedicadas por los abogados y cómo se reflejan en una donación monetaria (honorarios legales gratuitos).
- **Actividad:** Cuántas solicitudes pro bono han tomado sus abogados.
- **Productos:** El número de proyectos pro bono que sus abogados han completado.
- **Resultados:** El número de los clientes pro bono que han accedido al servicio jurídico exitosamente.
- **Impacto:** Cambios en una ley o fortalecimiento de la resiliencia organizacional para satisfacer las necesidades de las personas de mejor manera; o un resultado favorable en un procedimiento legal o administrativo gracias al servicio de pro bono legal brindado.

¿Cuándo se alcanza el éxito?

Las metas contribuyen a medir el progreso que se espera de cada indicador y el plazo en el que se verá reflejado.

Ejemplos de metas

- **Cliente:** 90 % de los clientes pro bono están satisfechos con la asistencia brindada.
- **Abogados:** completan un mínimo de 20 horas de trabajo pro bono dentro de un año calendario.
- **Firma:** 50 % de los socios lideran un proyecto pro bono dentro de un año.
- **Proyectos:** 75 % de los proyectos pro bono se completan dentro de 12 meses de conexión entre abogados pro bono y clientes.



¿Qué información necesitan para su evaluación?

Los **datos** son la información que recolectan para medir sus indicadores.

Los datos pueden ser cuantitativos o cualitativos, y puede ser útil recolectar una mezcla de ambos. Los datos cuantitativos (relacionados con los números) ilustran la cantidad o la frecuencia (por ej., el número de clientes pro bono que accedieron al servicio). Los datos cualitativos (relacionados con las palabras) ofrecen información vinculada con el por qué y el cómo (por ej., el testimonio de un cliente pro bono).

Ejemplos de datos

- Información del abogado y del cliente acerca de si completaron los casos pro bono relevantes.
- Información del abogado y del cliente acerca de cuán satisfechos están con su trabajo pro bono: puede usarse un sistema de puntos (escala del 1 al 10), o de palabras (muy satisfecho, neutral, no satisfecho, etc.).

Consejo

Prioricen sus fuentes de información. Algunos sistemas pueden recolectar muchos datos, pero analizarlos puede ser una tarea compleja que consume tiempo. Recolecten solamente lo que es útil y relevante.

¿Cómo serán identificados y recolectados los datos?

Para reunir datos eficientemente es importante crear un proceso de recolección de datos. Esto brindará precisión y eficiencia. Consideren qué herramientas están disponibles y de dónde proviene la información. También es necesario entrenar al personal que estará involucrado en la recolección de datos para que entiendan dónde y cómo necesitan recopilar la información.

Ejemplos de procesos de recolección de datos

- Realicen encuestas a sus clientes pro bono al finalizar el proyecto para evaluar su éxito y nivel de satisfacción general.
- Realicen llamados a sus clientes pro bono para entender el impacto alcanzado por el proyecto.
- Monitoreen el número de horas de trabajo pro bono, proyectos y clientes.

Consejo

1. Un instrumento para recopilar datos puede ser tan simple como una hoja de cálculo de Excel. Lo importante es dar el primer paso.
2. Intenten no sobrecargar al personal o a los clientes al momento de reunir comentarios sobre el proyecto. La simplicidad y brevedad son claves al momento de crear encuestas u otras herramientas para recolectar datos.
3. Capitalicen las alianzas existentes. ¿Son aliados de un centro de coordinación pro bono u organización de servicios legales que ya se encuentre recopilando comentarios sobre el proyecto de los clientes pro bono? Consulten si dicha información puede compartirse.
4. Para recabar información, es importante recolectar datos de referencia para permitir la comparación. Por ejemplo, realiza encuestas con el cliente tanto antes como después de proveer el servicio para monitorear los cambios en forma efectiva.

¿Cómo será analizada y compartida la información?

El **análisis de datos** es crucial para usar la información reunida. El proceso de análisis los ayudará a trazar conclusiones tanto sobre su trabajo pro bono como sobre su impacto y efectividad. A su vez, estas conclusiones pueden ayudar a tomar decisiones importantes o demostrar el impacto. También pueden decidir utilizar este análisis para evaluar su programa de manera más integral para determinar su efectividad, eficiencia y calidad.

