

Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial

Publicado por

CHS Alliance
Proyecto Esfera
Groupe URD

Primera edición

2015

ISBN: 978-2-9701015-7-4

© Todos los derechos reservados. El copyright del material contenido en el presente documento es propiedad de CHS Alliance, Proyecto Esfera y Groupe URD. Puede ser reproducido para fines didácticos, incluyendo actividades de formación, investigación y programación, siempre y cuando se cite la fuente. Para traducir o adaptar la totalidad o una parte de las Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial, se requiere autorización previa por escrito, que podrá obtener enviando un correo electrónico a:

info@corehumanitarianstandard.org

Contenidos

| | |
|----|---|
| 2 | Introducción |
| 4 | Tabla de los Nueve Compromisos y Criterios de Calidad |
| 5 | Compromiso 1 |
| 9 | Compromiso 2 |
| 13 | Compromiso 3 |
| 17 | Compromiso 4 |
| 21 | Compromiso 5 |
| 25 | Compromiso 6 |
| 29 | Compromiso 7 |
| 32 | Compromiso 8 |
| 36 | Compromiso 9 |
| 40 | Anexo 1: Términos y definiciones |

Introducción

Las Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial

(CHS, por sus siglas en inglés)

son un complemento a la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas. Dicho documento está dirigido a todos los actores y organizaciones humanitarias involucrados en la planificación, gestión o implementación de una respuesta humanitaria, incluyendo el personal y los voluntarios de las organizaciones locales, nacionales e internacionales. Los organismos gubernamentales y autoridades locales también la pueden utilizar, así como adaptar para usar con comunidades afectadas.

La guía proporciona *aclaraciones* sobre las Acciones Clave y las Responsabilidades de la organización establecidas en la CHS y examina algunos de los desafíos prácticos que pueden surgir en su aplicación. Explica por qué cada uno de los Nueve Compromisos es importante y ofrece algunos ejemplos para diferentes públicos y diferentes contextos. Sin embargo, no ofrece una explicación en profundidad de cómo responder a emergencias humanitarias, sino que proporciona una lista detallada de directrices sobre cómo cumplir con cada Compromiso.

Si bien cada Compromiso se centra en un área determinada de la acción humanitaria, existe cierto grado necesario de superposición que integra los Compromisos en un todo coherente. Por ejemplo, la importancia de la comunicación con las comunidades y personas afectadas por las crisis humanitarias y la gestión de apoyo del personal aparecen a lo largo de los Nueve Compromisos. La prevención de la explotación y el abuso sexual, así como la importancia de la transparencia son también relevantes para varios de los Compromisos.

Género y diversidad. La CHS promueve los derechos humanos fundamentales y se sustenta en el derecho a vivir con dignidad y el derecho a la protección y la seguridad, conforme a lo dispuesto

en el derecho internacional. Reconoce que la participación de las personas afectadas por las crisis humanitarias es la piedra angular de una respuesta humanitaria eficaz. A tal efecto, resulta fundamental reconocer la diversidad dentro de las comunidades mediante la recopilación y uso de datos desagregados por sexo, edad y capacidad que sirvan de base para los programas. Esto ayudará a garantizar que las diferentes necesidades de los diferentes grupos están cubiertas, dándoles voz en las decisiones que condicionan la respuesta. **En esta guía, se entiende por “comunidad” un grupo compuesto por mujeres, hombres, niños y niñas, cada uno con diferentes capacidades, necesidades y (vulnera)h)abilidades.**

Los indicadores de desempeño y preguntas de orientación tienen por objeto promover la medición del progreso hacia el cumplimiento de la norma e impulsar el aprendizaje y la mejora constante de la calidad y rendición de cuentas de la respuesta humanitaria. Puede que algunas organizaciones busquen desarrollar herramientas que permitan la comparación de resultados a través de diferentes organizaciones, contextos y tiempo.

Los indicadores de desempeño y preguntas de orientación pueden aplicarse para orientar:

- el diseño de proyectos y programas;
- el monitoreo a nivel de proyecto, programa, sector y respuesta;
- evaluaciones organizativas dirigidas por el organismo;
- estrategias de fortalecimiento de capacidades;
- evaluaciones internas;
- revisiones y evaluaciones conjuntas y por pares;
- monitoreo a tiempo real por parte de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias.

Al aplicar los indicadores de desempeño, se recomienda a los usuarios que consideren los siguientes elementos:

Integridad. Los indicadores de desempeño deben utilizarse como un conjunto. Son pocos en número, relevantes para todos los sectores y contextos y reflejan la necesidad de triangular la información desde diferentes fuentes, incluyendo los diferentes grupos dentro de la población afectada. Si una organización decide no utilizar un indicador, se le anima a que exponga, de forma explícita, las razones que le han llevado a tomar dicha decisión cuando se reporten los resultados.

Adaptación. Los indicadores de desempeño deben adaptarse a cada contexto y proceso específico de la organización. Pueden complementarse con indicadores apropiados y preguntas de orientación.

Planificación. Los indicadores de desempeño y preguntas de orientación deben usarse en todas las etapas de la respuesta, desde la valoración a la evaluación.

Medición. Los indicadores de desempeño tienen por objeto medir el progreso y/o compararlo a lo largo del tiempo, programas y contextos. Dichos indicadores, para que sean valiosos y se reconozca no sólo la diversidad de necesidades sino también la satisfacción con los programas en curso, deben medirse de manera que sean coherentes a lo largo del tiempo, en diferentes lugares y permita, como mínimo, desagregar los datos por género y edad.

Una forma sencilla para puntuar los indicadores de desempeño es mediante el uso de la escala de clasificación “Likert” del 1 al 5 (1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo).

Directrices adicionales. Se recomienda a los usuarios que consulten los enlaces que aparecen al final de cada sección para más información, así como el glosario y las notas a pie de página para otros datos de interés.

Enlaces para más información

Agulló Pastor, C. e I. Arcas (2012) 'Una mirada hacia los colectivos vulnerables: personas mayores y personas con discapacidad en acción humanitaria'. Madrid, Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH):

http://www.iecah.org/web/index.php?option=com_content&view=article&id=2126:una-mirada-hacia-los-colectivos-vulnerables-personas-mayores-y-personas-con-discapacidad-en-la-accion-humanitaria&catid=21:libros&Itemid=77

DG ECHO y Consorcio INSPIRE (2014) 'Marcador de Género-Edad. Caja de herramientas':

http://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/gender_age_marker_toolkit_es.pdf

HelpAge International (2011) 'Personas mayores en desastres y crisis humanitarias: Líneas directrices para la mejor práctica':

<http://www.helpage.org/silo/files/personas-mayores-en-desastres-y-crisis-humanitarias-lneas-directrices-para-la-mejor-prctica.pdf>

IASC (2013) 'Gender Marker Tip Sheets (Spanish)':

https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/Tip%20sheets%20in%20Spanish-FINAL_0.zip

OCHA (2014) 'Methodology - Participative evaluation of accountability to affected populations (Central African Republic)':

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Methodology-Participative-evaluation-of-AAP.pdf>

Las Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial es un documento elaborado por un grupo de trabajo integrado por representantes de ONG internacionales, redes, OCHA ONU, Groupe URD, Proyecto Esfera y CHS Alliance. Se ha mejorado a través de una serie de consultas y pruebas sobre el terreno, con la participación de una amplia gama de usuarios en diferentes contextos. Estas directrices se han desarrollado a partir de documentos existentes procedentes de Esfera, CHS Alliance (anteriormente HAP y People In Aid) y Groupe URD. Las Notas de orientación e Indicadores se revisarán a medida que se vayan recibiendo comentarios por parte de los usuarios hasta marzo de 2017 como máximo. Cualquier comentario o sugerencia con respecto a dicho documento será bienvenido: feedback@corehumanitarianstandard.org.

Todas las organizaciones que estén interesadas en el proceso de verificación de la CHS pueden encontrar más información en la web de CHS Alliance, en la siguiente dirección: <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>

Los Nueve Compromisos y Criterios de Calidad



1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda adecuada en relación con sus necesidades.

Criterio de Calidad: La respuesta humanitaria es adecuada y pertinente.



2. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a la ayuda que necesitan en el momento adecuado.

Criterio de Calidad: La respuesta humanitaria es eficaz y proporcionada a tiempo.



3. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias no se ven perjudicadas y están más preparadas, son más resilientes y están menos expuestas al riesgo como resultado de la acción humanitaria.

Criterio de Calidad: La respuesta humanitaria fortalece las capacidades locales y evita causar efectos negativos.



4. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan en todas las decisiones que les conciernen.

Criterio de Calidad: La respuesta humanitaria se basa en la comunicación, la participación y la retroalimentación.



5. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a mecanismos seguros y ágiles para gestionar las quejas.

Criterio de Calidad: Las quejas son bien recibidas y gestionadas.



6. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda coordinada y complementaria.

Criterio de Calidad: La respuesta humanitaria es coordinada y complementaria.



7. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias pueden esperar que se les brinde una mejor asistencia, ya que las organizaciones aprenden de la experiencia y la reflexión.

Criterio de Calidad: Los actores humanitarios están en un proceso de aprendizaje y mejora constante.



8. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben la ayuda que necesitan por parte del personal y voluntarios competentes gestionados de forma adecuada.

Criterio de Calidad: El personal cuenta con apoyo para hacer su trabajo con eficacia y recibe un trato justo y equitativo.



9. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias pueden esperar que las organizaciones que les prestan asistencia gestionan los recursos de forma efectiva, eficaz y ética.

Criterio de Calidad: Los recursos se gestionan y usan de forma responsable para los fines previstos.

Compromiso 1



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda adecuada en relación con sus necesidades.

Criterio de Calidad:
La respuesta humanitaria es adecuada y pertinente.

¿Por qué es importante este Compromiso?

El Compromiso 1 recoge el objetivo principal de responder a las crisis humanitarias, con la finalidad de aliviar el sufrimiento humano, defender los derechos de las personas a recibir ayuda y garantizar su dignidad. Una respuesta que trata de forma automática a todos y a todas y cada situación de la misma manera puede que no cumpla con sus objetivos y es poco probable que maximice su beneficio potencial para aquellas personas que lo necesitan.

Dicho Compromiso hace hincapié en la importancia de comprender el contexto y las necesidades de las diferentes personas afectadas y cómo éstas pueden cambiar con el transcurso del tiempo, así como la necesidad de reconocer la capacidad de los diferentes grupos de personas. También subraya el papel de las políticas y procesos para impulsar la *evaluación continua* de las necesidades, la asistencia imparcial y el reconocimiento de las cuestiones de género y diversidad en la respuesta.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias consideran que la respuesta tiene en cuenta su propia cultura y necesidades específicas.
2. La asistencia y la protección brindada se ajustan a los riesgos evaluados, vulnerabilidades y necesidades.
3. La respuesta toma en consideración las capacidades (p.ej., habilidades y conocimientos) de las personas que precisan asistencia y/o protección.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Se ha realizado y utilizado una evaluación exhaustiva de necesidades para informar sobre la planificación de respuesta?
- ¿Son múltiples las fuentes de información, incluidas las personas y comunidades afectadas, instituciones locales y otras partes interesadas consultadas al evaluar las necesidades, riesgos, capacidades, vulnerabilidades y contexto?
- ¿Los datos derivados de la evaluación y monitoreo están desagregados por sexo, edad y capacidad?
- ¿Cómo se han identificado los grupos vulnerables?
- ¿Incluye la respuesta distintos tipos de asistencia y/o protección para los diferentes colectivos demográficos?
- ¿Qué acciones se llevan a cabo para adaptar la estrategia de respuesta basada en los cambios en las necesidades, capacidades, riesgos y contexto?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|--|---|
| 1.1 Realizar un análisis sistemático, objetivo y continuo del contexto y de las partes interesadas. | Evaluación y análisis <ul style="list-style-type: none">• La evaluación y el análisis son un proceso, no acciones puntuales y siempre que se disponga de tiempo, se deberá llevar a cabo un análisis exhaustivo. Las necesidades de las comunidades afectadas no se deben asumir; deben identificarse a través de evaluaciones que las involucren en debates continuos y encontrar así respuestas adecuadas.• Es importante comprobar y verificar (p.ej., triangular) la información, teniendo en cuenta que los datos de la evaluación estarán, al principio, incompletos. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Es importante llevar a cabo una evaluación sobre seguridad y protección, tanto de las poblaciones afectadas por desastres como de las poblaciones de acogida, con el fin de identificar las amenazas derivadas de la violencia y toda forma de coacción, negación de la subsistencia o negación de los derechos humanos básicos. Un análisis de necesidades de género contribuye también a definir una respuesta más eficaz y sostenible. • Se requiere una planificación para coordinarse con los demás y evitar cargar a las comunidades con múltiples evaluaciones. Siempre que sea posible, las evaluaciones conjuntas (tales como la Evaluación Multisectorial Inicial Rápida -MIRA, por sus siglas en inglés-) deberá llevarse a cabo, así como compartir la información (incluidos los criterios de selección) con las agencias interesadas, gobiernos y poblaciones afectadas. |
| <p>1.2 Diseñar y ejecutar programas adecuados basados en una evaluación imparcial de las necesidades¹ y los riesgos y una comprensión de las vulnerabilidades y capacidades de los diferentes grupos².</p> | <p>Programas adecuados</p> <ul style="list-style-type: none"> • La respuesta humanitaria debe ser aceptada por parte de los diferentes grupos afectados dentro de la comunidad y debe abogar por defender los derechos de todos sus miembros: satisfaciendo sus necesidades básicas (tales como agua potable y asistencia sanitaria); respondiendo a las preocupaciones relativas a su protección (por ejemplo, prevención de la explotación y violencia sexual); velando por el respeto de la dignidad humana. Los programas deben diseñarse para atender las necesidades de cada contexto y sus propias condiciones centrados, por ejemplo, en si es un entorno rural o urbano. • Algunas prácticas culturalmente aceptadas vulneran los derechos humanos o se basan en concepciones erróneas (p.ej., acciones focalizadas en niñas, niños o castas de manera sesgada, negación del acceso a la educación a las niñas, rechazo a la inmunización, etc.) y no deben ser respaldadas. <p>Evaluación imparcial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario adoptar medidas específicas para evaluar las necesidades de aquellas personas que se encuentran en lugares de difícil acceso, tales como las que no se encuentran en campamentos, están en zonas geográficas menos accesibles o viven con familias de acogida. Lo mismo ocurre con las personas “en situación de riesgo” (tales como personas con discapacidad, personas mayores, personas recluidas en sus respectivos hogares, niños y niñas y adolescentes), ya que pueden ser objeto de coacción, explotación y abuso. Actuar con imparcialidad no significa que todas las personas deban ser tratadas de la misma manera, ya que grupos diferentes presentarán diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades. <p>Vulnerabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas pueden ser vulnerables debido a factores físicos, tales como la edad (especialmente, las de temprana y avanzada edad), discapacidad o enfermedad (p.ej., aquellas con problemas de movilidad o que viven con el VIH y SIDA) o simplemente porque están cuidando a otras que son vulnerables. • Los factores sociales y contextuales también influyen en la vulnerabilidad de las personas. Entre ellos, cabe destacar: discriminación y marginación (p.ej., en algunos contextos, el estatus inferior de mujeres y niñas, así como su falta de poder), aislamiento social (incluido la falta de acceso a la información), degradación ambiental (p.ej., la erosión del suelo o deforestación), variabilidad climática, pobreza, falta de tenencia de tierras, gobernanza deficiente, etnia, casta y religión o afiliaciones políticas). <p>Capacidad existente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El estado tiene el rol y la responsabilidad primaria de proteger y asistir de manera oportuna a las personas afectadas dentro de sus fronteras. La intervención de otros actores humanitarios debe tener lugar sólo si la población afectada y/o el estado no tiene la capacidad o voluntad suficiente para responder (sobre todo, durante las primeras etapas de la respuesta). Se puede justificar la intervención si el estado o las autoridades discriminan a ciertos grupos y/o personas que viven en una zona afectada en particular. |

¹ El término “necesidades” incluye asistencia y protección.

