

Core Humanitarian  
STANDARD

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

**Publicado por:** CHS Alliance, Group URD y el Proyecto Esfera.

**Primera edición:** 2015

**ISBN: 978-2-9701015-0-5**

© Todos los derechos reservados. El copyright de este documento es propiedad de CHS Alliance, Group URD y el Proyecto Esfera. Puede ser reproducido para fines didácticos, incluso para actividades de formación, investigación y programación, siempre y cuando se cite la fuente. Para traducir o adaptar la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas o parte de esta, se requiere autorización previa por escrito, que podrá obtener enviando un correo electrónico a: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Prólogo

La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS, por sus siglas en inglés) es fruto de la labor de la Joint Standards Initiative (JSI), una iniciativa de HAP, People In Aid y el Proyecto Esfera que busca lograr una mayor coherencia entre las organizaciones que establecen normas en el sector humanitario. La JSI consultó a más de 2.000 trabajadores humanitarios en oficinas centrales y regionales, así como en países altamente expuestos a desastres; la mayoría de los comentarios recibidos pusieron de manifiesto la necesidad de armonizar las normas, situando en el centro a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias y partiendo de los principios humanitarios como base fundamental.

La CHS es el resultado de un proceso de consultas de 12 meses, dividido en 3 etapas, durante el cual fue puesta a prueba y analizada rigurosamente, tanto en sede como sobre el terreno, por las principales partes interesadas. Entre ellas, cabe citar a trabajadores humanitarios, comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias, numerosas organizaciones no gubernamentales, redes, gobiernos, organismos de las Naciones Unidas y agencias donantes, además de académicos.

Se tuvieron en cuenta los comentarios recogidos en cada consulta y un Grupo Asesor Técnico formado por 65 personas que representan a un gran número de partes interesadas y áreas de experiencia técnica en acción humanitaria y desarrollo de normas aprobó cada una de las revisiones.

La Junta Directiva de HAP, People In Aid y el Proyecto Esfera han acordado que la CHS debería reemplazar las Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad, el Código de Buenas Prácticas en la gestión y apoyo al personal cooperante de People In Aid y las Normas Esenciales del Manual Esfera.

## Agradecimientos

Agradecemos a todas las organizaciones y personas que han participado en el desarrollo de la Norma Humanitaria Esencial, formulando comentarios a los sucesivos borradores de la CHS, aplicándola a modo de prueba en sus organizaciones<sup>1</sup> o formando parte de uno de los grupos encargados de supervisar el proceso de consulta de la Norma. Valoramos especialmente la participación de las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias en el proceso de consulta y de prueba, que ha resultado ser muy positiva.

En sus esfuerzos por armonizar las normas, el Grupo URD se unió a HAP International, People In Aid y el Proyecto Esfera, incorporando el marco de referencia del COMPAS Calidad en la Norma Humanitaria Esencial. El Grupo Asesor Técnico y su Comité Directivo fueron los responsables de supervisar el proceso de consulta y la aprobación final de la Norma. El Grupo de Redacción de la CHS se encargó de la revisión, en la cual se incorporaron los comentarios recibidos en cada una de las etapas de la consulta.

WolfGroup Consultants facilitó de forma independiente el proceso de consulta, con el fin de garantizar que unos resultados inclusivos, representativos y objetivos.

Se puede acceder al listado completo de los miembros del Grupo Asesor Técnico,

<sup>1</sup> Véase el listado completo de las organizaciones que han puesto a prueba la Norma Humanitaria Esencial en: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)

el Comité Directivo y el Grupo de Redacción de la CHS a través de: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org). Sin su incansable apoyo, este trabajo de consulta no hubiera sido posible.

El proceso de elaboración de la CHS ha contado con el generoso apoyo –en financiación básica o de proyectos– de los siguientes donantes: el Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio del Gobierno Australiano; la Agencia Católica para el Desarrollo (CAFOD, por sus siglas en inglés); el Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca (Danida); el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Federal de Alemania; Irish Aid; la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo; la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación; UK Aid, del gobierno del Reino Unido y el Gobierno de Estados Unidos.