Consejo

1. Es fácil dejarse llevar al momento de recolectar y trabajar con datos. La clave yace en elegir un par de métricas esenciales y útiles para evaluar. Empiecen con algo pequeño y construyan una base sólida para avanzar. Recuerden, el impacto cualitativo de una acción generalmente se logra en forma gradual; es importante brindarse el tiempo suficiente para evaluar el impacto general.
2. El análisis de datos es un proceso constante y complejo. Reevaluar su metodología al completarlo es un paso necesario y beneficioso para la mejora continua.

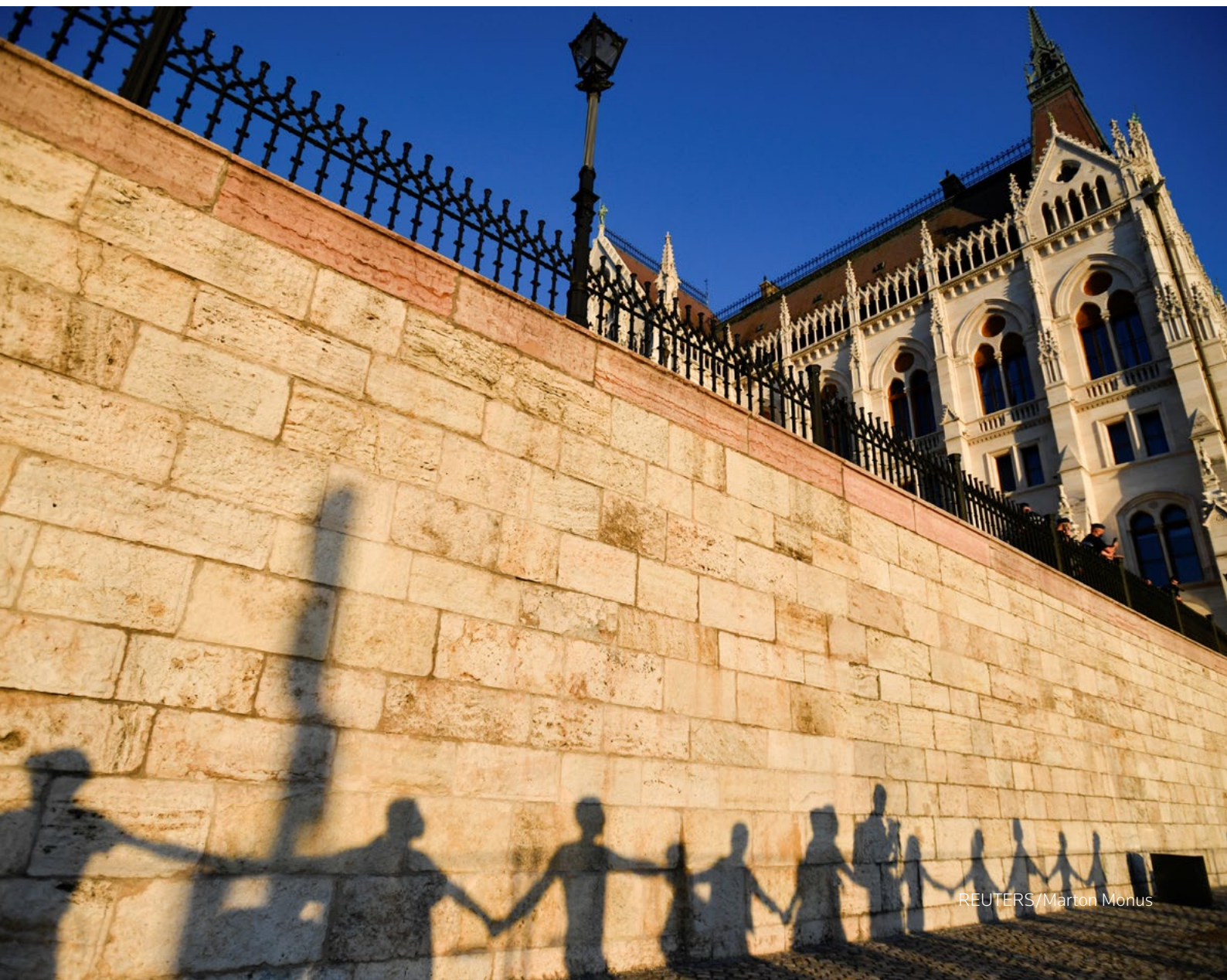


Tabla ejemplificativa – Conexión entre indicadores, metas, datos, recolección de datos, y análisis de datos