² Entre los diferentes grupos, cabe destacar mujeres, hombres, niñas y niños, adolescentes y personas mayores, así como personas con discapacidad y otros grupos específicos minoritarios o étnicos.

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Las mujeres y los hombres afectados por crisis humanitarias (incluidas las personas mayores y las personas con discapacidad) poseen y pueden adquirir más habilidades, conocimientos y capacidades para hacer frente, responder y recuperarse de los desastres. Generalmente, serán los primeros en responder. Involucrar de forma activa a las personas afectadas en la respuesta humanitaria constituye una parte esencial de la defensa de su derecho a vivir con dignidad. |
| 1.3 Adaptar los programas a los cambios en las necesidades, las capacidades y el contexto. | Adaptación de programas <ul style="list-style-type: none"> A lo largo de la fase de respuesta, el personal que trabaja en el terreno debe consultar continuamente con las comunidades y averiguar hasta qué punto la respuesta satisface sus necesidades y si se precisan respuestas adicionales o distintas. Los datos epidemiológicos y otros deben ser monitoreados de manera regular y ser usados para informar sobre la toma de decisiones continua e identificar las prioridades de socorro. Los intervinientes deberán seguir siendo lo suficientemente flexibles como para rediseñar cualquier intervención en respuesta a las necesidades cambiantes y se requerirán debates para garantizar que los donantes están de acuerdo. |

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Tiene la organización un compromiso político claro con respecto a una acción humanitaria imparcial e independiente, basada en necesidades? ¿Son los trabajadores conscientes de ello?
- ¿Es la organización percibida, por parte de los actores relevantes, como imparcial, independiente y no discriminatoria?
- ¿Incluyen los procesos de trabajo mecanismos para recopilar, de manera sistemática, datos desagregados por sexo, edad y capacidad?
- ¿Se usan los datos de forma regular para guiar el diseño y la implementación de programas?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|--|---|
| 1.4 Las políticas se comprometen a brindar asistencia imparcial basada en las necesidades y capacidades de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias. | Políticas de la organización relativas a la ayuda imparcial y diversidad <ul style="list-style-type: none"> Una organización que cumple con la CHS precisa políticas, procesos y sistemas que articulen y respalden el compromiso con los principios humanitarios (y cualquier excepción a esta afirmación), así como el respeto a las cuestiones de género, edad, capacidad y diversidad. Todos los trabajadores y voluntarios entienden cuáles son sus responsabilidades en relación con dichas políticas y cómo rendir cuentas, así como otros actores clave deben ser conscientes de la existencia de estas políticas. |
| 1.5 Las políticas formulan compromisos que tienen en cuenta la diversidad de las comunidades (incluidas las personas desfavorecidas o marginadas) y recopilan datos desagregados. | Desagregación de datos <ul style="list-style-type: none"> Las políticas de la organización deben clarificar los niveles requeridos en cuanto a la desagregación de datos para la evaluación y presentación de informes. Esto puede contribuir a proporcionar evidencias de una asistencia imparcial e indicar si la ayuda está llegando a los grupos previstos. |
| 1.6 Existen procesos que garantizan un análisis continuo adecuado del contexto. | Procesos para realizar un análisis continuo <ul style="list-style-type: none"> Las agencias humanitarias deben proporcionar una adecuada gestión y apoyo de supervisión para que los trabajadores humanitarios puedan adquirir los conocimientos, capacidades, comportamiento y actitud necesarios para gestionar y llevar a cabo evaluaciones. Los sistemas de recursos humanos deben ser lo suficientemente flexibles como para contratar y desplegar sobre el terreno equipos de evaluación de forma rápida. Un número adecuado de personal cualificado debe asegurarse de que tanto la evaluación como el análisis continuo son factibles. El presupuesto y recursos por programa deben asignarse según las necesidades y garantizar que la financiación permite el análisis continuo de las necesidades de asistencia y protección, así como que los programas son adaptados y corregidos. |

Enlaces para más información

ACAPS & ECB (2014) 'Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide':

<http://www.acaps.org/img/documents/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf>

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Valoración participativa'. Manual de la participación (Capítulo 7):

http://www.urd.org/IMG/pdf/MP_ESP_CHAPITRE7.pdf

Comité Permanente entre Organismos (2012) 'Evaluación Multisectorial Inicial Rápida (MIRA)':

https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/2012_02_29_mira_final_version_spanish.pdf

Comité Permanente entre Organismos (2008) 'Mujeres, niñas, niños y hombres: Igualdad de oportunidades para necesidades diferentes'. Manual sobre cuestiones de género en la acción humanitaria.

http://www.unrwa.es/EBDHsevilla2015/wp-content/uploads/2015/11/IASC_ManualGe%CC%81nero.pdf

IASC (2015) 'Multi-sector initial rapid assessment guidance' (revised July 2015):

https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira_revised_2015_en.pdf

Proyecto ECB (2007) 'Una guía suficientemente buena':

<http://www.ecbproject.org/resource/18191>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 2



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a la ayuda que necesitan en el momento adecuado.

Criterio de Calidad:
La respuesta humanitaria es eficaz y proporcionada a tiempo.

¿Por qué es importante este Compromiso?

El Compromiso 2 subraya la necesidad de establecer sistemas eficaces que respalden una toma de decisiones oportuna basada en la evidencia, junto con una adecuada y oportuna cobertura geográfica, tanto de las necesidades de asistencia como de protección. Reconoce los desafíos derivados del acceso, seguridad, financiación, logística, capacidades y prioridades divergentes, pero requiere que la comunidad humanitaria, que actúa de forma conjunta, encuentre formas de superarlos para dar una respuesta integral a las necesidades de las personas. Anticiparse y prepararse a las crisis con antelación aumenta la velocidad, pertinencia y eficiencia de la respuesta, así como garantiza que las decisiones se basen en información más fiable. La respuesta no sólo debe proporcionarse a tiempo, sino también cumplir con las normas técnicas mínimas si sirven para ayudar a proteger los medios de vida y las vidas de las personas.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias, incluidas los grupos más vulnerables, consideran que la asistencia y la protección que reciben son proporcionadas en el momento adecuado.
2. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias consideran que la respuesta cubre sus necesidades.
3. Los informes de seguimiento y evaluación muestran que la respuesta humanitaria cumple sus objetivos en términos de tiempo, calidad y cantidad.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Se identifican y analizan, de forma regular, las limitaciones y los riesgos, así como se adaptan los planes en consecuencia?
- ¿Considera la planificación los tiempos óptimos para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta factores tales como el clima, la estación o un conflicto?
- ¿Se monitorean y gestionan las demoras en la implementación de planes y actividades?
- ¿Se utilizan sistemas de alerta temprana y planes de contingencia?
- ¿Se utilizan y logran las normas técnicas reconocidas a nivel mundial?
- ¿Se identifican y se da respuesta a las necesidades no cubiertas?
- ¿Se utilizan los resultados del seguimiento para adaptar los programas?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|---|--|
| 2.1 Diseñar programas que aborden las limitaciones, de forma que la acción propuesta sea realista y segura para las comunidades. | Abordar las limitaciones de forma que la acción propuesta sea realista <ul style="list-style-type: none">• Los problemas logísticos o de inseguridad pueden limitar el acceso a las poblaciones, la financiación ser insuficiente y las autoridades locales no permitir a los actores humanitarios dar respuesta. Puede que no sea viable cubrir las necesidades de las normas técnicas debido a las limitaciones de acceso o financiación. Puede que las organizaciones y su propio personal carezcan de la experiencia, sistemas o competencias requeridas para cumplir con los estándares mínimos.• La diplomacia, el <i>lobby</i> y la incidencia con el gobierno, otras organizaciones y donantes pueden ser necesarios a nivel local, nacional o internacional para superar los obstáculos.• A menudo se requiere un trabajo conjunto para desarrollar estrategias (p.ej., incidencia, sistemas de referencia, planes de contingencia) con el fin de hacer frente a los retos que impiden que la respuesta humanitaria pueda cumplir este Compromiso. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Es importante definir los indicadores de desempeño sujetos a plazos concretos que son específicos para cada contexto, alcanzables y revisados de forma periódica para medir el progreso dirigido a cubrir las necesidades de asistencia y protección. |
| 2.2 Prestar asistencia humanitaria en el momento adecuado, tomando decisiones y actuando sin demoras innecesarias. | <p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • La oportunidad no sólo hace referencia a una respuesta rápida que evite demoras, sino también a la prestación de servicios apropiados en el momento adecuado. Por ejemplo, las necesidades de las personas afectadas pueden ser diferentes en verano y en invierno y las actividades tales como la distribución de alimentos para animales, semillas o herramientas deberá tener en cuenta el calendario agrícola. • La planificación del programa debe incluir plazos de entrega, así como los sistemas de monitoreo identificar y comunicar las demoras de forma proactiva. El ciclo del programa humanitario del IASC (véanse los enlaces que aparecen a continuación para más información) proporciona más información sobre los plazos previstos para las emergencias de aparición lenta o repentina. • El uso de sistemas de pronóstico y alerta temprana para llevar a cabo planes de contingencia ante una crisis humanitaria permite a las comunidades, autoridades y agencias estar preparadas para intervenir a tiempo, de manera que las personas afectadas puedan proteger sus activos antes de que sus vidas y medios de vida estén en peligro. <p>Toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen muchos factores que influyen en la decisión de responder a una crisis humanitaria, incluyendo la disponibilidad de fondos, el acceso a la información, el nivel de preparación, los conocimientos de una organización o la necesidad de demostrar el impacto. Los gobiernos donantes también se pueden ver influidos por factores políticos. La toma de decisiones debe basarse en un análisis objetivo de las necesidades aunque, en realidad, no se dispondrá de información detallada en la fase inicial de un desastre agudo, por lo que las decisiones deberán tomarse teniendo en cuenta esa falta de conocimiento. • La toma de decisiones debe ser flexible y dar respuesta a la nueva información procedente de las evaluaciones continuas. Los acuerdos de toma de decisiones pueden variar dentro de las diferentes organizaciones y para la respuesta en su conjunto, si bien la responsabilidad final para la toma de decisiones debe recaer en las autoridades nacionales. Las decisiones y los procesos de toma de decisiones deben estar bien documentados para permitir la transparencia y basarse en la consulta y coordinación con otros (véase el Compromiso 6). |
| 2.3 Remitir cualquier necesidad no cubierta a organizaciones con mandato y conocimientos técnicos pertinentes, o abogar para que se dé respuesta a tales necesidades. | <p>Necesidades no cubiertas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas necesidades no pueden ser cubiertas sin la intervención del gobierno (p.ej., acceso a la tierra o derechos de propiedad de la tierra) y otras pueden quedar fuera de los conocimientos y experiencia de una organización. Sin embargo, las organizaciones tienen la responsabilidad de remitir dichas necesidades a los organismos pertinentes, así como hacer <i>lobby</i> para que sean cubiertas. |
| 2.4 Usar normas técnicas relevantes y buenas prácticas ya utilizadas en el sector humanitario para planificar y evaluar programas. | <p>Normas técnicas y buenas prácticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • En general, las organizaciones deben guiarse por las normas nacionales para todos los sectores (aunque, en ocasiones, éstas solo pueden aplicarse en situaciones a largo plazo, puede que sean obsoletas o no se correspondan con las mejores prácticas aceptadas). Mientras el tiempo lo permita, se podrá trabajar para que las normas técnicas nacionales se adecúen a las respuestas humanitarias futuras. El <i>Manual Esfera</i> y las normas complementarias proporcionan un marco que puede orientar las respuestas de emergencia actuales y futuras. |

| | |
|---|---|
| <p>2.5 Monitorear las actividades, los productos y los resultados de la respuesta humanitaria con el fin de adaptar los programas y solucionar las deficiencias del desempeño.</p> | <p>Monitoreo de las actividades, productos y resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • El monitoreo informa sobre las revisiones de proyectos, verifica la aplicación de criterios de selección y confirma si la ayuda está llegando a las personas a las que va destinada. Permite a los responsables de la adopción de decisiones responder a las observaciones de los diferentes grupos (por ejemplo, corregir los desequilibrios en función del género) e identificar problemas o tendencias emergentes. • El monitoreo debe medir el progreso en relación con los objetivos del proyecto e incluir indicadores de desempeño, en lugar de focalizarse solo en <i>actividades</i> tales como el número de distribuciones o en <i>productos</i>, tales como el número de instalaciones construidas. Los resultados del proyecto se relacionan con el resultado final deseado de actividades, como el <i>uso de instalaciones</i> o los <i>cambios en la práctica</i>. También se debe medir el plazo de presentación de los resultados. • Los sistemas de monitoreo deben revisarse de forma periódica para asegurarse de que solo se recopila aquella información útil. Las actividades de monitoreo deben involucrar a las personas afectadas y los actores clave, así como confiar en ellos (véase el Compromiso 7). <p>Solucionar las deficiencias del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de las actividades de monitoreo deben usarse para corregir errores, solucionar las deficiencias y mejorar la intervención. Como resultado del monitoreo se deberán documentar los cambios (véase el Compromiso 7). |
|---|---|

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existen procesos claros para evaluar si la organización cuenta con suficientes conocimientos técnicos, financiación y personal adecuado disponible para desplegarse sobre el terreno antes de comprometerse con la programación?
- ¿Existen políticas claras, procesos y recursos para apoyar el monitoreo y la evaluación y utilizar los resultados para la gestión y toma de decisiones? ¿El personal los conoce?
- ¿Existen procesos claros para definir responsabilidades y plazos sobre la toma de decisiones en cuanto a la asignación de recursos?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|--|---|
| <p>2.6 Los compromisos del programa se corresponden con las capacidades de la organización.</p> | <p>Capacidades de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de la organización deben reflejar la importancia de aplicar normas técnicas de calidad, así como desarrollar y mantener conocimientos técnicos especializados en las zonas de intervención elegidas por ésta. Sin embargo, puede que algunas organizaciones tengan acceso exclusivo a un área, así como estén obligadas a prestar o respaldar la prestación de servicios importantes que se encuentran fuera de su ámbito de competencia hasta que otros organismos puedan acceder. • La planificación de la fuerza de trabajo puede ayudar a garantizar que las diferentes funciones y experiencias dentro de una organización trabajan en equipo y de forma colaborativa (véase el Compromiso 8). Es importante también recordar que poner énfasis en la preparación ante desastres y la planificación de contingencia puede contribuir a una respuesta más eficaz y proporcionada a tiempo en las crisis siguientes. |
| <p>2.7 Los compromisos de las políticas garantizan: a. un seguimiento y evaluación sistemáticos, objetivos y continuos de las actividades y sus efectos; b. la utilización de evidencias obtenidas mediante el seguimiento y la evaluación con el fin</p> | <p>Políticas, procesos y sistemas de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las evidencias se definen como datos sobre los que se puede hacer un juicio o extraer una conclusión objetiva. Pueden adoptar distintas formas y ofrecer diversos niveles de validez (no necesariamente científicas). Es necesario desarrollar una base de datos empíricos documentados para la acción humanitaria con el fin de mejorar los resultados, con un seguimiento y evaluación sistemáticos y rigurosos y contribuir así a dicho proceso. • Una organización que cumple con la CHS debe poder demostrar cómo los datos derivados del seguimiento y la evaluación se utilizan para adaptar los programas, las políticas y estrategias, y mejorar la preparación y ejecución de manera oportuna (véase el Compromiso 7). Esto implicaría asegurar que el personal puede ser contratado o reubicado rápidamente cuando se necesite o la existencia de un fondo de respuesta de emergencia. |

de adaptar y mejorar los programas.
c. una toma de decisiones oportuna y una asignación de los recursos correspondientes.

