



La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas

Edición de 2024

Introducción

La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS) establece nueve compromisos para asegurar que las organizaciones apoyen a las personas y comunidades afectadas por crisis y vulnerabilidad de forma que respete sus derechos y su dignidad y promueva su papel principal en la búsqueda de soluciones a las crisis que enfrentan.

La CHS es una norma medible y reconocida a nivel mundial. Promueve relaciones equitativas y colaborativas entre las personas y comunidades y los actores que trabajan para apoyarlas. Busca dar respuestas a los desequilibrios de poder. Es pertinente y aplicable para todos aquellos que trabajan de manera individual o colectiva para apoyar a las personas y comunidades. Puede usarse como marco para:

- Facilitar a las personas y comunidades reclamar la rendición de cuentas a las personas que las apoyan.
- Mejorar la calidad y la rendición de cuentas de las organizaciones y su labor.
- Evaluar y verificar el desempeño de las organizaciones y demostrar su trayectoria de aprendizaje hacia el cumplimiento con los compromisos de la CHS.
- Promover esfuerzos colectivos para asegurar la calidad y la rendición de cuentas.

La CHS está fundamentada en los principios humanitarios acordados internacionalmente de humanidad, imparcialidad, independencia y neutralidad. Se sustenta en la Carta Humanitaria de Esfera, que describe el derecho de las personas a una vida digna, su derecho a recibir apoyo y asistencia, y su derecho a recibir protección y seguridad. Se alienta a las organizaciones que trabajan en situaciones de crisis humanitarias a usar la CHS junto con las normas mínimas de Esfera y otras normas que forman parte de la Cooperación de Normas Humanitarias (HSP).

La CHS reconoce la responsabilidad principal de los estados y otras autoridades pertinentes de proteger y apoyar a las personas afectadas por crisis.

Los nueve compromisos describen lo que las personas y las comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad pueden esperar de aquellos que las apoyan. Los compromisos se complementan entre sí y son todos elementos esenciales de la CHS. Cada compromiso está acompañado de requisitos que describen qué es necesario hacer para asegurar que se cumpla con dicho compromiso cuando se presta apoyo a personas y comunidades.

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad:

1. Pueden ejercer sus derechos y participar en acciones y decisiones que las afectan.
2. Acceden a apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades específicas.
3. Están mejor preparadas y son más resilientes ante potenciales crisis.
4. Acceden a apoyo que no causa daños a las personas ni al entorno.
5. Pueden expresar sus preocupaciones y quejas de manera segura para que se dé respuesta a ellas.
6. Acceden a apoyo coordinado y complementario.
7. Acceden a apoyo que se adapta y mejora continuamente con base en retroalimentación y aprendizaje.
8. Interactúan con personal y voluntariado respetuoso, competente y gestionado de forma adecuada.
9. Pueden esperar que los recursos se gestionen de manera ética y responsable.

Aplicación de la CHS

Para cumplir con los nueve compromisos y los requisitos acompañantes de la CHS, las organizaciones deben tener un entorno de facilitación propicio para apoyar su aplicación sistemática. Esto significa aplicar y demostrar a todos los niveles y en todas las funciones de la organización una cultura de calidad y rendición de cuentas con respecto a los valores, enfoques de trabajo y métodos de trabajo, y también las interacciones con las partes interesadas. Estos enfoques y métodos de trabajo variarán dependiendo de la misión y los valores de la organización, el contexto en que opera, la naturaleza de sus actividades y sus relaciones con las partes interesadas, incluido con las personas y comunidades.

La Norma

1 Las personas y comunidades pueden ejercer sus derechos y participar en acciones y decisiones que las afectan.

Requisitos:

- 1.1 Asegurar que se integren consideraciones de diversidad, equidad e inclusión en la labor de la organización con personas y comunidades, con especial atención a los más marginados.
- 1.2 Compartir periódicamente información pertinente y oportuna con las personas y comunidades, incluido sobre sus derechos en relación con los compromisos y responsabilidades de la organización.
- 1.3 Comunicarse en idiomas y formatos que sean fácilmente accesibles, comprensibles, respetuosos y adecuados para el contexto de las personas y comunidades.
- 1.4 Asegurar que la participación de las personas en decisiones y acciones sea significativa para ellas y corresponda a sus maneras preferidas de participar.
- 1.5 Las comunicaciones que representen a personas y comunidades, incluidas aquellas que se utilicen para fines de incidencia y recaudación de fondos, tienen su consentimiento informado, son precisas, respetuosas y éticas, y mantienen su dignidad.
- 1.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar la transparencia en el intercambio de información, la comunicación y la participación significativa de personas y comunidades en las acciones y decisiones que las afectan.