Objetivo	Parte interesada	Indicador	Meta	Datos	Recolección de datos	Análisis de datos
Trabajo pro bono con impacto	Cliente pro bono	Elijan una muestra representativa de casos pro bono y profundicen en su impacto	El 10 % de una muestra cuidadosamente seleccionada generó un cambio real en las vidas de las mujeres anualmente	Una muestra de casos preseleccionada y datos cualitativos sobre el cambio real acontecido, el vínculo entre el trabajo pro bono y el cambio, la evidencia de dicho vínculo y cambio	Conversaciones profundas con partes interesadas relevantes, y solicitarles evidencia sobre el vínculo entre el trabajo pro bono y el cambio	Busquen tendencias y patrones. Pueden comparar las notas y la evidencias que han reunido para su muestra, con la finalidad de extraer aprendizajes clave: ¿hay elementos comunes de éxito/fracaso?, ¿Es el éxito circunstancial?, ¿Está el éxito vinculado con un tema o tipo de aliado?, ¿Está el éxito directamente vinculado con la manera en que la asesoría/ asistencia pro bono fue brindada? Etc.
Una experiencia pro bono positiva	Abogado voluntario	Grado de satisfacción	El 90 % de su equipo de abogados pro bono dice tener una experiencia positiva tras proveer asistencia pro bono	Información de los abogados sobre su nivel de satisfacción: puede usarse un sistema de puntos (escala del 1 al 10), o de palabras (muy satisfecho, neutral, no satisfecho, etc.)	Encuestas	Agrupen los hallazgos por escala/palabras, extraigan % para determinar si el objetivo fue alcanzado. Cuando sea necesario, busquen más información para entender mejor qué aspectos contribuyen o no a un proyecto satisfactorio
Gestión eficiente del programa	Programa y equipo pro bono	Número de casos pro bono	50 casos son completados anualmente por su equipo pro bono	Información sobre el número de casos terminados, informado por abogados/clientes	Registro de los casos y facturación (horas trabajadas)	Calculen los números para evaluar si el objetivo fue cumplido. Si el objetivo no fue alcanzado, conversen con el equipo pro bono y con los abogados para determinar lo qué pasó
Beneficios para la reputación	Firma o empresa	Número de referidos pro bono	Anualmente, 5 clientes pro bono nuevos son referidos por clientes pro bono anteriores	Información de los nuevos clientes sobre cómo conocieron su programa	Registros de admisión: incluyen preguntas al momento de ingresar nuevos clientes pro bono	Calculen los números, evalúen si los nuevos clientes vienen referidos por la misma persona, determinen si hay alguna característica común entre los nuevos clientes que ingresaron por recomendación

0.5 Utiliza los aprendizajes

¿Cómo pueden usar sus conclusiones para evaluar el éxito?

Cuando reúnan y analicen su información, y comparen sus indicadores con sus metas, deberían tener una idea de cómo se está desarrollando su programa en relación con sus objetivos. Idealmente, también habrán recolectado comentarios cualitativos de clientes pro bono sobre los resultados a mediano y largo plazo.

Ejemplos de preguntas para evaluar el éxito

- ¿Hasta qué punto alcanzó el programa los objetivos planeados?
- ¿Los resultados valieron el tiempo y recursos empleados?
- ¿Generó el programa un resultado positivo para la mayoría de las partes interesadas?
- ¿Estuvieron los resultados del programa alineados con sus objetivos?

¿Cómo pueden usar los hallazgos para reflexionar sobre su enfoque estratégico?

Tomarse el tiempo para reflexionar y compartir los aprendizajes en equipo es una buena manera de ponerlos en práctica.