La toma de decisiones en la organización

- Las responsabilidades y los procesos para la toma de decisiones dentro de la organización deben estar claramente definidos y entendidos, incluso quién es la persona responsable, quién será consultada y qué información se precisa para fundamentar la adopción de decisiones.

Enlaces para más información

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Diseño del proyecto participativo'. Manual de la participación (capítulo 8):

http://www.urd.org/IMG/pdf/MP_ESP_CHAPITRE8.pdf

Harvey, P. y S. Bailey (2011) 'Informe de Buenas Prácticas: Programas de transferencias de efectivo para emergencias'. Reino Unido, Humanitarian Practice Network (HPN), Overseas Development Institute:

http://odihpn.org/wp-content/uploads/2011/12/GPR11_Spanish.pdf

IASC (2013) Reference module for the implementation of the Humanitarian Programme Cycle:

<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space>

Rey Marcos, F. y A. Urgoiti (2005) 'Manual de gestión del ciclo del proyecto en la acción humanitaria'. Barcelona, Fundación "La Caixa". IECAH:

https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Coop_Internacional/Sensibilizacion/Gestio_accio_humanitaria_es.pdf

The Sphere Project (2011) El Proyecto Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria:

<http://www.sphereproject.org/resources/download-publications/?search=1&keywords=&language=Spanish&type=0&category=22>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 3



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias no se ven perjudicadas y están más preparadas, son más resilientes y están menos expuestas al riesgo como resultado de la acción humanitaria.

Criterio de Calidad:

La respuesta humanitaria fortalece las capacidades locales y evita causar efectos negativos.

¿Por qué es importante este Compromiso?

El Compromiso 3 subraya la necesidad de reconocer y reforzar las capacidades locales y nacionales a la hora de responder a los desastres y establecer vínculos más estrechos con las organizaciones locales. Garantizar que las personas, las comunidades y los países tienen un mayor control sobre la toma de decisiones y son más resilientes lleva a una recuperación más rápida y una mayor capacidad para hacer frente a futuras crisis. La acción humanitaria puede tener consecuencias perjudiciales no deseadas (las organizaciones deben reconocer esto y colaborar con otras para prevenir o mitigar tales efectos).

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias se consideran más capaces de resistir a futuros choques y tensiones como consecuencia de la acción humanitaria.
2. Las autoridades locales, líderes y organizaciones con la responsabilidad de responder a las crisis humanitarias opinan que sus capacidades se han incrementado.
3. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias (incluidos los grupos más vulnerables) no identifican ningún efecto negativo derivado de la acción humanitaria.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Se han identificado las capacidades locales (p.ej., estructuras, organizaciones, líderes y redes de apoyo) y existen planes destinados a fortalecerlas?
- ¿Se ha utilizado la información existente sobre riesgos, amenazas, vulnerabilidades y planes relacionados en la programación de actividades?
- ¿Están diseñadas las estrategias y las acciones encaminadas a reducir el riesgo y construir la resiliencia a través de consultas con las personas afectadas y las comunidades?
- ¿De qué manera (tanto formal como informal) se consultó a los dirigentes locales y/o autoridades para garantizar que las estrategias de respuesta guardan relación con las prioridades locales y/o nacionales?
- ¿Se promueven oportunidades equitativas para la participación de todos los grupos de la población afectada, especialmente aquellos marginados y vulnerables?
- ¿Está la respuesta diseñada para facilitar la recuperación temprana?
- ¿Utiliza el personal las normas técnicas reconocidas a nivel mundial?
- ¿Se ha desarrollado una estrategia de transición y/o salida en consulta con las personas afectadas y otras partes interesadas relevantes?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|---|--|
| 3.1 Garantizar que los programas se basen en las capacidades locales y fortalezcan la resiliencia de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias. | La resiliencia de las comunidades <ul style="list-style-type: none"> • Por capacidades de la comunidad y el estado se entiende todas las habilidades, conocimientos, redes, organizaciones e iniciativas. El fortalecimiento de las capacidades puede incluir recursos (tales como financiación, materiales, etc.) y apoyo a los sistemas de gestión y gobernanza. • La resiliencia también se puede fortalecer mediante el diseño de servicios que puedan reducir el impacto de las amenazas (como la gestión de sequías e inundaciones, estructuras resistentes a huracanes -o terremotos-). |
| 3.2 Utilizar los resultados de las evaluaciones comunitarias de riesgos y amenazas, así como los planes de preparación para orientar las actividades. | Evaluaciones comunitarias de riesgos y amenazas <ul style="list-style-type: none"> • Cuánto más vulnerable es un individuo, comunidad o país, mayor probabilidad hay de que se produzcan efectos adversos. • Mujeres, hombres, niños y niñas y diferentes grupos de la sociedad están expuestos a distintos niveles de riesgo. Es importante el uso de evaluaciones participativas y comunitarias con el fin de comprender de qué forma las amenazas locales afectan a los diferentes grupos vulnerables y cuáles son sus capacidades para hacerles frente. |
| 3.3 Fomentar el desarrollo de dirigentes y organizaciones locales en calidad de primeros intervinientes en el caso de futuras crisis, tomando medidas que garanticen que los grupos marginados y desfavorecidos están debidamente representados. | Desarrollo de dirigentes y capacidades locales <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones locales y las comunidades suelen ser las primeras en actuar y las que conocen muy bien la situación. Algunas organizaciones locales tienen un mayor conocimiento de cuáles son las necesidades de determinados grupos (como aquellas que trabajan con mujeres, niños y niñas o personas con discapacidad). • Las ONG locales, en particular, pueden ser consideradas como una forma de cumplir los objetivos de los programas y no como socios en pie de igualdad. Sin embargo, hay una razón de peso para canalizar mucha más ayuda a través de organizaciones locales (incluidas aquellas que representan a mujeres o personas con discapacidad) con el fin de desarrollar su capacidad y proporcionarles los recursos necesarios para incrementar la respuesta a gran escala. Esto requiere cambios en las actitudes y para las ONG internacionales tener una visión de la respuesta a más largo plazo que proporcione a los socios locales autonomía para controlar el proceso. Asimismo, requiere el compromiso de las organizaciones locales e internacionales para entablar un diálogo abierto y realizar críticas constructivas. • En la medida de lo posible, los programas deben contratar personal local y nacional en lugar de expatriados. |
| 3.4 Planificar la estrategia de transición o de salida en las etapas iniciales del programa humanitario con el objeto de garantizar la persistencia de efectos positivos a largo plazo y reducir el riesgo de dependencia. | Estrategia de transición y de salida <ul style="list-style-type: none"> • Deben prestarse servicios para apoyar los sistemas estatales y comunitarios existentes en lugar de como entidades paralelas cuya duración no se prolongará más allá de la fase de respuesta. • La planificación de salida temprana, en colaboración con las autoridades y las comunidades afectadas, promueve el diseño de servicios que continuarán después del cierre del programa (por ejemplo, mediante la introducción de medidas de recuperación de costes, el uso de materiales disponibles a nivel local o el fortalecimiento de la capacidad de gestión local) dando más tiempo para preparar una transición. |
| 3.5. Diseñar y ejecutar programas que promuevan la recuperación temprana post desastre y beneficien la economía local. | Recuperación económica <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones destinadas a fortalecer las capacidades locales y restablecer los servicios, la educación, los mercados y medios de vida fomentan la recuperación temprana. • Las acciones que benefician la economía local incluyen la compra de bienes y servicios a nivel local y la provisión de ayuda en efectivo (véase 'Minimum Economic Recovery Standards 2010' en los enlaces que aparecen a continuación para más información). |

3.6 Identificar los efectos negativos no intencionados posibles o reales de manera oportuna y sistemática, y actuar, en particular en las siguientes áreas:

- a. la protección, seguridad, dignidad y derechos de las personas;
- b. la explotación y el abuso sexual por parte del personal;
- c. las relaciones culturales, sociales, políticas y de género;
- d. los medios de vida;
- e. la economía local; y
- f. el medio ambiente.

Efectos negativos y "acción sin daño"

- El gran valor de la ayuda y la posición de poder de los trabajadores humanitarios pueden llevar a la explotación y abuso, competencia, conflictos, mal uso o apropiación indebida de la ayuda. Ésta puede socavar los medios de vida e intensificar las relaciones desiguales de poder entre los diferentes grupos y/o entre hombres, mujeres y niños y niñas. Se debe realizar un seguimiento de dichos potenciales efectos negativos, así como adoptar medidas para prevenirlos.
- Unos mecanismos seguros y ágiles de retroalimentación y quejas pueden reducir el abuso y el uso indebido (véanse los Compromisos 4 y 5). El personal debe acoger con beneplácito y aceptar cualquier sugerencia o queja que se le pueda presentar. El personal debe recibir formación sobre cómo ejercer la confidencialidad y referirse a información sensible, como comunicar que ha habido explotación y abuso.

Preocupaciones medioambientales y cambio climático

- La respuesta humanitaria puede causar degradación ambiental (p.ej., erosión del suelo, agotamiento de los acuíferos, sobrepesca o contaminación) y, por lo tanto, intensificar la crisis o aumentar los niveles de vulnerabilidad.
- Las medidas para reducir los efectos negativos dependen de la intervención. Pueden incluir la reforestación, recogida de aguas pluviales, uso eficiente de recursos y políticas y prácticas de adquisición de carácter ético. Las principales actividades de construcción únicamente deben llevarse a cabo tras una evaluación ambiental.

Explotación y abuso sexual por parte del personal

- Todos los trabajadores comparten la responsabilidad de mantener un entorno libre de explotación y abuso. Tienen el deber de denunciar todo tipo de abuso que sospechen o del que sean testigos, ya sea dentro de su propia organización como fuera de ella.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existe una política que exija llevar a cabo evaluaciones de riesgos y actividades de reducción del riesgo de desastres para las personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad en las áreas programáticas de la organización? ¿Es conocida por el personal?
- ¿Existen políticas y procedimientos para evaluar y mitigar los efectos negativos de la respuesta? ¿Son conocidos por el personal?
- ¿Existen políticas y procedimientos específicos para hacer frente a las situaciones de discriminación, abuso o explotación sexual? ¿Son conocidos por el personal?
- ¿Existen planes de contingencia para responder a las crisis humanitarias recientes o en gestación? ¿Son conocidos por el personal?
- ¿Entiende el personal lo que se espera de ellos sobre las cuestiones de protección, seguridad y riesgos?

Responsabilidades de la organización

Notas de orientación

3.7 Las políticas, estrategias y directrices están diseñadas para:

- a. evitar que los programas causen efectos negativos tales como discriminación, explotación o abuso de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias por parte de los trabajadores de la organización;
- b. fortalecer las capacidades locales.

Política de la organización

- Se invita a las organizaciones a contar con una política de gestión del riesgo claramente documentada. Las ONG que no llegan a abordar la corrupción de forma sistemática a través de sus propias políticas y procedimientos contra el soborno y mediante la adopción de medidas colectivas con otras ONG aumentan los riesgos de corrupción para otros actores.
- Las políticas y procedimientos deben reflejar un compromiso con la protección de las personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y esbozar soluciones para prevenir e investigar los abusos de poder.
- Llevar a cabo un proceso cuidadoso de contratación y selección puede contribuir a reducir el riesgo de faltas de conducta por parte del personal; asimismo, los códigos de conducta deben aclarar qué prácticas no están permitidas. El personal debe comprometerse formalmente a adherirse a estos códigos y ser conscientes de las sanciones a las que se enfrentan en el caso de que no lo hagan (véase el Compromiso 8).
- Deben existir procedimientos de reclamaciones y quejas, incluidas las políticas de denuncia de comportamiento ilegal, así como el personal debe saber cómo acceder a ellos.
- Las políticas ecológicas de adquisición pueden contribuir a garantizar que se eviten los efectos ambientales negativos no intencionados (véase el Compromiso 9).

3.8 Existen sistemas para salvaguardar cualquier información personal obtenida de las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias que podría ponerlas en riesgo.

Protección de la información personal

- Toda información personal obtenida de las comunidades deberá tratarse de forma confidencial. Esto ocurre sobre todo en el caso de la gestión de quejas relativas a la explotación y el abuso sexual (véase el Compromiso 5) donde las garantías de confidencialidad son esenciales para evitar nuevos daños.
- El uso creciente de sistemas electrónicos de registro y distribución en la respuesta humanitaria subraya la importancia del establecimiento de unas políticas claras y exhaustivas sobre la protección de datos, necesidad más acuciante que nunca. Son esenciales los acuerdos que obligan a terceros, como bancos y organizaciones comerciales, a adoptar medidas adecuadas para salvaguardar la información. Una orientación clara sobre la recopilación, almacenamiento, uso y eliminación de datos alineados con las normas internacionales y leyes locales de protección de datos.
- Se deben implementar sistemas para mitigar el riesgo de pérdida de datos. La información no se debe guardar durante más tiempo del que sea necesario y debe destruirse lo antes posible.
- A aquellos que reciben ayuda se les debe informar de sus derechos en relación con la protección de datos, pueden acceder a la información personal que una organización tiene sobre ellos y deben esperar que cualquier inquietud que tengan sobre el uso indebido de la información sea investigada.

Enlaces para más información

DG ECHO (2013) 'Reducción del riesgo de desastres. Reforzar la resiliencia gracias a la reducción del riesgo de desastres en la acción humanitaria'. Políticas temáticas nº 5:

http://ec.europa.eu/echo/files/policies/prevention_preparedness/DRR_thematic_policy_doc_es.pdf

FICR (2006) '¿Qué es el AVC? Introducción al Análisis de vulnerabilidad y capacidad':

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/whats-vca-sp.pdf>

ECB (2013) 'Hacia la Resiliencia: Una Guía para la Reducción del Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático':

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/ECB-hacia-la-resiliencia-Disaster-risk-reduction-Climate-Change-Adaptation-guide-espanol-spanish-2012.pdf>

Ocharan, J. (2008) 'Guía práctica de reducción del riesgo de desastres para organizaciones humanitarias y de desarrollo'. Barcelona, Fundación La Caixa:

https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Coop_Internacional/Sensibilizacion/Guia_reduccion_risc_es.pdf

Slim, H. & Bonwick, A. (2005) 'Protección: Una guía de ALNAP para las agencias humanitarias':

<http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/areas-y-poblaciones-especificas-de-trabajo/desgaste-y-seguridad-para-activistas/359-proteccion-una-guia-de-alnap-para-las-agencias-humanitarias/file>

Red SEEP (2010) 'Normas mínimas para la recuperación económica':

<http://www.seepnetwork.org/normas-minimales-para-la-recuperacion-economica--segunda-edicion-resources-930.php>

UNICEF (2012) 'Normas mínimas para la protección de la infancia en la acción humanitaria'. Grupo de Trabajo para la Protección de la Infancia (CPWG):

http://www.unicef.org/lac/normas_minimas_edition.pdf

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 4



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan en todas las decisiones que les conciernen.