2 Las personas y comunidades acceden a apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades específicas.

Requisitos:

- 2.1 Planificar e implementar programas que respeten y desarrollen los conocimientos, las capacidades y las acciones existentes a nivel local.
- 2.2 Utilizar criterios justos, imparciales y transparentes para definir los programas y las personas o los grupos apoyados por la organización.
- 2.3 Monitorear y ajustar los programas periódicamente para asegurar que las acciones sean oportunas y accesibles y aborden las necesidades prioritarias de las personas y comunidades.
- 2.4 Aplicar las normas técnicas relevantes y las buenas prácticas reconocidas en todos los aspectos del trabajo de la organización. Aplicar las normas técnicas relevantes y las buenas prácticas reconocidas en la labor de la organización con personas y comunidades
- 2.5 Remitir cualquier necesidad prioritaria no cubierta a las partes interesadas pertinentes que tengan la capacidad y los conocimientos técnicos necesarios para abordarla.
- 2.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que el apoyo esté basado en un entendimiento del contexto y la cultura y las diversas capacidades, vulnerabilidades, necesidades y riesgos que enfrentan las personas y comunidades, con especial atención a los más marginados.

3 Las personas y comunidades están mejor preparadas y son más resilientes ante potenciales crisis.

Requisitos:

- 3.1 Apoyar a los líderes comunitarios formales e informales y los esfuerzos locales dirigidos a fortalecer la resiliencia de las personas y comunidades.
- 3.2 Apoyar las capacidades locales para anticiparse y reducir el riesgo de potenciales crisis o desastres.
- 3.3 Planificar e implementar programas que aporten efectos positivos a largo plazo para las vidas y los medios de vida de las personas, su economía local y su entorno.
- 3.4 Apoyar la apropiación local de los recursos y la toma de decisiones desde el inicio de la labor con personas y comunidades.
- 3.5 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que el apoyo refuerce las acciones y la toma de decisiones a nivel local.

4 Las personas y comunidades acceden a apoyo que no causa daños a las personas ni al entorno.

Requisitos:

- 4.1. Identificar, prevenir, mitigar y abordar impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre las personas y comunidades.
- 4.2. Identificar, prevenir, mitigar y abordar impactos negativos potenciales y reales de los programas sobre el entorno.
- 4.3. Asegurar una gestión segura, ética y eficaz de datos e información para minimizar riesgos para las personas y comunidades, en concordancia con las buenas prácticas de protección de datos.
- 4.4. Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que la organización funciona de manera que proteja la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y comunidades y prevenga todas las formas de explotación y abuso, incluyendo la explotación, el abuso y el acoso sexuales por parte del personal y voluntariado, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.
- 4.5. Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para reducir los impactos medioambientales negativos de la organización y su labor, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.

5 Las personas y comunidades pueden expresar sus preocupaciones y quejas de manera segura para que se dé respuesta a ellas.

Requisitos:

- 5.1. Planificar e implementar maneras seguras, accesibles y apropiadas de que todos los grupos de una comunidad puedan dar retroalimentación y expresar preocupaciones y quejas en concordancia con buenas prácticas reconocidas.
- 5.2. Comprobar de manera periódica que las personas y comunidades comprenden cómo se espera que actúe el personal y el voluntariado a fin de prevenir comportamientos nocivos, incluidos el abuso, la explotación y el acoso sexuales.
- 5.3. Comprobar de manera periódica que las personas, comunidades y otras partes interesadas pertinentes sepan cómo pueden expresar preocupaciones y quejas y cómo se abordarán.
- 5.4. Gestionar, investigar, abordar y/o remitir quejas de manera apropiada en concordancia con buenas prácticas reconocidas.
- 5.5. Aplicar enfoques adecuados centrados en las víctimas/sobrevivientes para investigar y abordar quejas e informes sobre cualquier forma de conducta indebida, incluidos la explotación, el abuso y el acoso sexuales.
- 5.6. Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que cualquier preocupación o queja sea recibida y abordada de manera oportuna y apropiada.