Consejo

Recuerden modificar el rumbo cuando sea necesario. Por ejemplo, reevalúen y fijen nuevos objetivos. Utilicen sus hallazgos para tomar decisiones informadas.

Ejemplos de preguntas sobre la estrategia para conversar en equipo

- ¿Qué contribuyó al éxito?
- ¿Qué pudo haber sido mejor? ¿Cómo pueden mejorar esos puntos?
- ¿Qué no deberíamos hacer de nuevo? ¿Cuáles fueron los errores y cómo pueden evitarse en el futuro?
- ¿Cómo estamos progresando hacia nuestro objetivo?
- ¿Qué necesitamos cambiar para alcanzar un impacto mayor?

¿Cómo comunicarán su impacto?

Un beneficio significativo del monitoreo/evaluación diligente es la habilidad de compartir su impacto y su éxito. Comunicar los resultados de su evaluación de impacto es una buena manera para demostrar el trabajo arduo y la dedicación de su equipo legal para apoyar a la comunidad. Incluso, puede ayudar a atraer clientes y otras alianzas, y puede incluirse en comunicaciones como informes sobre sus estándares de ESG o informes corporativos anuales.

Uno de los principales motivos para hacer trabajo pro bono es la sensación de bienestar. Como resultado, es una buena práctica celebrar y difundir los logros, lo cual a su vez ayuda a mejorar la moral, aumenta la satisfacción laboral y genera aún más motivación para realizar trabajo pro bono.

Consejo

No compartan en exceso. Pregunten a su cliente pro bono antes de compartir información sobre su organización, su trabajo y su vinculación con el proyecto específico en el que trabajaron juntos.

Ejemplos de maneras para comunicar el impacto

- Elogiar y reconocer a los abogados pro bono. Por ejemplo, otorgar un premio, un día libre extra, una mención especial en los boletines informativos, o considerar un paso hacia un ascenso.
- Nominaciones a premios al trabajo pro bono regionales y globales para los proyectos y equipos pro bono claves.
- Menciones en la página web de la firma.
- Producir historias de impacto en las redes sociales y/o en su página web que celebren el proyecto y el impacto alcanzado.
- Publicar testimonios y citas tanto de los clientes pro bono como de los abogados.
- Incluir información clave y casos de estudio en su informe anual corporativo.

Resumen clave sobre la medición del impacto pro bono

Esta lista de verificación está destinada a ayudarles a diseñar su propia estrategia para medir el impacto. Puede encontrarse una explicación más detallada en la Guía para medir el impacto del trabajo Pro Bono.

Pasos	¿Qué considerar?	¿Cómo hacerlo?	Consejos-Recordatorios
Define el impacto	¿Por qué su equipo legal realiza trabajo pro bono? ¿Qué esperan alcanzar? ¿Entienden la necesidad del beneficiario ?	Hablen con su equipo acerca de por qué realizan trabajo pro bono	No hay una sola definición de impacto
Crea una definición de éxito	¿Cuáles son los objetivos específicos que quieren alcanzar a través del trabajo pro bono? ¿Responden los objetivos a las necesidades de las distintas partes interesadas?	Definan los resultados a corto y a largo plazo. Consideren el tipo de partes interesadas (organizaciones, programa pro bono, abogados y clientes)	Construir una relación sólida con los clientes pro bono hará que la experiencia sea más significativa y tiene el beneficio adicional de facilitar la recopilación de comentarios y el seguimiento de los resultados a largo plazo
Desarrolla una hoja de ruta	¿Cómo planean alcanzar los objetivos? ¿Cuáles son los pasos necesarios para alcanzarlos?	Consideren y definan: • Recursos: insumos internos • Actividades: uso de los recursos y acciones llevadas a cabo para implementar su programa • Productos: resultados directos y cuantificables de la actividad • Resultados: cambios que ocurren como resultado directo de su programa	• Mantengan sus objetivos en mente al momento de desarrollar su hoja de ruta • Al evaluar los resultados, pregunten a las diferentes partes interesadas qué esperan alcanzar
Crea un proceso para evaluar el éxito	¿Cómo se mide el progreso? ¿Cuándo se logra el éxito? ¿Qué información necesitan para su evaluación? ¿Cómo será identificada y recolectada la información?	Seleccionen y definan: • Indicadores: demuestran evidencia de cambio • Metas: los ayudan a medir cuánto progreso se espera para cada indicador u objetivo y en qué plazo Seleccionen la información que van a reunir: • Datos: información que responde a los indicadores y a la evaluación general. • Tipos: Información cuantitativa (números de casos pro bono tomados) vs. cualitativa (testimonio del cliente) Diseñen un proceso de recopilación de información (números, encuestas, llamadas para recibir comentarios, etc.).	• Prioricen sus fuentes de información • El impacto social no es usualmente un proceso lineal • Un sistema puede ser tan simple como una hoja de cálculo de Excel • Intenten no sobrecargar al personal o a los clientes al momento de recolectar comentarios • Si son aliados de una organización que ya se encuentra recolectando comentarios, pregunten si esa información puede compartirse. En el análisis de datos, es importante reunir información de referencia para permitir la comparación. Por ejemplo, llevar a cabo encuestas con el cliente tanto antes como después de brindar asistencia para monitorear los cambios efectivamente. El análisis de datos es un proceso constante y complejo. Reevaluar su metodología al completarlo es un paso necesario y beneficioso para la mejora continua