Criterio de Calidad:

La respuesta humanitaria se basa en la comunicación, la participación y la retroalimentación.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Este Compromiso hace hincapié en la necesidad de la participación inclusiva de las personas afectadas por crisis humanitarias. Esto requiere una buena disposición para permitir y alentar a las personas que reciben ayuda a que hablen e influyan en las decisiones. La información y la comunicación son formas esenciales de ayuda, sin las que las personas afectadas no pueden acceder a los servicios, tomar las decisiones que mejor les convienen a ellas y a sus comunidades o exigir responsabilidades a las organizaciones de ayuda humanitaria. Compartir información, escuchar atentamente a las comunidades afectadas y que estas participen en la toma de decisiones contribuye a programas más eficaces y mejora la calidad de los servicios prestados. Cuando las personas tienen la oportunidad de expresar sus opiniones mejora su sensación de bienestar, les ayuda a adaptarse a los retos a los que se enfrentan y les permite asumir mejor un papel activo en su propia recuperación.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias (incluidas las personas más vulnerables) son conscientes de sus derechos.
2. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias consideran que tienen acceso oportuno a una información relevante y clara.
3. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias están satisfechas de las oportunidades que tienen para influir en la respuesta.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿La información relativa a la organización y la respuesta se facilita de forma accesible y adecuada a los diferentes grupos afectados?
- ¿Pueden las mujeres, hombres, niñas y niños (especialmente los marginados y vulnerables) acceder a la información facilitada y la entienden?
- ¿Se busca el punto de vista de las personas afectadas por crisis humanitarias, incluidas las personas más vulnerables y marginadas y se utilizan dichos puntos de vista para guiar el diseño y la ejecución del programa?
- ¿Los grupos dentro de las comunidades afectadas sienten que cuentan con oportunidades equitativas para participar en las decisiones acerca de la respuesta que les afecta?
- ¿Todos los grupos dentro de la comunidad afectada son conscientes de la forma de presentar observaciones sobre la respuesta y se sienten seguros utilizando esos canales?
- ¿Se han identificado y resuelto las barreras para presentar comentarios?
- ¿Los datos facilitados a través de mecanismos de retroalimentación se han desagregado por edad, género y otras categorías pertinentes?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|--|---|
| <p>4.1 Informar a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias sobre la organización, los principios a los que se adhiere, cómo espera que se comporte su personal, los programas que ejecutan y los servicios que pretenden prestar.</p> | <p>Intercambio de información con las comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El intercambio de información precisa, oportuna y accesible fortalece la confianza, aumenta la comprensión, profundiza los niveles de participación y mejora el impacto de un proyecto. Puede ayudar a reducir el número de quejas formales recibidas y es la clave para ser transparente. • Compartir información financiera con las comunidades también puede mejorar la relación coste-eficacia y ayudar a las comunidades a señalar casos de despilfarro o fraude. • Si una organización no comparte información adecuadamente con la gente que pretende ayudar, esto puede contribuir a malentendidos y atrasos, proyectos inadecuados que malgastan recursos y percepciones negativas sobre la organización que pueden generar ira, frustración e inseguridad. • Sin información precisa, las personas no pueden tomar decisiones informadas. Si no saben a qué tienen derecho, el comportamiento que pueden esperar por parte de los trabajadores humanitarios y cómo quejarse en caso de no estar satisfechos con el nivel de servicios prestados pueden ser vulnerables a la explotación y al abuso (incluido el abuso sexual). |
| <p>4.2 Utilizar lenguas, formatos y medios de comunicación que resulten fácilmente comprensibles y que sean respetuosos y adecuados a la cultura de los diferentes miembros de la comunidad, haciendo especial hincapié en los grupos vulnerables y marginados.</p> | <p>Comunicación efectiva e inclusiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferentes grupos (p.ej., madres con niños y niñas pequeños, hombres de más edad o mujeres con discapacidad) tendrán necesidades de comunicación e información diferentes y pueden tener diferentes fuentes fiables de comunicación. • En lugar de utilizar una comunicación unidireccional, las organizaciones deben garantizar no sólo que se utilizan los sistemas de comunicación existentes, sino que se consulta a las personas sobre sus preferencias y el grado de privacidad requerido. • Es necesario prestar atención a fin de garantizar que las nuevas tecnologías de comunicación se utilicen con eficacia y seguridad. |
| <p>4.3 Garantizar una representación inclusiva, que fomente la participación y el compromiso de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias en cada una de las fases de trabajo.</p> | <p>Participación y compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un desastre, las poblaciones locales suelen ser las primeras en reaccionar y es posible algún grado de participación de la comunidad, incluso en los primeros momentos de una respuesta. Las poblaciones afectadas tendrán ideas sobre cómo responder adecuadamente a la crisis y, de forma continua, se deben buscar sus opiniones en relación con el diseño del programa. El tiempo que se dedica a una consulta temprana puede ahorrar mucho más tiempo intentando arreglar más tarde decisiones inadecuadas. • En diferentes momentos pueden ser adecuados diferentes niveles de participación. Por ejemplo, en las primeras etapas de una respuesta aguda, las consultas sólo serían posibles con un número limitado de personas afectadas, pero con el tiempo habrá más oportunidades para que más personas y grupos se impliquen más activamente en la toma de decisiones. • Como resultado del contexto o las diferencias existentes en la situación de poder (por ejemplo, basado en el género, raza, clase, casta u otras características), la participación generalmente no se producirá de manera espontánea. En cambio, las organizaciones de ayuda humanitaria pueden fomentar un proceso de aprendizaje mutuo y de diálogo para estimular una mayor participación. • Debe prestarse una atención especial a los grupos o individuos tradicionalmente excluidos de los procesos de poder y de toma de decisiones. <p>Consentimiento informado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro aspecto de la participación es el del consentimiento informado. Las personas pueden expresar consentimiento sin comprender totalmente las implicaciones. Aunque esto no es lo ideal, inicialmente, puede suponerse un cierto grado de consentimiento y participación basado en la voluntad expresa de participar en las actividades del proyecto, observación, conocimiento, o documentos jurídicos o de otro tipo (por ejemplo, acuerdos contractuales con la comunidad). |

4.4 Alentar a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias a que expresen su nivel de satisfacción en lo que respecta a la calidad y eficacia de la ayuda que han recibido, prestando especial atención a las cuestiones de género, edad y diversidad de las personas que expresan su opinión.

Comentarios

- Se puede buscar una retroalimentación formal a través de evaluaciones específicas (mediante discusiones de grupo o entrevistas), monitoreo posterior a una distribución o cuestionarios. La retroalimentación informal recibida en el curso de la interacción diaria también debe valorarse y utilizarse para desarrollar la confianza y mejorar los programas de manera continuada (véase la sección enlaces para más información a continuación).
- Las personas pueden temer que una retroalimentación crítica conduzca a una pérdida de la asistencia o que tenga repercusiones negativas. También puede haber razones culturales por las cuales criticar una intervención sería inaceptable. Es importante explorar los diferentes métodos de proporcionar retroalimentación tanto informal como formal.
- Todo el personal de terreno debe comprender la manera de ganarse y mantener la confianza de la gente, aceptar sugerencias y comentarios, saber cómo responder a las observaciones positivas y negativas y estar atentos a las reacciones de los diferentes miembros de las comunidades sobre el modo en que se prestan los servicios.
- Los mecanismos de retroalimentación deben diseñarse en coordinación con otras organizaciones. Este mecanismo debe diferenciarse de los mecanismos de quejas por infracciones, prácticas o comportamientos (véase Compromiso 5) aunque en la práctica suele producirse un solapamiento en el tipo de comentarios y quejas recibidas. Si el proceso es fiable, confirmar la recepción, hacer el seguimiento de los comentarios recibidos y adaptar, si se considera necesario, el programa es crucial.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Las políticas y los planes de programa incluyen medidas para el intercambio de información, incluidos los criterios sobre qué información debe y no debe compartirse? ¿Las conoce el personal?
- ¿Las políticas incluyen medidas sobre cómo tratar la información confidencial o sensible, o que potencialmente podría colocar en situación de riesgo al personal o a las personas afectadas? ¿Las conoce el personal?
- ¿Existen un compromiso político y directrices sobre la manera en que las personas afectadas están representadas en las comunicaciones externas o en los materiales de recaudación de fondos? ¿Las conoce el personal?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|---|---|
| 4.5 Existen políticas de intercambio de información que promueven una cultura de comunicación abierta. | <p>Promoción de una cultura de comunicación abierta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una organización debe definir y documentar sus procesos de intercambio de información, por ejemplo: su compromiso con el intercambio de información precisa y oportuna; qué información compartirá con las personas a las que trata de ayudar y otras partes interesadas; cómo se tomarán las decisiones acerca de cuándo y cómo compartir información; y los criterios seguidos para decidir no compartir información. • Cumplir este compromiso requiere también que las organizaciones indiquen públicamente (p. ej. en su página web o en material promocional) intereses adicionales y compromisos como afiliaciones políticas o religiosas. El propósito de esta declaración de intereses adicionales tiene el objetivo de fomentar un enfoque de “no sorpresa”, dando a todas las partes interesadas la oportunidad de comprender mejor la naturaleza de la organización y sus probables afiliaciones políticas, asociaciones y relaciones. • Las organizaciones deben esforzarse para compartir más abiertamente información sobre sus éxitos y fracasos, a fin de ayudar a promover una cultura de apertura y rendición de cuentas en todo el sistema. Las organizaciones que son transparentes y abiertas a la hora de intercambiar información con su personal, suelen ser abiertas con las comunidades y el público. |
| 4.6 Existen políticas para involucrar a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias que reflejan las prioridades y los riesgos que éstas identifican en cada una de las etapas del trabajo. | <p>Compromiso de la organización sobre la participación y la escucha a las comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas y estrategias deben describir la forma en que se prepara a los miembros del personal para facilitar la participación y la toma de decisiones de la comunidad, escuchar a las personas afectadas y gestionar los comentarios negativos. Las políticas de género y diversidad también pueden ayudar a promover los valores y compromisos de la organización y ofrecer ejemplos concretos del comportamiento esperado. La retroalimentación de las comunidades afectadas por la crisis también debería contribuir a la estrategia y al programa de desarrollo. |

| | |
|--|--|
| | <p>Restricción de información, confidencialidad y no divulgación</p> <ul style="list-style-type: none"> No toda la información puede o debe ser compartida con todas las partes interesadas. Las decisiones sobre qué información compartir deben basarse en una evaluación de riesgos. Por ejemplo, en algunas zonas inseguras una información publicada acerca de distribuciones de efectivo podría poner a personas en riesgo de sufrir un ataque. |
| <p>4.7 La comunicación externa, incluida la destinada a la recaudación de fondos, es precisa, ética y respetuosa y presenta a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias como seres humanos dignos.</p> | <p>Comunicaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe tener cuidado a la hora de hacer uso de historias e imágenes de las comunidades afectadas, ya que esto puede verse como una invasión de su privacidad, si no se solicita su permiso, como una violación de la confidencialidad. A menudo, el material para la recaudación de fondos y las fotografías tomadas fuera de contexto pueden ser engañosos. Pueden hacer que el espectador asuma que los que reciben ayuda son todos necesitados y desamparados y que no consigan resaltar la dignidad de las personas y su capacidad de ayudarse a sí mismos. Las políticas y directrices relativas a la comunicación externa deben estar disponibles para todo el personal y pueden ayudar a garantizar que no se cometan estos errores. |

Enlaces para más información

ALNAP (2014) 'Cerrando el círculo – Retroalimentación efectiva en contextos humanitarios'. Guía para especialistas ALNAP. Londres: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/12225>

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Manual de la participación':

<http://www.urd.org/Manual-de-la-participacion>

CAFOD (2010) 'Uso Compartido de Información con Comunidades':

<http://www.alnap.org/resource/10353>

Frans Geilfus (2009) '80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación':

<http://ejoventut.gencat.cat/permalink/aac2bb0c-2a0c-11e4-bcfe-005056924a59>

Infoasaid (2015) E-learning course:

<http://www.cdacnetwork.org/Learning-Centre/e-Learning/>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 5



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a mecanismos seguros y ágiles para gestionar las quejas.

Criterio de Calidad:
Las quejas son bien recibidas y gestionadas.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Las personas afectadas por crisis humanitarias tienen derecho a presentar quejas a una organización y a recibir una respuesta apropiada y oportuna.

Los mecanismos formales de presentación de quejas y de reparación son un componente esencial de la rendición de cuentas de una organización y ofrecen a las comunidades afectadas algún elemento de control sobre sus vidas. Una queja contiene una reclamación específica y puede alertar a una organización de faltas graves o de fallos en la respuesta, lo que le permite tomar las medidas oportunas para mejorar la calidad de los programas. Todas las organizaciones son susceptibles de fraude o abuso de poder y un sistema de quejas puede ayudar a una organización a reconocer y responder a la negligencia, manipulación y explotación.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias, incluidos los grupos vulnerables y marginados, son conscientes de los mecanismos de quejas establecidos para su uso.
2. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias consideran los mecanismos de quejas accesible, eficaz, confidencial y seguro.
3. Las quejas se investigan, resuelven y los resultados se comunican al demandante dentro del plazo indicado.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Se ha consultado a las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias sobre el diseño de los mecanismos de quejas?
- ¿En el diseño de los procesos de queja, se han tomado en cuenta las preferencias de todos los grupos demográficos, especialmente las relacionadas con la seguridad y la confidencialidad?
- ¿Se ha facilitado información, y todos los grupos demográficos la han comprendido, sobre cómo funcionan los mecanismos de queja y qué tipo de quejas pueden presentarse a través de dichos mecanismos?
- ¿Se han acordado y respetado los plazos para investigar y resolver las quejas? ¿Se ha registrado el tiempo entre el momento en que una queja se ha presentado y su solución?
- ¿Las quejas sobre explotación y abuso sexual las investiga personal con competencias pertinentes y un nivel de autoridad apropiado de manera inmediata?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|--|--|
| 5.1 Consultar con las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias el diseño, la ejecución y el seguimiento de los procesos de gestión de quejas. | Diseño de un mecanismo de quejas <ul style="list-style-type: none">• Se debe consultar a las comunidades afectadas y a otras partes interesadas (incluido personal y grupos que podrían ser especialmente vulnerables) acerca de: cuál es su visión de los mecanismos de quejas; cómo se tratan actualmente las quejas; la forma en que la que les gustaría presentar las quejas ante la organización/organizaciones; potencialmente, qué podría impedirles presentar una queja; y cómo quieren recibir comunicaciones sobre las quejas presentadas. Los procedimientos se deben diseñar para adaptarse a las necesidades de cada contexto y se debe explorar la posibilidad de establecer mecanismos comunes de quejas con otras organizaciones. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del personal necesitarán formación para comprender la justificación del mecanismo de quejas y los procedimientos para su funcionamiento. También es importante considerar el modo de registro de las quejas recibidas y de su seguimiento, así como de la incorporación de lo aprendido en la planificación futura. |
| 5.2 Recibir y aceptar las quejas, así como informar sobre cómo se puede acceder al mecanismo correspondiente y cuál es el alcance de los asuntos que trata. | <p>Concienciar acerca de cómo presentar una queja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se necesitarán tiempo y recursos para que los diferentes grupos de la población afectada sepan lo que pueden esperar de las organizaciones en términos de servicios, actitudes y comportamiento del personal, así como qué hacer y dónde ir si quieren presentar una queja porque la organización no haya podido cumplir con estas normas. También se debe garantizar que pueden presentar una queja confidencialmente y sin temor a represalias. • Una campaña de información puede ser útil para contribuir a la concienciación sobre los sistemas y procedimientos, y se debería dar a las personas la oportunidad de hacer más preguntas sobre cómo va a funcionar dicho mecanismo. • La gestión de expectativas es importante, ya que las comunidades pueden creer que el proceso de quejas puede resolver todos sus problemas. Si los cambios que esperan están fuera del control de la organización esto podría generar frustración y decepción. |
| 5.3 Gestionar las quejas de manera oportuna, justa y apropiada, dando prioridad a la seguridad de aquellos que reclaman y a los que se han visto afectados en todas las etapas. | <p>Gestión de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las quejas deben tratarse individualmente, a pesar de que puedan cubrir temas similares. Siempre se debe dar una respuesta dentro de un plazo especificado, y el denunciante debe ser consciente de cuándo debería esperar una respuesta (por ejemplo, siete días para quejas no sensibles). • Cuando la queja queda fuera del control y la responsabilidad de la organización, esto se debe explicar claramente al denunciante y, cuando sea posible, de acuerdo con el denunciante, remitirlo a la organización adecuada. Si se quiere que el mecanismo funcione de manera eficaz, la coordinación con otras organizaciones y sectores será necesaria. • Las quejas anónimas y malintencionadas presentan desafíos específicos porque su origen es desconocido. Para la organización, pueden ser una señal de advertencia de un descontento subyacente y el seguimiento necesitará investigar si existe alguna causa de queja previamente no reconocida. • Las denuncias de explotación y abuso sexual sólo deben investigarlas personal capacitado. <p>Documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben mantenerse registros de cómo se creó el mecanismo de quejas (incluido sobre qué base se tomaron las decisiones), de todas las quejas presentadas, cómo se respondieron y dentro de qué plazo. Debe tenerse cuidado para garantizar que la información de las quejas se mantenga confidencial, de estricta conformidad con las políticas de protección de datos, y que la información se guarde solo durante el tiempo que sea necesario. <p>Protección de los denunciantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dinámica social y de poder debe evaluarse antes de decidir sobre la mejor manera de interactuar con las comunidades. Siempre debe prestarse especial atención a las necesidades específicas de las personas mayores, las mujeres, las personas con discapacidad y otras personas que puedan estar en situación de marginación para asegurarse de que tienen voz y voto en el diseño e implementación de los sistemas de gestión de quejas. • Debe tenerse cuidado a la hora de decidir quién necesita saber qué información dentro de la organización. Dado el estigma social asociado al abuso sexual y el peligro muy real que para las mujeres, niños y niñas que denuncian tales abusos suponen los autores y sus propias familias, es esencial garantizar a la persona que su queja se tratará de manera confidencial y asegurarle que se enfrentarán al peligro de represalias. Una política de denuncias de irregularidades debe ofrecer garantía de protección al personal que pone de manifiesto preocupaciones sobre los programas o el comportamiento de colegas. |