6 Las personas y comunidades acceden a apoyo coordinado y complementario.

Requisitos:

- 6.1. Asegurar que el trabajo de la organización esté coordinado y sea complementario a las acciones locales y comunitarias y a las de las partes interesadas pertinentes.
- 6.2. Apoyar a socios en la aplicación de compromisos con la calidad y rendición de cuentas hacia las personas y comunidades en todas las etapas del trabajo.
- 6.3. Evaluar de manera periódica la calidad y eficacia de las relaciones entre socios y adoptar medidas correctivas cuando sea necesario.
- 6.4. Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que la colaboración y las asociaciones estén basadas en un compromiso con la toma de decisiones y el intercambio de recursos equitativos y respeten las características, funciones y responsabilidades de cada socio.

7 Las personas y comunidades acceden a apoyo que se adapta y mejora continuamente con base en retroalimentación y aprendizaje.

Requisitos:

- 7.1 Escuchar y responder periódicamente a la retroalimentación y los aportes de las personas y comunidades sobre la organización y su labor.
- 7.2 Recopilar datos desglosados para una toma de decisiones que refleje la diversidad de las personas y comunidades, y de manera que minimice las demandas que se les imponen.
- 7.3 Utilizar datos de seguimiento, retroalimentación, quejas y aprendizaje para guiar la toma de decisiones, y para mejorar programas y las maneras de trabajar de la organización.
- 7.4 Compartir el análisis y aprendizaje obtenido de la retroalimentación y el seguimiento, además de cualquier cambio relacionado, con las personas y comunidades apoyadas por la organización y las partes interesadas pertinentes.
- 7.5 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar un aprendizaje continuo y una mejora de acciones y maneras de trabajar a fin de cumplir mejor con los compromisos de calidad y rendición de cuentas.

8 Las personas y comunidades interactúan con personal y voluntariado respetuoso, competente y gestionado de forma adecuada.

Requisitos:

- 8.1 El equipo directivo, el personal y el voluntariado promueven y demuestran una cultura de calidad y rendición de cuentas en la organización.
- 8.2 Mantener un entorno de trabajo seguro e inclusivo, adoptando medidas para proteger la seguridad, la protección, el bienestar y la dignidad de todo el personal y el voluntariado.
- 8.3 Asegurar que todos los miembros del personal y el voluntariado tengan el apoyo, las competencias y destrezas necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y con rendición de cuentas.
- 8.4 Asegurar que todos los miembros del personal y el voluntariado comprendan y se adhieran a un código de conducta, que como mínimo prohíba cualquier forma de explotación, abuso, acoso o discriminación contra las personas y cualquier uso indebido de recursos.

- 8.5 Asegurar que existen maneras seguras, confidenciales y accesibles de que todo el personal y voluntariado pueda expresar sus preocupaciones e informar sobre conductas indebidas, con protección adecuada para las personas que lo informan.
- 8.6 Tomar medidas oportunas y apropiadas para abordar conductas indebidas del personal y el voluntariado en concordancia con buenas prácticas reconocidas.
- 8.7 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que los recursos humanos se gestionen eficazmente de manera justa, no discriminatoria y transparente, en concordancia con buenas prácticas reconocidas.

9 Las personas y comunidades pueden esperar que los recursos se gestionen de manera ética y responsable.

Requisitos:

- 9.1 Asegurar una capacidad y unos recursos adecuados para cumplir con los compromisos de la organización.
- 9.2 Gestionar recursos financieros de manera responsable en concordancia con buenas prácticas reconocidas.
- 9.3 Asegurar que la recaudación de fondos, la movilización de recursos y la asignación de fondos sean éticas y legales y no comprometan los compromisos y valores de la organización.
- 9.4 Gestionar y usar recursos para conseguir sus fines previstos reduciendo al mínimo los residuos y el impacto sobre el medio ambiente.
- 9.5 Identificar, prevenir y gestionar riesgos en todos los niveles de la organización, incluidos los riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés, y adoptar las medidas adecuadas en caso de que se identifique alguno.
- 9.6 Establecer un enfoque coherente a nivel de la organización para asegurar que los recursos se gestionen de manera eficiente, eficaz y ética.