Crea un proceso para evaluar el éxito	¿Cómo será analizada y compartida la información?	Diseñen un proceso de análisis de datos para llegar a conclusiones acerca de su programa pro bono, y su impacto y efectividad	
Utiliza los aprendizajes	¿Cómo pueden ser utilizadas sus conclusiones para evaluar el éxito? ¿Cómo pueden utilizar sus hallazgos para reflexionar sobre su enfoque estratégico? ¿Cuál es la mejor manera de comunicar su impacto?	Consideren responder: ¿Alcanzaron sus objetivos?, ¿Los resultados valieron el tiempo y los recursos utilizados?, ¿Generaron un impacto positivo para todas las partes interesadas?, ¿Estuvieron los resultados alineados con sus objetivos? Consideren responder: ¿Qué contribuyó al éxito?, ¿Qué pudo haberse hecho mejor?, ¿Están progresando hacia los objetivos?, ¿Qué necesitan cambiar para alcanzar un impacto mayor? Consideren: • Reconocimientos (por ej., un premio, un paso clave para el ascenso, un día libre, etc.) • Menciones en la página web de la firma • Historias de impacto • Publicar testimonios • Mención en el Informe Anual • Otros	Recuerden modificar el rumbo cuando sea necesario. Por ejemplo, reevalúen y fijen nuevos objetivos. Utilicen sus hallazgos para tomar decisiones informadas.

Si quieren aprender más...

- [Intrac for Civil Society, M&E Universe, July 2019](#)
- [Australian Pro Bono Centre, Measuring Impact Hub](#)
- [The Annie E. Casie Foundation, Developing a Theory of Change, June 2022](#)
- [Standford Social Innovation Review, A Playbook for Designing Social Impact Measurement, December 2018](#)
- [Sopact, Social Impact Metric Guide](#)
- [OECD, Measure, Manage and Maximise your impact, April 2024](#)

¿Están buscando formas de maximizar sus contribuciones al cambio social a través de su programa de trabajo pro bono legal?

Por favor contáctense con TrustLaw para:

- [Unirse a nuestra red legal de pro bono global](#)
- [Brindar asistencia legal pro bono, si ya son un miembro legal de TrustLaw](#)
- [Explorar historias de impacto sobre el trabajo pro bono](#)
- [Explorar casos pro bono ganadores de premios](#)
- [Explorar las tendencias globales sobre el trabajo pro bono](#)
- [Utilizar nuestros recursos educativos para los equipos pro bono](#), que incluyen nuestra [Guía del trabajo pro bono \(2020\)](#)

Ponerse en contacto y contarnos qué más necesitan o en qué otra forma les gustaría aliarse con nosotros:
trustlaw@tr.com



TrustLaw



Thomson Reuters
Foundation