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existen políticas, presupuestos y procedimientos específicos para la gestión de quejas?
- ¿Se ha facilitado a todo el personal una formación inicial y de reciclaje sobre la política y los procedimientos de gestión de quejas de la organización?
- ¿La política de gestión de quejas de la organización incluye medidas para la explotación y el abuso sexual?
- ¿El compromiso político de la organización y los procedimientos para la prevención de la explotación y el abuso sexual se ha compartido con las comunidades y las personas afectadas?
- ¿Las quejas que no pueden tratarse en la organización se remiten de manera oportuna a otras organizaciones pertinentes?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|---|--|
| <p>5.4 Existe y se registra un proceso de gestión de quejas para las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias. El proceso debería incluir la programación, la explotación y el abuso sexual, así como otros abusos de poder.</p> | <p>Procesos de gestión de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una organización que cumple la Norma Humanitaria Esencial debe garantizar que su personal y las comunidades de las que se ocupa tengan la oportunidad de presentar quejas. Este tipo de quejas puede verse como una oportunidad para mejorar la organización y su trabajo. Las quejas pueden indicar el impacto y la pertinencia de una intervención, los riesgos y vulnerabilidades potenciales, así como el grado de satisfacción de las personas sobre los servicios prestados. • El proceso relativo a las quejas deben explicarse claramente a las comunidades y al personal, y se necesitan mecanismos para informaciones sensibles (por ejemplo, relacionadas con la corrupción, la explotación y el abuso sexual, o mala conducta o negligencias graves) y no sensible (desafíos para la utilización de criterios de selección). • Las directrices deben indicar qué quejas entran dentro del ámbito de la organización, y cuándo y cómo remitirlas a otros proveedores de servicios. Deben indicarse claramente los roles, responsabilidades y plazos acordados. El derecho a apelar también debería incorporarse dentro de los mecanismos de quejas. • La posibilidad de trabajar con otras organizaciones en mecanismos de quejas en lugares, consorcios o sectores específicos debe considerarse también, ya que esto puede resultar menos confuso para las comunidades y el personal. <p>Explotación y abuso sexual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una organización y sus dirigentes son responsables de velar por que se hayan adoptado mecanismos de quejas y procedimientos seguros, transparentes, accesibles y confidenciales para casos de explotación y abuso sexual. Las organizaciones deben considerar incluir en sus acuerdos de colaboración, cuando proceda, declaraciones específicas acerca de la cooperación con las investigaciones de casos de explotación y abuso sexual. |
| <p>5.5 Existe una cultura de la organización en la que se toman en serio las quejas y se adoptan las medidas adecuadas de acuerdo a las políticas y procesos ya definidos.</p> | <p>Cultura organizativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal debe conocer bien las políticas relativas al deber de diligencia de la organización hacia las personas a las que pretende ayudar, sus códigos de conducta y la manera de proteger a grupos potencialmente vulnerables como mujeres, niños y niñas y personas con discapacidad. • Los responsables y el personal de alto nivel deben modelar y promover una cultura de respeto mutuo entre todo el personal, socios, voluntarios y personas afectadas por crisis humanitarias. Su apoyo es vital para la implementación de los mecanismos de quejas de la comunidad. • Las organizaciones deberían disponer de procedimientos de investigación formal que ajustan a los principios de confidencialidad, independencia y respeto. Las investigaciones deben llevarse a cabo de manera exhaustiva, oportuna y profesional, pero también cumplir con las normas legales y los requisitos de derecho laboral locales. Los responsables designados deben tener acceso a asesoramiento especializado o formación en materia de investigaciones y gestión de la mala conducta del personal. • También debería definirse una política de procedimiento de queja y denuncias de irregularidades para hacer frente a las quejas del personal. • Las organizaciones que trabajan con socios deben ponerse de acuerdo sobre cómo presentar y gestionar las quejas (incluida de un socio contra el otro). |

| | |
|---|--|
| <p>5.6 Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias son totalmente conscientes del comportamiento que se espera del personal humanitario, incluido el compromiso de la organización con la prevención de la explotación y el abuso sexual.</p> | <p>Códigos de conducta y comportamiento del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones que cumplen este compromiso deben tener un código de conducta debidamente conocido y aprobado por la dirección. • Una política de salvaguarda de los niños y niñas debe aplicarse a todo el personal y a los socios, y se deberían impartir cursos de iniciación sobre las normas de comportamientos esperados. • El personal debe conocer y comprender las consecuencias del incumplimiento del código (véanse los Compromisos 3 y 8). |
| <p>5.7 Las quejas que no entran dentro del ámbito de la organización se remiten a las instancias pertinentes de acuerdo con las buenas prácticas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El personal debe saber cómo gestionar las quejas o denuncias de abuso. En el caso de actividad criminal o incumplimiento del derecho internacional, será necesario el enlace con las autoridades competentes. |

Enlaces para más información

CAFOD (2010) 'Manejo de retroalimentación y quejas de la comunidad':

<http://www.alnap.org/resource/10538>

CAFOD (2010) 'Política y procedimientos de manejo de quejas para programas internacionales':

http://www.cafod.org.uk/content/download/2596/18899/version/1/file/CAFOD%20Complaints%20Handling%20Policy_SP.pdf

Federación Luterana Mundial (2015) 'Mecanismo de quejas':

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Mecanismo-de-Quejas-de-la-Federacion-Luterana-Mundial.pdf>

IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel':

<http://www.pseataaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf>

Save the Children (2013) 'Putting Accountability into Practice':

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 6



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda coordinada y complementaria.

Criterio de Calidad:
La respuesta humanitaria es coordinada y complementaria.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Una cobertura adecuada del programa y respuestas humanitarias oportunas y efectivas requieren una acción colectiva. Los mecanismos de coordinación, como el sistema de grupos temáticos, están obligados a establecer una clara división del trabajo y la responsabilidad e identificar deficiencia en la cobertura y la calidad. Es importante evitar la duplicación de esfuerzos y el desperdicio de recursos. El intercambio de información y conocimientos entre las partes interesadas, la planificación conjunta y las actividades integradas también pueden garantizar que las organizaciones gestionen mejor el riesgo y mejoren los resultados de una respuesta.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias no identifican deficiencias y solapamientos en la respuesta.
2. Las organizaciones que participan en la respuesta comparten información relevante a través de mecanismos de coordinación formales e informales.
3. Las organizaciones coordinan la evaluación de las necesidades, la prestación de la ayuda humanitaria y el monitoreo de su ejecución.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿La información sobre las competencias, recursos, áreas geográficas y sectores de trabajo de la organización se comparte con otras organizaciones que participan en la respuesta en el momento oportuno?
- ¿La información sobre las competencias, recursos, áreas y sectores de trabajo de otras organizaciones, incluidas las autoridades locales y nacionales es accesible y se utiliza?
- ¿Se han identificado y apoyado las estructuras de coordinación existentes?
- ¿Se han tenido en cuenta los programas de otras organizaciones y de las autoridades a la hora de diseñar, planificar y ejecutar los programas?
- ¿Se han identificado y tratado las deficiencias en la cobertura?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|--|---|
| 6.1 Identificar los roles, las responsabilidades, las capacidades y los intereses de las diferentes partes interesadas.³ | Colaboración con el sector privado <ul style="list-style-type: none">• El sector privado puede aportar eficiencias comerciales, conocimientos y recursos complementarios a las organizaciones humanitarias. El intercambio de información deberá, como mínimo, evitar la duplicación de esfuerzos y promover la buena práctica humanitaria. Las asociaciones con el sector privado deben garantizar que haya beneficios explícitos para las personas afectadas por crisis humanitarias, al tiempo que se reconoce que los actores del sector privado pueden tener objetivos adicionales propios. |

³ Incluidos actores locales, organizaciones humanitarias, autoridades locales, empresas privadas y otros grupos relevantes.

| | |
|---|--|
| | <p>Trabajo con los militares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los militares aportan conocimientos y recursos particulares, como la seguridad, la logística, el transporte y las comunicaciones. Sin embargo, cualquier asociación con los militares debe estar al servicio de, y dirigido por, las organizaciones humanitarias y de conformidad con las directrices aprobadas. Algunas organizaciones mantendrán un diálogo mínimo para asegurar la eficiencia operativa (por ejemplo, el intercambio de información básica del programa) mientras que otras pueden establecer vínculos más fuertes (por ejemplo, el uso de recursos militares). |
| <p>6.2 Garantizar que la respuesta humanitaria complemente la de las autoridades⁴ locales y nacionales, así como la de otras organizaciones humanitarias.</p> | <p>Asistencia complementaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones humanitarias tienen un papel esencial que desempeñar en el apoyo a la función de respuesta y coordinación del estado. • Las organizaciones locales y las redes de la sociedad civil tendrán una importante cantidad de experiencias y conocimientos relativos al contexto, pero pueden necesitar apoyo para recomponerse después de los efectos de un desastre. • La colaboración y, cuando sea posible, la puesta en común de los recursos y el equipamiento optimizan la capacidad de las comunidades, los gobiernos anfitriones, los donantes y las organizaciones humanitarias con diferentes mandatos y conocimientos. Por ejemplo, las valoraciones, formaciones y evaluaciones conjuntas pueden ayudar a romper las barreras entre las organizaciones y garantizar un enfoque más coherente (véase la sección enlaces para más información a continuación). |
| <p>6.3 Participar en los órganos de coordinación pertinentes y colaborar con otros con el fin de minimizar las demandas sobre las comunidades y maximizar la cobertura y prestación de los servicios de la respuesta humanitaria en general.</p> | <p>Organismos de coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con frecuencia se deben hacer esfuerzos para fomentar la coordinación, ya que los actores locales no podrán participar si los mecanismos de coordinación parecen ser relevantes sólo para las organizaciones internacionales. El lugar de las reuniones o el idioma pueden ser una barrera para la participación de los actores locales. Son necesarios mecanismos nacionales y subnacionales y deberán establecerse líneas de información claras. La participación en los mecanismos de coordinación antes de un desastre establece relaciones y mejora la coordinación durante una respuesta. • Cuando sean necesarias estructuras de coordinación paralelas, deberá haber una estrategia clara de vinculación con los órganos de coordinación a más largo plazo. El sistema de grupos temáticos (clústeres) es un mecanismo reconocido para la coordinación de emergencias, pero debe apoyar los mecanismos de coordinación nacionales. • Las reuniones que agrupan a diferentes sectores pueden facilitar el tratamiento de las necesidades de las personas en su conjunto y no de forma aislada (por ejemplo, vivienda, agua, saneamiento, higiene y necesidades psicosociales de las personas están relacionados entre sí). • En todos los contextos de coordinación, el compromiso de participación de las organizaciones se verá afectado por la calidad de los mecanismos de coordinación. Los líderes de coordinación tienen la responsabilidad de garantizar que las reuniones y el intercambio de información estén bien gestionados, sean eficientes y orientados a los resultados. El órgano de coordinación debe determinar el alcance de sus actividades y compromisos, así como el solapamiento con otros órganos de coordinación y cómo se gestionará esto (p. ej., en relación con la rendición de cuentas, el género y la protección). • Una función clave de coordinación es garantizar la aplicación y el cumplimiento de normas y directrices, y lograr un impacto sólo es posible mediante el trabajo colaborativo y la rendición de cuentas mutua. Esto se puede hacer recordando a las organizaciones la necesidad de ajustarse no sólo a las normas técnicas, sino también a la CHS, y asegurándose de que los indicadores de desempeño de la CHS se adaptan al contexto y se utilizan para monitorear y evaluar la respuesta. |

⁴ Cuando las autoridades son parte en el conflicto, los actores humanitarios deben utilizar su juicio en relación con la independencia de la respuesta, manteniendo los intereses de las comunidades y las personas afectadas por la crisis en el centro de la toma de decisiones.

| | |
|--|---|
| <p>6.4 Compartir la información necesaria con socios, grupos de coordinación y otros actores locales relevantes por medio de canales de comunicación adecuados.</p> | <p>Intercambio de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • El intercambio de información (incluida la información financiera) entre las diferentes partes interesadas y los diferentes mecanismos de coordinación hace que sea más probable la identificación de deficiencias o duplicaciones. • Es importante respetar el uso de la lengua(s) local(es) en las reuniones y en otras comunicaciones y examinar las barreras a la comunicación a fin de que las partes interesadas locales puedan participar. • Se debe prestar atención a hablar con claridad y evitar la jerga y los coloquialismos, especialmente cuando otros participantes no hablan el mismo idioma. También puede ser necesario proporcionar intérpretes y traductores. |
|--|---|

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existe un claro compromiso en las políticas y estrategias de la organización para trabajar en colaboración con otros actores?
- ¿Se han establecido criterios o condiciones para la selección, la colaboración y la coordinación con socios?
- ¿Existen acuerdos formales de asociación?
- ¿Los acuerdos de asociación incluyen una clara definición de roles, las responsabilidades y los compromisos de cada socio, incluido el modo en que cada socio contribuirá de manera conjunta al cumplimiento de los principios humanitarios?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|---|--|
| <p>6.5 Las políticas y las estrategias incluyen un compromiso claro con la coordinación y la colaboración con los demás, incluidas las autoridades locales y nacionales, sin comprometer los principios humanitarios.</p> | <p>Compromiso con la coordinación y la colaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una organización que cumple la CHS tiene que asegurarse de que el Compromiso con la coordinación se incluye en las políticas y estrategias de movilización de recursos de la organización. La organización debe facilitar una declaración sobre cómo se va a colaborar con socios, autoridades anfitrionas y otros actores humanitarios (y cuando proceda, con actores no humanitarios). • El personal que representa a las organizaciones en las reuniones de coordinación debe disponer de la información, las capacidades y la autoridad adecuadas para contribuir a la planificación y toma de decisiones. Las responsabilidades de coordinación deben estar claramente articuladas en sus descripciones de puestos. |
| <p>6.6 La colaboración con socios se rige por acuerdos claros y coherentes que respeten los mandatos, las obligaciones y la independencia de cada uno, así como reconozcan sus respectivas limitaciones y compromisos.</p> | <p>Trabajo con socios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanto las organizaciones locales como las nacionales deben participar o colaborar con los socios. Para que las asociaciones sean eficaces y rindan cuentas debe haber una comprensión clara y compartida del mandato de cada organización, así como de las funciones y responsabilidades mutuas. • Puede haber diferentes tipos de acuerdos con socios, que van desde lo puramente contractual a la toma de decisiones conjunta y los recursos compartidos. • En la mayoría de las situaciones, una organización socia tendrá su propio mandato y visión y querrá mantener su independencia. Sin embargo, siempre habrá oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo mutuos y ambas partes tienen mucho que ganar con la asociación. |

Enlaces para más información

Christian Aid (2012) 'Building the future of humanitarian aid: Local capacity and partnerships in emergency assistance':

<http://www.christianaid.org.uk/images/building-the-future-of-humanitarian-aid.pdf>

Comité Permanente entre Organismos (2012) 'Módulo de referencia para la coordinación de grupos temáticos a nivel nacional':

http://www.acnur.es/PDF/agendatransformativa_iasc_protocolo4_20130409121044.pdf

Knox Clarke, P. and Campbell, L. (2015) 'Exploring coordination in humanitarian clusters'. ALNAP Study. Londres: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/20360>

NRC (2008) 'Kit para la gestión de campamentos':

http://www.nrc.no/arch/_img/9178010.pdf

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 7



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias pueden esperar que se les brinde una mejor asistencia, ya que las organizaciones aprenden de la experiencia y la reflexión.