HAP International, People In Aid y el Proyecto Esfera quisieran agradecer también a los siguientes miembros su contribución económica al proceso de elaboración de la Norma Humanitaria Esencial: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; Cruz Roja Británica; CAFOD; CARE International; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; Federación Luterana Mundial (FLM); Save the Children International; Save the Children USA y World Vision International.

## Comentarios

Cualquier comentario o pregunta con respecto a la CHS será bienvenido: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Revisión

Todos los comentarios recibidos se tendrán en cuenta en la revisión de la Norma, que se llevará a cabo como muy tarde en diciembre de 2019. Para más información relativa a la CHS, recursos relacionados y otros documentos en fase de desarrollo consulte: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## Traducción

La Norma Humanitaria Esencial estará disponible en árabe, francés y español. Si desea la traducción de la Norma a otra lengua distinta, póngase en contacto con nosotros a través de la siguiente dirección: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org). Todas las traducciones son de libre acceso y se pueden consultar en: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## Documentos relacionados

Todas las herramientas y directrices, de libre acceso, referidas a la aplicación de la Norma las podrá encontrar en la siguiente dirección: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

# Índice

|       |                                                                                                                                                                                                               |         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| i.    | Introducción                                                                                                                                                                                                  | 2 - 3   |
| ii.   | Estructura de la Norma Humanitaria Esencial                                                                                                                                                                   | 5       |
| iii.  | Aplicación de la Norma                                                                                                                                                                                        | 6 - 7   |
| iv.   | Declaraciones                                                                                                                                                                                                 | 7       |
| v.    | Una acción humanitaria basada en principios                                                                                                                                                                   | 8       |
| vi.   | Los Nueve Compromisos y Criterios de Calidad                                                                                                                                                                  | 9       |
| vii.  | Compromisos, Acciones y Responsabilidades                                                                                                                                                                     | 10 - 18 |
|       | 1. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda adecuada en relación con sus necesidades.                                                                                   | 10      |
|       | 2. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a la ayuda que necesitan en el momento adecuado.                                                                                | 11      |
|       | 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. | 12      |
|       | 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.                                 | 13      |
|       | 5. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a mecanismos seguros y ágiles para gestionar las quejas.                                                                        | 14      |
|       | 6. Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias reciben una ayuda coordinada y complementaria.                                                                                                | 15      |
|       | 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.                   | 16      |
|       | 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.                                | 17      |
|       | 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.                    | 18      |
| viii. | Glosario                                                                                                                                                                                                      | 19      |

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

## i. Introducción

Todos los días, en todo el mundo, un sinnúmero de personas de todas las clases sociales se mueven para actuar en respuesta al imperativo humanitario (es decir, movidas por el deseo de prevenir y aliviar el sufrimiento humano dondequiera que sea necesario).

La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS, por sus siglas en inglés) establece Nueve Compromisos que las organizaciones y personas implicadas en la respuesta humanitaria pueden utilizar con el fin de mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia que brindan. Asimismo, facilita una mayor rendición de cuentas hacia las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias, ya que éstas, al saber a qué se han comprometido las organizaciones, podrán exigir que se les rinda cuentas al respecto.

La CHS sitúa a las comunidades y personas afectadas por crisis en el centro de la acción humanitaria y promueve el respeto de sus derechos humanos fundamentales. 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 y en la Carta Internacional de Derechos Humanos.<sup>2</sup>

Como norma esencial, la CHS describe los elementos fundamentales de una acción humanitaria de calidad, responsable y basada en principios. Las organizaciones humanitarias pueden usarla como un código voluntario con el que alinear sus propios procedimientos internos, y puede servir de base para comprobar el rendimiento, para lo cual se ha desarrollado un marco específico e indicadores asociados con el fin de asegurar su pertinencia para diferentes contextos y tipos de organización.