Declaraciones sobre el uso de la CHS

Se anima a cualquier individuo u organización que asista a personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad a usar y adoptar la CHS. Tales individuos y organizaciones podrán declarar: "Estamos trabajando para conseguir la aplicación de la CHS." Otras declaraciones sobre la conformidad o el cumplimiento con la Norma únicamente pueden hacerse siguiendo un proceso de verificación reconocido y objetivo.

Glosario

Para la CHS, son aplicables las siguientes definiciones:

Rendición de cuentas: el proceso mediante el cual se hace uso del poder de forma responsable, tomando en consideración a las partes interesadas y debiendo rendir cuentas frente a ellas, principalmente a las personas afectadas por ese ejercicio de poder. La rendición de cuentas significa poner a las personas y comunidades en el centro de las decisiones sobre aspectos que les afectan, tal y como se describe en los nueve compromisos de la CHS.

Diversidad: la presencia de diferencias entre las personas en cuanto a identidad, antecedentes, experiencias, perspectivas y características. Estas diferencias pueden incluir, sin carácter restrictivo, factores como raza, etnia, género, edad, orientación sexual, estatus socioeconómico, capacidades físicas, creencias religiosas y orígenes culturales.

Asegurar: implica que existe cierto grado de revisión, supervisión y control por parte de la organización a nivel interno para velar por que se cumplan los compromisos.

Equidad: situación en la que los individuos o grupos son tratados de manera justa según sus necesidades específicas.

Enfoque coherente establecido a nivel de la organización: métodos estructurados y sistemáticos adoptados en la organización a fin de abordar objetivos, que se aplican de manera coherente en toda la organización, basados en las mejores prácticas y adaptados a las necesidades de la organización.

Inclusión: el esfuerzo deliberado y proactivo de crear entornos y prácticas que respetan, valoran y apoyan la participación plena de individuos de procedencias diversas y con diferentes identidades.

Más marginados: individuos en cualquier contexto en riesgo de sufrir o experimentar discriminación debido a su identidad, origen, experiencias, perspectivas y características.

Organización: entidad o individuo con los recursos y el compromiso de aplicar la CHS. Incluye, sin carácter restrictivo, cualquier estructura, organización comunitaria, organización de sociedad civil, organización benéfica o sin ánimo de lucro, empresa del sector privado, autoridad pública, organización internacional, consorcio u otra entidad que trabaje a nivel local, nacional o internacional.

Participación: los procesos y actividades que permiten a las personas y comunidades desempeñar un papel activo en todos los procesos de toma de decisiones que las afectan. La participación significativa implica a todos los grupos, incluidos los más vulnerables y marginados, y está organizada en función de las necesidades y preferencias específicas de las personas. La participación es voluntaria.

Personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad: la totalidad de mujeres, hombres, niñas y niños con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades que están afectados por desastres, conflicto, pobreza u otras crisis y retos.

Proceso: acciones, herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo una tarea o alcanzar un objetivo específico de manera sistemática y eficaz. Estos pueden ser más o menos formales, dependiendo del contexto y factores como el tamaño y la capacidad de una organización.

Calidad: conjunto de características que asegura que el apoyo prestado a las personas y comunidades cubre sus necesidades y expectativas implícitas o explícitas y respeta la dignidad de las personas.

Resiliencia: la capacidad de un individuo o comunidad expuesto a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz.

Recursos: lo que necesita la organización para facilitar su misión, incluyendo sin carácter restrictivo, elementos naturales, humanos, financieros, capitales, tecnológicos e informativos.

Derechos: el derecho de las personas a una vida digna, su derecho a recibir apoyo y asistencia, y su derecho a recibir protección y seguridad, según se describe en la Carta Humanitaria.

Personal y voluntariado: cualquier representante designado de una organización, incluido del gobierno y equipos directivos, empleados permanentes o a corto plazo y consultores.

Apoyo: cualquier labor o actividad que presta o comparte una organización con personas y comunidades para alcanzar objetivos, abordar necesidades y superar retos.