Criterio de Calidad:
Los actores humanitarios están en un proceso de aprendizaje y mejora constante.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Aprender de los éxitos y fracasos y la aplicación de estos conocimientos para modificar y adaptar el trabajo actual y futuro es una piedra angular de la rendición de cuentas y la gestión de calidad. La cultura del aprendizaje y la mejora continua debe constituir la esencia de una organización profesional y comprometida y es fundamental para garantizar la eficacia y la eficiencia. Una interacción constante con los usuarios del servicio es necesaria, a fin de que los cambios y adaptaciones se lleven a cabo lo antes posible. La colaboración con otras organizaciones también puede mejorar el aprendizaje.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y las personas afectadas por crisis humanitarias identifican las mejoras de la asistencia y la protección que reciben a lo largo del tiempo.
2. Se producen mejoras en las intervenciones de asistencia y protección como resultado del aprendizaje generado en la respuesta actual.
3. La asistencia y la protección proporcionadas reflejan el aprendizaje conseguido en otras respuestas.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Las evaluaciones y revisiones de respuestas a crisis humanitarias similares se han consultado e incorporado como relevantes en el diseño del programa?
- ¿El monitoreo, los procesos de evaluación, retroalimentación y gestión de quejas están conduciendo a cambios e innovaciones en el diseño y la ejecución de los programas?
- ¿El aprendizaje se está documentando de manera sistemática?
- ¿Se están utilizando sistemas específicos para compartir el aprendizaje con las partes interesadas, incluidos los socios y las personas afectadas?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|--|--|
| 7.1 Aprovechar las lecciones aprendidas y las experiencias previas en el diseño de programas. | Aprender de la experiencia <ul style="list-style-type: none">• Diferentes enfoques y métodos se adaptan a diferentes objetivos de desempeño, aprendizaje y rendición de cuentas. El aprendizaje debe considerar tanto los fracasos como los éxitos y, sin duda, las organizaciones pueden aprender más de los primeros.• Un monitoreo eficaz utiliza datos cualitativos y cuantitativos, se basa en una variedad de métodos para triangular los datos y mantiene registros consistentes.• La claridad sobre el uso y los usuarios previstos de los datos determinan la información que se recopila y la forma de presentarla. Se debe tener cuidado para no recoger datos que no se analizan o utilizan.• Los sistemas de monitoreo deben tan simples y accesibles como sea posible, al tiempo que reconoce que la información debe representar a los diferentes grupos. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Las personas afectadas por crisis humanitarias son los mejores jueces de los cambios que se producen en su vida y debe fomentarse el uso de la escucha de cuestiones abiertas y otros enfoques participativos cualitativos, así como métodos cuantitativos. El aprendizaje también debe compartirse y debatirse con las comunidades. La información de los mecanismos de retroalimentación y quejas debe examinarse cuando se evalúe un programa. Un plan de acción realista y consensuado puede ayudar a garantizar que se sigan las recomendaciones de la evaluación y la revisión. |
| 7.2 Aprender, innovar y realizar cambios sobre la base del seguimiento y la evaluación, la retroalimentación y las quejas. | Innovación <ul style="list-style-type: none"> En los últimos años, se ha prestado mayor atención a la utilización de enfoques, herramientas y métodos innovadores para solucionar algunos de los desafíos de la respuesta humanitaria. Se han puesto a disposición fuentes de financiación para las organizaciones que desean desarrollar ideas nuevas y creativas, como el uso de nuevas tecnologías para el saneamiento y los programas basados en transferencias de efectivo, o un mayor uso de herramientas y medios digitales. Las personas afectadas por crisis humanitarias también han sido siempre innovadoras en la adaptación a circunstancias cambiantes y se podría proporcionar apoyo para implicarlas en un proceso más sistemático de innovación y desarrollo. |
| 7.3 Compartir el aprendizaje y la innovación dentro de la organización, con las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias y con otras partes interesadas. | Colaboración e intercambio de lecciones <ul style="list-style-type: none"> En aras de la transparencia y la eficacia del programa, la información del monitoreo debe compartirse regularmente con las comunidades. El monitoreo realizado por las propias personas puede mejorar más la transparencia y la calidad, así como fomentar la apropiación de la información. El aprendizaje en colaboración con otras organizaciones y órganos académicos es una obligación profesional y puede introducir perspectivas e ideas frescas, así como maximizar el uso de recursos limitados. La colaboración también ayuda a reducir la carga de evaluaciones repetidas en la misma comunidad. Una gran variedad de organizaciones han utilizado ejercicios de aprendizaje entre pares y pueden llevarse a cabo para el monitoreo del progreso en tiempo real o como un ejercicio reflexivo posterior a la emergencia. Cualquier información recopilada a través del monitoreo y evaluación debe analizarse y presentarse en un formato breve que facilite el intercambio y la toma de decisiones. Resúmenes, documentos informativos, reuniones o películas ayudan a hacer más accesible la información y los conocimientos. |

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existen políticas y recursos para la evaluación y el aprendizaje? ¿Las conoce el personal?
- ¿Existen orientaciones claras para el registro y difusión del aprendizaje, incluidas orientaciones específicas aplicables a crisis humanitarias?
- ¿Se ha identificado el aprendizaje a nivel de programa, documentado y compartido dentro de la organización?
- ¿La organización es un miembro activo de foros de aprendizaje e innovación? ¿Cómo contribuye la organización a estos foros?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|--|--|
| 7.4 Existen políticas de evaluación y aprendizaje y se dispone de medios para aprender de la experiencia y mejorar las prácticas. | Evaluación y políticas de aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> Las lecciones clave y las áreas de mejora identificadas no siempre se tratan sistemáticamente y las lecciones no se pueden considerar aprendidas a menos que hayan traído cambios demostrables en respuestas actuales o posteriores. Una organización debe incluir en su ciclo de aprendizaje un plan de revisión y mejora de su desempeño basado en indicadores medibles y objetivos. Todo el personal debe comprender sus responsabilidades en relación con el monitoreo del progreso de su trabajo. También deben comprender el modo en que el aprendizaje puede contribuir a su propio desarrollo personal. |

| | |
|---|--|
| <p>7.5 Existen mecanismos para registrar el conocimiento y la experiencia y hacerlos accesibles a toda la organización.</p> | <p>Gestión del conocimiento y del aprendizaje de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión del conocimiento consiste en recopilar, desarrollar, compartir, almacenar y utilizar de manera efectiva el conocimiento y el aprendizaje de la organización. El aprendizaje de la organización debe conducir a cambios prácticos como mejores estrategias para llevar a cabo las evaluaciones, o la reorganización de los equipos para asegurar una respuesta más rápida y coherente, o una articulación más clara de las responsabilidades de toma de decisiones. • El personal nacional a largo plazo suele ser clave para preservar las relaciones y el conocimiento local. |
| <p>7.6 La organización contribuye al aprendizaje y la innovación en la respuesta humanitaria tanto entre pares como a nivel sectorial.</p> | <p>Aprendizaje entre pares y a nivel sectorial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La creación de redes y comunidades de práctica (incluida la participación de universidades) y las oportunidades de aprendizaje de los grupos de pares, tanto en el terreno como en actividades de revisión posteriores a una intervención o foros de aprendizaje, pueden contribuir de manera importante a la práctica y al aprendizaje en todo el sistema de la organización. El hecho de compartir entre pares los desafíos y los éxitos puede permitir a los humanitarios identificar los riesgos y evitar errores futuros. • La cantidad de documentación disponible en todo el sector es mucho mayor que la cantidad disponible en cualquier organización individual y, por lo tanto, se logran economías de escala a través de actividades de aprendizaje de todo el sistema. También hay fuertes indicios de que las organizaciones que aprenden y revisan documentación conjuntamente tienen más probabilidades de proporcionar el catalizador para el cambio organizativo que las lecciones aprendidas dentro de una única organización. |

Enlaces para más información

Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Evaluación de la Acción Humanitaria. Guía Piloto'. ALNAP:

<http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#>

Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Evaluación Participativa del Impacto. Guía para profesionales'. Fein-stein International Center, Tufts University, Somerville:

<http://fic.tufts.edu/assets/Impact-Guide-SPANISH.pdf>

El Proyecto Esfera (2015) 'Esfera en el seguimiento y la evaluación':

<http://www.sphereproject.org/silo/files/esfera-en-el-seguimiento-y-la-evaluacin.pdf>

Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Usando evaluaciones para un cambio real: Perspectiva de los especialistas humanitarios'. ALNAP Study. Londres: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/12358>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 8



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben la ayuda que necesitan por parte del personal y voluntarios competentes gestionados de forma adecuada.

Criterio de Calidad:
El personal cuenta con apoyo para hacer su trabajo con eficacia y recibe un trato justo y equitativo.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Las acciones del personal son el fundamento de cada uno de los Nueve compromisos y la base para una respuesta eficaz.

La capacidad de una organización para contratar, formar y gestionar personal y voluntarios es un elemento central de la adhesión a Norma Humanitaria Esencial.

A menudo, los costes relacionados con el personal son la mayor proporción de los gastos de una organización y de la mayoría de los presupuestos de los programas, por tanto, las inversiones en personal deben cuidarse mucho para poder obtener los mejores resultados para las comunidades afectadas por crisis humanitarias. Las responsabilidades relacionadas con el personal y el enfoque de la organización en relación con su fuerza de trabajo en su conjunto también se incluyen en los otros ocho Compromisos.

Indicadores de desempeño

1. El personal masculino y femenino se siente apoyado por su organización para hacer su trabajo.
2. El personal cumple satisfactoriamente sus objetivos de desempeño.
3. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias evalúan al personal como eficaz (es decir, con respecto a sus conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes).

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿Se ha comunicado al nuevo personal el mandato y los valores de la organización?
- ¿Se gestiona el desempeño, se trata el bajo desempeño y se reconoce el buen desempeño del personal?
- ¿El personal firma un código de conducta o un documento similar vinculante? Si es así, ¿reciben orientación sobre esta y otras políticas pertinentes que les permite comprenderlo de forma correcta?
- ¿Se reciben quejas sobre el personal o el personal de los socios? ¿Cómo se gestionan?
- ¿El personal está informado sobre el apoyo disponible para desarrollar las competencias que sus puestos requieren y lo están utilizando?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|---|--|
| 8.1 El personal trabaja de acuerdo al mandato y los valores de la organización, así como a los objetivos acordados y las normas de desempeño (véase también la nota de orientación 8.2). | Personal y voluntarios <ul style="list-style-type: none">• Se considera que son miembros del personal todas las personas designadas que representan a la organización, incluidos los empleados nacionales, internacionales, contratados de forma permanente o transitoria, así como voluntarios y consultores. Sin embargo, se aplican diferentes términos y condiciones a los diferentes tipos y niveles de personal.• El derecho laboral nacional suele imponer la situación de una persona que trabaja para la organización y esas leyes deben respetarse. Todos los miembros del personal deben ser conscientes de su situación jurídica y organizativa. |

| | |
|--|--|
| <p>8.2 El personal se adhiere a las políticas que se le aplican y entiende cuáles son las consecuencias de no adherirse a ellas.</p> | <p>Adhesión a los mandatos, los valores y las políticas de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se espera que el personal trabaje dentro del marco legal, misión, valores y visión de la organización, que deben definirse y se les debe comunicar. Más allá de esta comprensión más amplia del papel y las formas de trabajar de la organización, un individuo debe trabajar conforme a un conjunto de objetivos personales y expectativas de desempeño acordados junto con su responsable. • Aunque la organización es la responsable de que las políticas sean fácilmente accesibles, el personal debe aplicar las políticas que son relevantes para ellos y aceptar las consecuencias si no lo hacen. • La necesidad de cursos de iniciación y formación relacionados con el mandato de la organización, las políticas y los códigos de conducta se aplicarán en todas las situaciones (incluso durante una expansión rápida). |
| <p>8.3 El personal desarrolla y hace uso de las competencias humanas, técnicas y de gestión adecuadas para cumplir su función y entiende cómo la organización puede ayudarle a llevarla a cabo.</p> | <p>Normas de desempeño y desarrollo de competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal y sus empleadores son mutuamente responsables del desarrollo de sus propias habilidades, incluyendo las habilidades de gestión. Con la ayuda de unos objetivos y normas de desempeño claros, el personal debe entender qué habilidades, competencias y conocimientos (por ejemplo, una buena capacidad de escucha) son obligatorios para realizar su función actual. También deben ser conscientes de las oportunidades de crecimiento y desarrollo que pueden estar disponibles o solicitarse. Las competencias se pueden mejorar mediante la experiencia, la formación, la tutoría o el asesoramiento. • En la fase inicial de un desastre, las oportunidades para el desarrollo formal del personal pueden ser limitadas, pero los responsables deben, como mínimo, proporcionar una formación inicial y una capacitación laboral. • Para evaluar las habilidades y comportamientos de un miembro del personal pueden utilizarse varios métodos, como observación, revisión del trabajo realizado, conversaciones directas con ellos y entrevistas con sus colegas. Las evaluaciones del desempeño regulares y documentadas deben permitir a los gestores identificar las áreas de apoyo y formación (véase la sección enlaces para más información a continuación). |

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Se han establecido procedimientos para la evaluación de las necesidades de recursos humanos, conjuntamente con el departamento de RRHH, en relación con el tamaño y el alcance del programa?
- ¿La planificación organizativa hace provisiones para las necesidades futuras de liderazgo y de desarrollo de nuevos talentos?
- ¿Las políticas y procedimientos de personal cumplen el derecho laboral local y siguen buenas prácticas reconocidas de gestión de personal?
- ¿Todos los empleados disponen de una actualización de la descripción y los objetivos del puesto, entre ellos las responsabilidades y los objetivos específicos?
- ¿La estructura de recompensas y beneficios es justa, transparente y se aplica sistemáticamente?
- ¿Todo el personal ha realizado una formación inicial y dispone de actualizaciones de la gestión del desempeño, las políticas y procedimientos de personal?
- ¿Se pide a todo el personal (y a los contratistas) que firmen un código de conducta (que incluya la prevención de la explotación y el abuso sexual) y se le proporciona una formación inicial adecuada sobre el código de conducta?
- ¿La organización dispone de una política y directrices de seguridad que se encuentran en un lugar específico, conocido por el personal?