Cualquier persona, organización, órgano de coordinación, consorcio o colectivo involucrado en la acción humanitaria puede promover y aplicar la CHS. Aunque está pensada principalmente para las organizaciones del sector humanitario, cualquier otra organización la

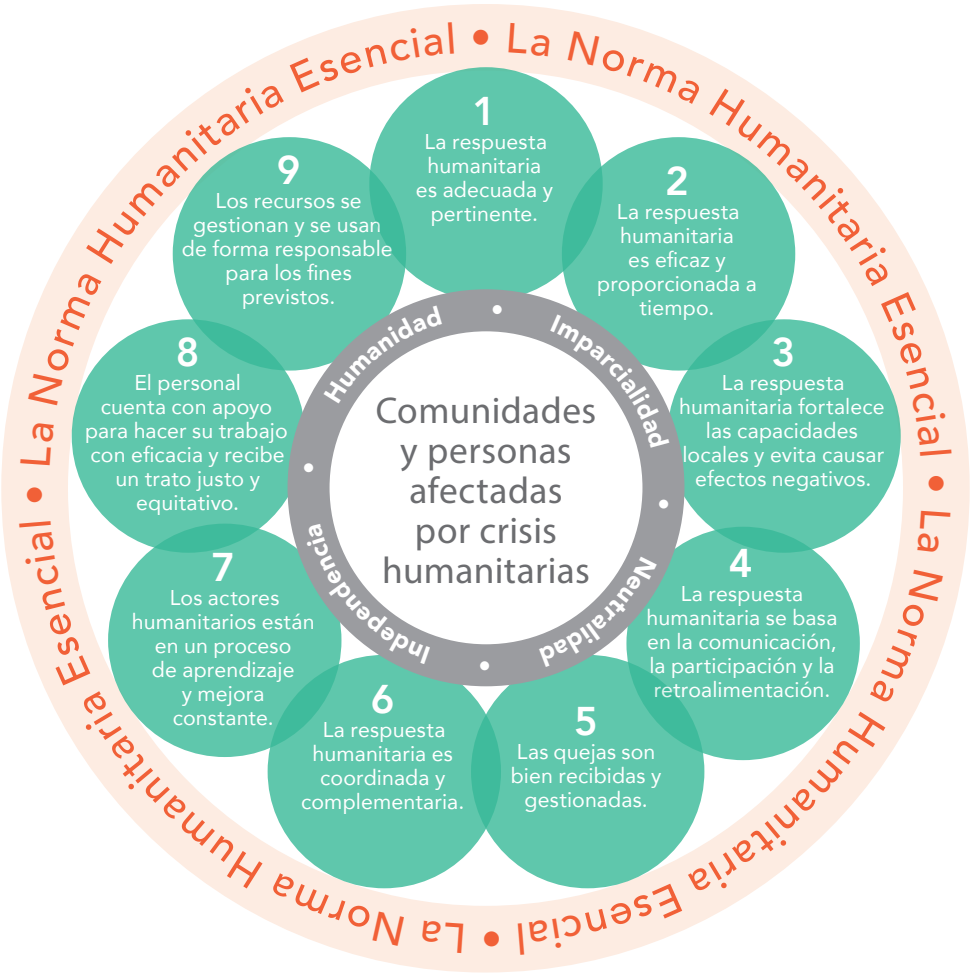
<sup>2</sup> La Carta Internacional de Derechos Humanos comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos facultativos.

puede usar para promover una mejor calidad y una mayor rendición de cuentas en todos los aspectos de su trabajo con comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias.

La presente Norma es el resultado de un proceso global de consultas que reúne los elementos clave de las normas y compromisos humanitarios existentes, a saber:

- El Código de Conducta relativo al Socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG.
- La Norma HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad.
- El Código de Buenas Prácticas en la gestión y apoyo al personal cooperante de People In Aid.
- La Carta Humanitaria y las normas mínimas para la respuesta humanitaria del Proyecto Esfera.
- El COMPAS Calidad.
- Los compromisos de rendición de cuentas a las personas/poblaciones afectadas (CAAPs, por sus siglas en inglés) del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés).
- Los criterios del Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para evaluar la ayuda al desarrollo y la asistencia humanitaria.

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





## ii. Estructura de la Norma Humanitaria Esencial

La Norma Humanitaria Esencial es un conjunto de Nueve Compromisos para con las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias que describen lo que éstas pueden esperar de las organizaciones e individuos que prestan asistencia humanitaria. Cada Compromiso viene respaldado por un Criterio de Calidad que indica cómo las organizaciones humanitarias y el personal deben operar para cumplirlo. La CHS se estructura de la siguiente manera:

- los Nueve Compromisos;
- los Criterios de Calidad que los respaldan;
- las Acciones Clave que deben llevarse a cabo para cumplir con los Compromisos; y
- las Responsabilidades de la organización para apoyar la aplicación coherente y sistemática de las Acciones Clave a través de la organización;

Las Acciones Clave y las Responsabilidades de la organización describen, respectivamente:

- Qué debe hacer el personal involucrado en la acción humanitaria para ejecutar de forma sistemática programas de calidad y rendir cuentas a las personas a las que prestan asistencia.
- Con qué políticas, procesos y sistemas deben contar las organizaciones implicadas en la acción humanitaria para garantizar que su personal brinde una asistencia humanitaria responsable y de calidad.

Al final del documento se incluye un glosario de términos utilizados en la Norma Humanitaria Esencial, con una definición específica para cada uno.

### iii. La aplicación de la Norma

Las organizaciones que adoptan la CHS tienen como objetivo cumplir los Nueve Compromisos. Como mínimo, se espera que trabajen para seguir mejorando sus sistemas, estructuras y prácticas, y lograr así una mayor calidad de sus servicios y rendición de cuentas en su respuesta humanitaria. Sin embargo, las organizaciones e individuos que participan en la acción humanitaria son muy diversos. Deben actuar en el momento oportuno, adaptar sus acciones a sus propias capacidades y mandatos, así como tener en cuenta la fase y las circunstancias de la crisis a la que deben hacer frente.

Si las organizaciones encuentran dificultades en el cumplimiento de los Nueve Compromisos, es importante que lo reconozcan y consideren cómo podrían afrontarlas, aprendiendo de situaciones como éstas y desarrollando formas de superar los obstáculos que vayan surgiendo.

Cualquier análisis de la aplicación de la Norma debería basarse en el grado en que una organización está trabajando para cumplir los Nueve Compromisos y no simplemente en si ha ejecutado las Acciones Clave y la organización ha asumido sus Responsabilidades. Por lo tanto, las Acciones Clave requeridas por la CHS deben adaptarse al contexto.

La CHS se aplica a las organizaciones e individuos que:

- prestan asistencia directa a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias;
- proporcionan apoyo financiero, material o técnico a otras organizaciones, pero no participan directamente en la prestación de asistencia;
- combinan estos dos enfoques.

La Norma se ha diseñado de tal forma que los actores involucrados en la acción humanitaria la pueden usar de muchas maneras, incluso como mecanismo para:

- lograr una mayor rendición de cuentas hacia las comunidades y personas afectadas por crisis y mejorar la calidad de los servicios que proporcionan;
- desarrollar planes de trabajo y una aplicación progresiva de la Norma junto a la mejora continua;
- monitorear la calidad y rendición de cuentas, utilizando la Norma como un marco que respalde las normas organizativas y técnicas existentes;
- autoevaluar y mejorar la calidad de los programas;
- verificar/certificar su conformidad y mostrar dicha conformidad a otros;
- evaluar, siempre y cuando sea pertinente, en qué medida los procesos internos y el apoyo al personal cumplen con las acciones y las responsabilidades de la organización contempladas en la Norma.

Las organizaciones que decidan utilizar la CHS deben promoverla tanto en su propia organización como a nivel externo.

Las organizaciones que trabajan en partenariat con otras deberían explicar su compromiso con la Norma, tratar de comprender cómo abordan sus socios<sup>3</sup> los Nueve Compromisos y hacer todo lo posible para trabajar con ellos en la aplicación de los compromisos de la CHS.

## iv. Declaraciones

Se alienta a las personas y organizaciones involucradas en la acción humanitaria a que usen y adopten esta Norma, de modo que puedan decir: “estamos trabajando para lograr su aplicación”. Para que las organizaciones puedan afirmar que cumplen la Norma, tendrán que haber sido previamente sometidas a un proceso de verificación objetiva al respecto.

---

<sup>3</sup> Véase la definición en el glosario.