| Responsabilidades de la organización | Notas de orientación |
|--|---|
| <p>8.4 La organización posee las capacidades de gestión y el personal necesarios para ejecutar sus programas.</p> | <p>Capacidad y competencia del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de gestión de personas dependerán de cada organización y contexto, pero deben tener en cuenta las buenas prácticas. Deben examinarse y planificarse a nivel estratégico con el apoyo de la alta dirección. Los planes y proyectos de la organización deben tener en cuenta la capacidad del personal, a fin de garantizar que la cantidad correcta de personal con las habilidades adecuadas están en el lugar correcto y en el momento adecuado para conseguir los objetivos de la organización a corto y largo plazo. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Esto no significa que las organizaciones solo deban emprender un proyecto si han logrado reunir todos los recursos y conocimientos necesarios en el inicio, pero una amplia preparación de toda la organización (con la participación de las operaciones, los recursos humanos, las finanzas y otras funciones) es vital para acordar cómo se movilizarán los recursos necesarios. • Las organizaciones también necesitan planificar de antemano cómo van a hacer frente a la demanda repentina de personal cualificado. Los puestos y responsabilidades a nivel de país también deben clarificarse, al igual que las responsabilidades de toma de decisiones y la comunicación internas. • Una alta rotación de personal puede socavar la calidad y la continuidad del programa. También puede conducir a que el personal evite asumir responsabilidades personales y a un fracaso en el desarrollo de la confianza entre la organización y las comunidades en las que trabaja. |
| 8.5 Las políticas y los procedimientos relativos al personal son justos, transparentes, no discriminatorios y acordes con el derecho laboral local. | <p>Políticas y procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El estilo y la complejidad de las políticas y procedimientos de personal dependerán del tamaño y el contexto de cada organización. Sin embargo, ya sea la organización simple o compleja, el personal debe participar en lo posible en la elaboración y revisión de las políticas, a fin de asegurarse de que sus puntos de vista estén representados. Un manual del personal facilita el conocimiento y la consulta sobre las políticas. • Se debe comprender y respetar el derecho laboral local, y la política y la práctica de la organización deben promover el papel del personal local nacional en la gestión y a un nivel de liderazgo, a fin de asegurar la continuidad, la memoria institucional, y las respuestas más adecuadas al contexto. • Una respuesta eficaz no consiste simplemente en garantizar que personal capacitado esté presente, sino que también dependerá de la forma en que se gestionan las personas. La investigación de los contextos de emergencia demuestra que, para garantizar una respuesta eficaz, la gestión, marcos y procedimientos eficaces son tan importantes, si no más importantes que las habilidades del personal. El personal debe estar formado sobre el modo de aplicar los procedimientos operativos normalizados, ya que esto permite un mayor nivel de delegación y respuestas más rápidas. |
| 8.6 Se cuenta con descripciones de puestos, objetivos de trabajo y procesos de retroalimentación, de forma que el personal comprende claramente lo que se requiere de él. | <p>Directrices del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las descripciones de puesto deben dejar en claro lo que se espera de cada miembro del personal y deben actualizarse. Además, cada miembro del personal debe identificar los objetivos individuales que incluyan sus aspiraciones de trabajo y las competencias que esperan desarrollar o mejorar, y documentarlos en un plan de desarrollo. |
| 8.7 Existe un código de conducta que establece, como mínimo, la obligación del personal de no cometer ningún acto de explotación, abuso o discriminación de personas. | <p>Conducta del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es primordial que el código de conducta de la organización se comprenda, firme y respete, dejando claro a todos los representantes de la organización (incluido personal, voluntarios, socios y contratistas) las normas de comportamiento que se espera de ellos y cuáles serán las consecuencias si incumplen el código. |
| 8.8 Existen políticas que ayudan al personal a mejorar sus capacidades y competencias. | <p>Competencias del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrarse en la competencia y el desarrollo de la capacidad puede motivar a la persona y dar lugar a una mayor eficacia. La organización debe disponer de mecanismos para revisar el desempeño del personal y valorar las deficiencias en materia de capacidad, así como una estrategia de desarrollo de competencias y capacidad para contribuir al desarrollo del talento. El calendario de revisión del desempeño debe ser lo suficientemente flexible para incluir al personal con contratos cortos e indefinidos. • La organización debe estar de acuerdo con sus socios sobre las competencias necesarias para que el personal cumpla los Compromisos acordados. |

8.9 Existen políticas relativas a la seguridad y el bienestar del personal.

Seguridad y bienestar

- El personal suele trabajar largas horas en condiciones estresantes y de riesgo. El deber de diligencia de una organización hacia sus trabajadores incluye medidas para promover el bienestar y evitar el cansancio prologando, el agotamiento y las lesiones o la enfermedad.
- Los responsables deben concienciar a los trabajadores humanitarios de los riesgos y protegerlos de la exposición a amenazas innecesarias para su salud física y emocional. Las medidas que pueden adoptarse incluyen una gestión eficaz de la seguridad, consejos de salud preventiva, apoyo activo a unos horarios de trabajo razonables y acceso a apoyo psicológico cuando sea necesario.
- Los responsables pueden promover un deber de diligencia mediante modelos de buenas prácticas y cumpliendo personalmente las políticas. Los trabajadores humanitarios también deben asumir una responsabilidad personal en la gestión de su bienestar. El apoyo psicosocial debe estar inmediatamente disponible para los trabajadores que hayan experimentado o presenciado eventos extremadamente perturbadores.

Enlaces para más información

CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle':

<http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf>

CHS Alliance (2015) HR Tool:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity':

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

Proyecto ECB (2007) 'Construyendo Confianza en Equipos Diversos – Un Manual Conciso de Facilitación:

<http://www.ecbproject.org/ecb/construyendo-confianza-en-equipos-diversos---un-manual-conciso-de-facilitacion>

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Compromiso 9



Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias pueden esperar que las organizaciones que les prestan asistencia gestionen los recursos de forma efectiva, eficaz y ética.

Criterio de Calidad:

Los recursos se gestionan y usan de forma responsable para los fines previstos.

¿Por qué es importante este Compromiso?

Los recursos son finitos y deben usarse con cuidado. Rendir cuentas está intrínsecamente vinculado con ser responsable de la utilización eficaz y eficiente de los recursos donados a la organización y gestionados por esta. Las comunidades afectadas por crisis humanitarias asumen el coste de la mala gestión, negligencia o corrupción, por lo que es vital que las organizaciones utilicen los recursos con prudencia y honestidad con el fin de garantizar el máximo impacto.

Indicadores de desempeño

1. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen los presupuestos, gastos y resultados a nivel comunitario.
2. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias consideran que los recursos disponibles se utilizan:
 - a. para lo que fueron previstos;
 - b. y sin desviación ni despilfarro.
3. Los recursos obtenidos para la respuesta se utilizan y se monitorean conforma a los planes, objetivos, presupuestos y plazos acordados.
4. La respuesta humanitaria se presta de forma eficiente.

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Acciones Clave

- ¿El personal sigue los protocolos de la organización respecto de las decisiones relativas a los gastos?
- ¿Los gastos se monitorean regularmente y los informes se comparten con toda la gestión del programa?
- ¿Los bienes y servicios se adquieren mediante un proceso de licitación?
- ¿Los efectos potenciales sobre el medio ambiente (agua, suelo, aire, biodiversidad) se monitorean y se adoptan medidas para mitigarlos?
- ¿Se ha establecido un procedimiento seguro de denuncias de irregularidades y el personal, las comunidades afectadas y otras partes interesadas lo saben?
- ¿La relación coste-eficacia y el impacto social se monitorean?

| Acciones Clave | Notas de orientación |
|---|--|
| 9.1 Diseñar programas y ejecutar procesos para garantizar un uso eficiente de los recursos⁵ en relación con la calidad, | Cuestiones programáticas <ul style="list-style-type: none">• En las emergencias agudas de alto perfil, suele haber presión para gastar grandes cantidades de dinero rápidamente y para demostrar que las organizaciones están haciendo algo para enfrentarse a la situación. Esto puede conducir a una pobre planificación del proyecto y a un énfasis insuficiente en la exploración de las diferentes opciones potenciales de programa y financieras (p.ej., el uso de dinero en efectivo) que pueden ofrecer una mayor eficiencia. |

⁵ El término “recursos”, entendido en su sentido más amplio, abarca todo lo que la organización necesita para cumplir con su misión, incluyendo pero sin carácter limitativo: fondos, personal, bienes, equipos, tiempo, superficie del terreno, suelo, agua, aire, productos naturales y medio ambiente en general.

| | |
|---|---|
| <p>el costo y la necesidad de recibirlos a tiempo en cada fase de la respuesta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • En las emergencias repentinas, puede ser necesario adaptar los procedimientos para facilitar una toma de decisiones financieras más rápida, a fin de hacer frente a los desafíos en el contexto humanitario (p.ej., falta de proveedores disponibles para llevar a cabo licitaciones competitivas). Sin embargo, el elevado riesgo de corrupción en contextos humanitarios significa que es importante proporcionar formación y apoyo al personal, así como mecanismos de quejas para evitar que sistemas adaptados se abran a la corrupción (véanse Compromisos 3 y 5). • La colaboración y coordinación entre organizaciones también pueden contribuir a una respuesta más eficiente (p.ej., mediante la realización de valoraciones o evaluaciones conjuntas y apoyo a los sistemas de registro y logísticos interinstitucionales). • Al final del proyecto, los activos y recursos que queden deberán donarse, venderse o devolverse de manera responsable. |
| <p>9.2 Gestionar y utilizar los recursos para lograr el objetivo previsto, minimizando el despilfarro.</p> | <p>Utilización de los recursos para los fines previstos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los actores humanitarios tienen que rendir cuentas a los donantes y las comunidades afectadas y deben ser capaces de demostrar que los recursos se han utilizado de forma sensata, eficiente y con buenos resultados. • El fraude, la corrupción y el despilfarro desvían recursos de los que más lo necesitan. Sin embargo, no puede decirse que una intervención que no es eficaz porque su personal es insuficiente o con pocos recursos sea responsable y, por lo tanto, una intervención económica no siempre es lo mismo que eficiente. A menudo, será necesario establecer un equilibrio entre economía, eficacia y eficiencia. • La ayuda no debe desviarse para apoyar actividades terroristas y muchos donantes imponen sistemas de verificación de socios potenciales para mitigar este riesgo. |
| <p>9.3 Monitorear los gastos en relación con el presupuesto e informar al respecto.</p> | <p>Monitoreo e informes de gastos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión financiera es un aspecto importante de la gestión del programa y para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa son necesarias una planificación financiera y sistemas de monitoreo de buena calidad. Deben establecerse sistemas y procedimientos para mitigar los riesgos principales de la gestión financiera y para hacer un seguimiento de todas las transacciones financieras. • Los riesgos principales que requieren habilidades y sistemas específicos para mitigarlos son las adquisiciones, la programación de transferencias de efectivo y la gestión de existencias. Los registros contables deben satisfacer las normas nacionales e internacionales aceptadas y estas deben aplicarse sistemáticamente dentro de la organización. • Todos los miembros del personal tienen alguna responsabilidad en la buena gestión de las finanzas, pero es importante tener personas especialmente designadas para compilar los informes financieros. Debería alentarse al personal para que informe sobre cualquier sospecha de fraude, corrupción o uso indebido de los recursos (véase Lewis, T. 2010 en los enlaces para más información a continuación). |
| <p>9.4 Al utilizar los recursos locales y naturales, considerar el impacto que se puede generar sobre el medio ambiente.</p> | <p>Impacto ambiental y uso de los recursos naturales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas humanitarias pueden tener efectos negativos sobre el medio ambiente, como la producción de grandes cantidades de residuos, la degradación de los recursos naturales, la contribución al agotamiento o contaminación de la capa freática, la deforestación y otros peligros ambientales. • Una evaluación rápida del impacto ambiental puede ayudar a determinar los riesgos y hace más probable que se adopten medidas de mitigación. • La participación de las comunidades afectadas y sus inquietudes es fundamental en este proceso y el apoyo a la gestión local de los recursos naturales debe integrarse en la programación (véase el kit de herramientas de URD y el PNUMA en los enlaces para más información a continuación). |

9.5 Gestionar el riesgo de corrupción y tomar las medidas oportunas si se presenta tal situación.

Gestión del riesgo de corrupción

- La definición y comprensión de las prácticas corruptas no es la misma en todas las culturas y una definición clara del comportamiento que se espera del personal (incluidos voluntarios) y socios es fundamental para hacer frente a este riesgo (véase Compromiso 8).
- Ser más abierto y transparente con la información del proyecto, alentar a las partes interesadas a denunciar los abusos de poder, un cuidadoso monitoreo in situ, pero también tratar a los miembros de la comunidad con respeto pueden ayudar a reducir los riesgos de corrupción. Es importante contar con sistemas sólidos establecidos para contrarrestar la corrupción, pero en las primeras etapas de una emergencia aguda puede ser necesario contar con controles más flexibles durante un tiempo limitado (véase Hees et al. 2014 en los enlaces para más información a continuación).

Preguntas de orientación para el monitoreo de las Responsabilidades de la organización

- ¿Existen políticas y procedimientos éticos de adquisición, uso y gestión de los recursos?
- ¿Incluyen medidas para:
 - la aceptación y asignación de fondos,
 - o la aceptación y asignación de donaciones en especie,
 - o la mitigación y prevención de los impactos ambientales,
 - o la prevención del fraude, gestión de la corrupción presunta y probada, y del uso indebido de recursos,
 - o el conflictos de intereses,
 - o la auditoría, verificación y presentación de informes y
 - o la evaluación y gestión de riesgos de activos?

Responsabilidades de la organización

Notas de orientación

9.6 Existen políticas y procesos que regulan el uso y la gestión de los fondos y, en particular, cómo la organización:

- acepta y asigna fondos y donaciones en especie de manera ética y legal;
- utiliza sus recursos de manera responsable con respecto al medio ambiente;
- previene la corrupción, el fraude, los conflictos de intereses y el uso indebido de los recursos;
- realiza auditorías, verifica el cumplimiento e informa al respecto con transparencia;
- evalúa, gestiona y mitiga el riesgo de forma continua;

Financiación y donaciones en especie

- Los criterios y las fuentes de financiación deberían documentarse y abrirse al escrutinio público. El uso de algunas fuentes de financiación podría comprometer la independencia operativa y la imparcialidad de una organización y deben hacerse esfuerzos para mitigar tales riesgos mediante la elaboración de directrices para el personal y el fomento de la transparencia.
- Las donaciones en especie también puede crear dilemas éticos. En muchas culturas dar regalos se considera como una norma social importante y rechazar un regalo puede parecer grosero. Si recibir el regalo causa una sensación de deuda, el receptor debe negarse cortésmente. Pero si se acepta, es aconsejable declararlo y hablar con el responsable si sigue habiendo preocupaciones al respecto. El personal debe conocer esas políticas y ser conscientes de los posibles dilemas (véase Hees et al. 2014).

Organizaciones responsables desde el punto de vista ambiental

- Las organizaciones deben comprometerse con políticas y prácticas racionales desde el punto de vista ambiental y hacer uso de las directrices existentes para ayudar a abordar los problemas ambientales en una emergencia.
- Las políticas ecológicas de adquisición ayudan a reducir el impacto sobre el medio ambiente, pero deben gestionarse de manera que no retrase la prestación de la asistencia, o lo haga lo menos posible.

Corrupción y fraude

- El fraude incluye robo, desvío de bienes o propiedades y la falsificación de registros tales como las solicitudes de devolución de gasto. Cada organización debe mantener un registro preciso de las operaciones financieras que se realizan para mostrar cómo se han utilizado los fondos. Deben crearse sistemas y procedimientos para garantizar el control interno de los recursos financieros y para prevenir el fraude y la corrupción.
- La organización debe apoyar las buenas prácticas reconocidas de gestión financiera y de presentación de informes. Las políticas de la organización también deben garantizar que los sistemas de adquisición sean transparentes y sólidos e incorporen medidas antiterroristas (véase Hees et al. 2014).

f. garantiza que la aceptación de los recursos no comprometa su independencia.