## v. Una acción humanitaria basada en principios

Las personas se sitúan en el centro de la acción humanitaria cuyo objetivo principal es salvar vidas, aliviar el sufrimiento humano y respaldar el derecho a vivir con dignidad.

Las organizaciones reconocen que lo primero es el imperativo humanitario y procuran, por lo tanto, brindar asistencia humanitaria donde sea necesario.

La acción humanitaria se rige por cuatro principios ampliamente aceptados<sup>4</sup>:

- **Humanidad:** Se debe aliviar el sufrimiento humano dondequiera que sea necesario. El objetivo de la acción humanitaria es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto hacia el ser humano.
- **Imparcialidad:** La acción humanitaria debe atender a las personas únicamente en función de sus necesidades, dando prioridad a los casos de necesidad más urgentes, con independencia de cualquier otro criterio que suponga discriminación por nacionalidad, raza, sexo, creencia religiosa, clase social o ideología política, sin ningún tipo de distinción adversa.
- **Independencia:** La acción humanitaria debe ser independiente de objetivos políticos, económicos, militares u otros que cualquier actor pueda tener con respecto a zonas donde se presta asistencia humanitaria.
- **Neutralidad:** Los actores humanitarios deben abstenerse de tomar partido en las hostilidades e involucrarse en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.<sup>5</sup>

Los principios humanitarios se sitúan en el centro del trabajo humanitario; guían la acción humanitaria y su aplicación resulta fundamental para distinguirla de otras actividades y acciones. En la CHS, estos cuatro principios están integrados en los Compromisos, los Criterios de Calidad, las Acciones Clave y las Responsabilidades de la organización.

El Derecho Internacional Humanitario (DIH), el Derecho Internacional de Derechos Humanos (DIDH) y el Derecho Internacional de los Refugiados establecen las normas jurídicas fundamentales relativas a la protección de individuos y grupos, así como la naturaleza de la ayuda que se les puede proporcionar. La Carta Humanitaria del Manual Esfera resume los principios jurídicos esenciales que más inciden en el bienestar de las personas afectadas por desastres y conflictos.

Todos aquellos que aplican la Norma Humanitaria Esencial reconocen que es responsabilidad primaria de los Estados y otras autoridades competentes proteger y asistir a todas las personas afectadas por desastres o conflictos armados en sus respectivos territorios. La acción humanitaria no debe socavar esa responsabilidad; de hecho, siempre que sea posible, deberá complementarlas.

<sup>4</sup> Los principios de humanidad, imparcialidad, independencia y neutralidad tienen su origen en los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, proclamados por la 20ª Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en Viena, en 1965. También quedan recogidos en la Resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), 19 de diciembre de 1991 y en la Resolución 58/114 de la Asamblea General de la ONU, 5 de febrero de 2004.

<sup>5</sup> Algunas organizaciones, si bien se han comprometido a prestar una ayuda humanitaria imparcial y a no tomar partido en las hostilidades, no consideran que el principio de neutralidad impida la incidencia sobre cuestiones relacionadas con la rendición de cuentas y la justicia.

## vi. Los Nueve Compromisos y Criterios de Calidad



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.



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 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.



## vii. Compromisos, Acciones y Responsabilidades

### 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.

#### **Acciones Clave**

- 1.1 Realizar un análisis sistemático, objetivo y continuo del contexto y de las partes interesadas.
- 1.2 Diseñar y ejecutar programas adecuados basados en una evaluación imparcial de las necesidades<sup>6</sup> y los riesgos y una comprensión de las vulnerabilidades y capacidades de los diferentes grupos<sup>7</sup>.
- 1.3 Adaptar los programas a los cambios en las necesidades, las capacidades y el contexto.

#### **Responsabilidades de la organización**

- 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.
- 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.
- 1.6 Existen procesos que garantizan un análisis continuo adecuado del contexto.

<sup>6</sup> El término "necesidades" incluye asistencia y protección.

<sup>7</sup> 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, sin discriminación alguna.