Conflictos de intereses

- El personal debe velar por que no haya conflictos de intereses entre los objetivos de la organización y sus propios intereses personales o financieros. Por ejemplo, no deben adjudicar contratos a proveedores, organizaciones o individuos si ellos o sus familias pueden salir ganando financieramente.
- Hay varios tipos de conflicto de intereses y las personas no siempre reconocen que están contraviniendo los códigos y las políticas de la organización. Por ejemplo, utilizar recursos de la organización sin permiso o aceptar regalos de un proveedor podrían interpretarse como un conflicto de intereses.
- La creación de una cultura donde las personas sientan que pueden hablar abiertamente y declarar cualquier conflicto de intereses potencial o real es clave para gestionarlos.

Auditoría y transparencia

- Las auditorías pueden ser de varios tipos: las auditorías internas que verifican que los procedimientos se siguen; las auditorías externas que verifican si las declaraciones financieras de la organización reflejan una imagen veraz y fiel; las auditorías de investigación se llevan a cabo cuando una organización sospecha un problema específico, normalmente un fraude.
- Las cuentas anuales auditadas de forma independiente y externamente proporcionan cierta garantía contra el fraude y el uso indebido de fondos. Una auditoría de cuentas y otros informes financieros regulares deben publicarse de manera transparente y comunicarse de manera accesible tanto al personal como a las comunidades afectadas.

Gestión de riesgos

- Esto implica identificar, evaluar y priorizar los riesgos y luego identificar las estrategias para su reducción, monitoreo y control. En primer lugar deben tratarse los riesgos que supongan una pérdida mayor y los que tengan una mayor probabilidad de ocurrir.

Enlaces para más información

Groupe URD/UNEP 'Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery':

<http://postconflict.unep.ch/humanitarianaction/training.html>

Hees, R., Ahlendorf, M. & Debere, S. (2010) 'Prevención de la corrupción e las operaciones humanitarias'. Transparencia internacional:

http://www.transparency.org/whatwedo/publication/manual_de_buenas_practicas_prevencion_de_la_corrupcion_en_las_operaciones_h

Lewis, T. (2009) 'Manual del Curso: Gestión Financiera Práctica Para ONGs'. Mango:

http://www.mango.org.uk/Pool/G_Mango-FM1-course-handbook-spanish.zip

Mango (2013) Top Tips for financial governance (webpage):

<http://www.mango.org.uk/toptips/tt20gov>

OCHA & UNEP (2014) 'Environment and Humanitarian action' (factsheet):

https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

Para más recursos, véase la página web de CHS Alliance: <http://chsalliance.org/resources>

Anexo 1

Términos y definiciones

A los efectos de las **Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial**, se establecen las siguientes definiciones:

Abuso sexual: “todo atentado o amenaza de atentado físico de naturaleza sexual, cometido mediante el empleo de la fuerza o la coerción o en situación de desigualdad”. (*Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales (PEAS) (ST/SGB/2003/13)*).

Acción humanitaria: acción emprendida con el objetivo de salvar vidas, aliviar el sufrimiento humano y proteger la dignidad de las víctimas durante y después de las crisis provocadas por amenazas antrópicas y naturales, así como prevenir y prepararse para hacerles frente.

Acoso sexual: conducta física, verbal o no verbal no deseada de índole sexual en el lugar de trabajo que puede incluir observaciones indecentes o exigencias sexuales.

Adaptación al cambio climático: el cambio climático empuja a las personas en situación de riesgo más allá de su capacidad para hacerle frente y hace que más personas sean vulnerables a los efectos de los desastres. La adaptación al cambio climático se refiere a las intervenciones que tratan de identificar, reducir y gestionar los riesgos asociados a los fenómenos climáticos más frecuentes, graves e impredecibles.

Amenaza (y riesgo): algo que tiene el potencial de causar efectos adversos como un terremoto o una epidemia. Un riesgo es la probabilidad de daño que ocurre a partir de esa amenaza y las potenciales pérdidas de vidas, medios de vida, bienes y servicios.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría [registros, declaraciones de hecho u otras informaciones que sean pertinentes y verificables] y evaluarla objetivamente a fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría [conjunto de políticas, procedimientos o requisitos].

Código de conducta: declaración de principios y valores que establece un conjunto de expectativas y normas sobre el modo en que una organización, organismo gubernamental o socio se comportará, incluyendo niveles mínimos de comportamiento esperado y las medidas disciplinarias que podrían aplicarse en caso de incumplimiento.

Calidad: conjunto de propiedades y características que posee la ayuda humanitaria para satisfacer a tiempo las necesidades y expectativas explícitas o implícitas y respetar la dignidad de las personas a las que asiste.

Capacidad de acción: se refiere a la capacidad de una organización para ampliar rápidamente una operación y responder a crisis humanitarias a gran escala.

Competencias: conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que el personal necesita para ser eficaz en sus funciones y que, en última instancia, determinan el éxito de una organización.

Competencias del personal: conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que los individuos desarrollan en el curso de su vida laboral. La capacidad del personal toma en cuenta la manera en que estas competencias individuales trabajan juntas para alcanzar objetivos de la organización.

Compromiso: proceso por el cual la organización comunica, consulta y contribuye a la participación de las partes interesadas y afectadas, garantizando que sus preocupaciones, deseos, expectativas, necesidades, derechos y oportunidades queden contemplados en el establecimiento, la ejecución y la revisión de los programas de asistencia.

Comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias: la totalidad de mujeres, hombres, niñas y niños, con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades afectados por desastres naturales, conflictos armados, pobreza u otro tipo de crisis en un lugar específico.

Consentimiento informado: aprobar una acción basándose en una comprensión clara de los hechos, las implicaciones y las consecuencias de la acción.

Corrupción: “el abuso del poder confiado para beneficio propio”⁶. Incluye la corrupción financiera como fraude (véase abajo), soborno, extorsión y recibir comisiones (pagos ilícitos a cambio de facilitar transacciones o contactos con personas influyentes). El intercambio de suministros de socorro a cambio de favores sexuales, trato preferencial a amigos o familiares al contratar o proporcionar asistencia, la manipulación de listas de distribución y la desviación de recursos también son formas de corrupción.

Deber de diligencia: obligación moral o jurídica de garantizar la seguridad de los demás. Implica cumplir normas mínimas reconocidas para el bienestar de las personas afectadas por crisis humanitarias y prestar la debida atención a su seguridad y a la seguridad del personal.

Denuncias de irregularidades: cuando un miembro del personal informa de sospechas de irregularidades en el trabajo. Incluye la sospecha de fraude o uso indebido de recursos, incumplimiento del deber o cuando la salud y la seguridad de alguien está en peligro.

Donaciones en especie: cualquier bien y servicio (más que dinero) que una organización recibe como donación. El propósito de las donaciones en especie es ayudar a una organización a llevar a cabo el propósito para el cual fue creada.

Documento: cualquier forma de registro de discusiones, acuerdos, decisiones o acciones que es reproducible.

Eficacia: grado en el que una actividad de asistencia alcanza sus objetivos. La eficacia de la respuesta humanitaria es una responsabilidad que se comparte entre las organizaciones de respuesta y los resultados deben evaluarse de forma conjunta con las comunidades afectadas por crisis humanitarias.

Eficiencia: medida en la que se logran los resultados de programas humanitarios, tanto cualitativos como cuantitativos, como consecuencia de los insumos aportados.

Equipo humanitario de país (EHP): foro estratégico y operacional de toma de decisiones y supervisión establecido y dirigido por el Coordinador de Asuntos Humanitarios. Su composición incluye a representantes de las Naciones Unidas, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), organizaciones no gubernamentales internacionales y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Las organizaciones designadas como jefes de grupo deben representar a los grupos temáticos y a sus respectivas organizaciones. El EHP es responsable de consensuar cuestiones estratégicas comunes relacionadas con la respuesta humanitaria.

Evaluación: generalmente una valoración ocasional del desempeño, centrada en los resultados (resultados e impactos) que pueden ser internas o externas. Las evaluaciones pueden proporcionar valoraciones de aquello que funciona y por qué y resaltar los resultados previstos y los no deseados con fines de rendición de cuentas y de aprendizaje.

Evidencia: información en la que se puede basar un juicio o una conclusión. En el trabajo humanitario se utilizan muchos tipos de evidencias, incluida la información subjetiva y cualitativa. La información cualitativa no tiene necesariamente menor calidad que la información cuantitativa. ALNAP⁷ utiliza seis criterios para juzgar la calidad de la evidencia utilizada en la acción humanitaria: “exactitud, representatividad, relevancia, generabilidad, atribución y claridad sobre el contexto y los métodos”.

Explotación sexual: “todo abuso o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, una relación de poder desigual o de confianza con fines sexuales, incluidos, entre otros, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos de la explotación sexual de otra persona”. (*Boletín del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la protección contra la explotación y el abuso sexuales (PEAS) (ST/SGB/2003/13)*).

Fraude: acto de engañar intencionadamente a alguien con el fin de obtener una ventaja injusta o ilegal (financiera, política u otra). Generalmente, se considera una violación del derecho civil.

Imparcialidad: se refiere a dar prioridad a los casos de emergencia más urgentes, ser objetivo y no discriminar por motivo de nacionalidad, raza, género, creencias religiosas, clase, lealtades tribales u opinión política de una persona.

Integridad: incluye conductas y acciones coherentes con un conjunto de normas y principios morales o éticos.

Mecanismos de afrontamiento: algunos mecanismos de afrontamiento son sostenibles y útiles, mientras que otros pueden ser negativos, con consecuencias potencialmente nocivas a largo plazo, tales como la venta de activos, la reducción del gasto en atención médica o educación, consumir menos alimentos o el consumo excesivo de alcohol.

⁶ Transparencia Internacional

⁷ Knox Clarke, P. & Darcy, J. (2014) ‘Insufficient evidence? The quality and use of evidence in humanitarian action’. ALNAP Study. Londres: ALNAP/ODI: <http://www.alnap.org/resource/10441.aspx>.

Mecanismo de retroalimentación: sistema formal establecido y utilizado para permitir a los destinatarios de la respuesta humanitaria (y en algunos casos, a otras poblaciones afectadas por crisis humanitarias) facilitar información sobre su experiencia con una organización humanitaria o el sistema humanitario en general. Dicha información se utiliza posteriormente para diferentes propósitos, con la esperanza de obtener diversos beneficios, incluida la adopción de medidas correctivas para mejorar algún elemento de la respuesta⁸. La retroalimentación también se puede proporcionar de manera informal.

Monitoreo: proceso continuo, generalmente interno de recopilación de datos, centrado en los insumos y los productos.

Organización: entidad que tiene la estructura de gestión y el poder para aplicar la Norma Humanitaria Esencial.

Parte interesada: toda persona que pueda afectar o se vea afectada por una organización, proyecto o estrategia.

Participación: implica posibilitar que las personas afectadas por una crisis humanitaria desempeñen un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les afectan. Se logra mediante el establecimiento de directrices y prácticas claras para que las personas participen adecuadamente y velar por que las personas más marginadas y afectadas estén representadas y tengan influencia.

Personal: todas las personas designadas que representan a la organización, incluidos los empleados nacionales, internacionales, contratados de forma permanente o transitoria, así como voluntarios y consultores.

Política: declaración documentada de intenciones y normas para la toma de decisiones.

Práctica: se refiere a las acciones o maneras de proceder establecidas y, a menudo, están guiadas por políticas y procedimientos.

Protección: todas aquellas actividades dirigidas a garantizar el pleno respeto y la igualdad de derechos de todas las personas, sin distinción alguna de edad, sexo, etnia, clase social o religión, entre otros. Va más allá de las actividades inmediatas de salvar vidas en las que suelen centrarse los esfuerzos durante la emergencia.

Queja: queja específica de cualquier persona que se ha visto negativamente afectada por la respuesta de la organización o que cree que una organización no ha cumplido un compromiso declarado.

Rendición de cuentas: proceso mediante el cual se hace uso del poder de forma responsable, teniendo en cuenta a las diferentes partes interesadas y debiendo rendir cuentas ante ellas, principalmente ante las personas afectadas por el ejercicio de ese poder.

Rendición de cuentas mutua: proceso por el cual dos o más socios acuerdan responsabilizarse de los compromisos que se han hecho voluntariamente entre sí.

Reducción del riesgo de desastres: un tipo de respuesta que tiene como objetivo identificar y abordar los riesgos causados tanto por el clima (por ejemplo sequía, inundaciones y deslizamientos de tierra) como por desastres no relacionados con el clima (por ejemplo, terremotos, volcanes y tsunamis).

Resiliencia: capacidad de una comunidad o sociedad expuesta a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera rápida y eficaz. El enfoque en la resiliencia tiene por objeto proteger o restablecer los medios de vida de las personas, asegurar que los sistemas (incluidos la gobernanza y el gobierno) estén en mejores condiciones para resistir las conmociones futuras y también velar por que las comunidades estén organizadas y preparadas para responder mejor a los desastres posteriores. El acceso a apoyo social, financiero, cultural y emocional a través de la familia extendida, redes religiosas y rituales, amigos, escuela y organizaciones y actividades comunitarias ayudan a restablecer la dignidad y la identidad individual y comunitaria y mejora la capacidad de una persona para recuperarse de un desastre.

Reunión informativa psicológica: proceso formal que alienta a los participantes a revivir eventos angustiosos o traumáticos. Se ha demostrado que, en el mejor de los casos, no funciona y, en el peor de los casos, causa más daño. No debe confundirse con los primeros auxilios psicológicos o con la asistencia psicológica encaminada a escuchar las preocupaciones de las personas y permitirles, si quieren, hablar de los problemas.

Sector privado: principalmente formado por instituciones con ánimos de lucro (es decir, las empresas), pero incluye empresas sociales donde el objetivo principal no es el lucro y los beneficios pueden reinvertirse en causas sociales. La participación del

⁸ Bonino, F. et al. (2014) 'Closing the Loop – effective feedback in humanitarian contexts' ALNAP-CDA Practitioner Guidance. Londres: ALNAP/ODI.

sector privado se refiere a todo tipo de implicación, que va desde actuar como proveedor, donante, asesor o innovador hasta empresas que llevan a cabo respuestas humanitarias.

Sociedad civil: ciudadanos que están vinculados por intereses comunes y una actividad colectiva, pero que excluye a las organizaciones con ánimo de lucro y el sector privado. La sociedad civil puede ser informal u organizada en ONG u otro tipo de asociaciones.

Socios: organizaciones que trabajan de manera conjunta por medio de un acuerdo formal con el fin de lograr un objetivo específico, con responsabilidades y roles claros y consensuados.

Titularidad: se refiere a un derecho a las prestaciones (bienes o servicios) especificado especialmente por ley o contrato. Las personas afectadas por crisis humanitarias tienen derecho a la protección y la seguridad y estos y otros derechos están consagrados en el derecho internacional humanitario y las declaraciones de derechos humanos, que la mayoría de los países ha firmado.

Transparencia: se refiere a la apertura, la honestidad y la comunicación. Una actividad, proyecto u organización es transparente si la información es abierta y está a libre disposición del público.

Vulnerabilidad: medida en que algunas personas pueden verse afectadas desproporcionadamente por la perturbación de su entorno físico y de los mecanismos de apoyo social tras un desastre o conflicto, con el consiguiente aumento del riesgo de explotación, enfermedad o muerte. La vulnerabilidad es específica a cada persona y situación.

Las **Notas de orientación e Indicadores de la Norma Humanitaria Esencial** complementan la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS). Dirigidas a todos los actores y organizaciones humanitarias implicados en la planificación, gestión o implementación de una respuesta humanitaria, este documento proporciona precisiones sobre las Acciones Clave y las Responsabilidades de la organización establecidas en la Norma Humanitaria Esencial y examina algunos de los desafíos prácticos que pueden surgir en su aplicación. Explica por qué cada uno de los Nueve Compromisos de la Norma Humanitaria Esencial es importante y proporciona indicadores y preguntas de orientación para promover la medición del progreso hacia el cumplimiento de la norma e impulsar la mejora y aprendizaje constante.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-9701015-7-4

Revisado 22/01/2016