## 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.

### Acciones Clave

- 2.1 Diseñar programas que aborden las limitaciones,<sup>8</sup> de forma que la acción propuesta sea realista y segura para las comunidades.
- 2.2 Prestar asistencia humanitaria en el momento adecuado, tomando decisiones y actuando sin demoras innecesarias.
- 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.
- 2.4 Usar normas técnicas relevantes y buenas prácticas ya utilizadas en el sector humanitario para planificar y evaluar programas.
- 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.

### Responsabilidades de la organización

- 2.6 Los compromisos del programa se corresponden con las capacidades de la organización.
- 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 de adaptar y mejorar los programas;
  - c. una toma de decisiones oportuna y una asignación de los recursos correspondientes.

<sup>8</sup> Por ejemplo, acceso humanitario, seguridad, logística y financiación.



### 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.

#### Acciones Clave

- 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.
- 3.2 Utilizar los resultados de las evaluaciones comunitarias de riesgos y amenazas, así como los planes de preparación para orientar las actividades.
- 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.
- 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.
- 3.5 Diseñar y ejecutar programas que promuevan la recuperación temprana post desastre y benefician la economía local.
- 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.

#### Responsabilidades de la organización

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





## 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.

### Acciones Clave

- 4.1 Informar a las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias sobre la organización, los principios a los que se adhiere, cómo se espera que se comporte su personal, los programas que ejecutan y los servicios que pretenden prestar.
- 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.
- 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.
- 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.

### Responsabilidades de la organización

- 4.5 Existen políticas de intercambio de información que promueven una cultura de comunicación abierta.
- 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.
- 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.



## 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.

### **Acciones Clave**

- 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.
- 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.
- 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.

### **Responsabilidades de la organización**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



## 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.

### Acciones Clave

- 6.1 Identificar los roles, las responsabilidades, las capacidades y los intereses de las diferentes partes interesadas.<sup>9</sup>
- 6.2 Garantizar que la respuesta humanitaria complemente la de las autoridades<sup>10</sup> locales y nacionales, así como la de otras organizaciones humanitarias.
- 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.
- 6.4 Compartir la información necesaria con socios, grupos de coordinación y otros actores locales relevantes por medio de canales de comunicación adecuados.

### Responsabilidades de la organización

- 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.
- 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.

<sup>9</sup> Incluidos los actores y autoridades locales, las organizaciones humanitarias, las empresas privadas y otros grupos relevantes.

<sup>10</sup> Cuando las autoridades son parte en el conflicto, los actores humanitarios deberían utilizar su criterio con respecto a la independencia de la acción humanitaria, manteniendo los intereses de las comunidades y personas afectadas por las crisis en el centro de la toma de decisiones.



## 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.

### **Acciones Clave**

- 7.1** Aprovechar las lecciones aprendidas y las experiencias previas en el diseño de programas.
- 7.2** Aprender, innovar y realizar cambios sobre la base del seguimiento y la evaluación, la retroalimentación y las quejas.
- 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.

### **Responsabilidades de la organización**

- 7.4** Existen políticas de evaluación y aprendizaje y se dispone de medios para aprender de la experiencia y mejorar las prácticas.
- 7.5** Existen mecanismos para registrar el conocimiento y la experiencia y hacerlos accesibles a toda la organización.
- 7.6** La organización contribuye al aprendizaje y la innovación en la respuesta humanitaria tanto entre pares como a nivel sectorial.



## 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.<sup>11</sup>

### Acciones Clave

- 8.1 El personal trabaja de acuerdo al mandato y los valores de la organización, así como a los objetivos acordados y normas de desempeño.
- 8.2 El personal se adhiere a las políticas que se le aplican y entiende cuáles son las consecuencias de no adherirse a ellas.
- 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 ayudarlo a llevarla a cabo.

### Responsabilidades de la organización

- 8.4 La organización posee las capacidades de gestión y el personal necesarios para ejecutar sus programas.
- 8.5 Las políticas y los procedimientos relativos al personal son justos, transparentes, no discriminatorios y acordes con el derecho laboral local.
- 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.
- 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.
- 8.8 Existen políticas que ayudan al personal a mejorar sus capacidades y competencias.
- 8.9 Existen políticas relativas a la seguridad y el bienestar del personal.

<sup>11</sup> Se entiende por “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.



## 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.

### **Acciones Clave**

- 9.1 Diseñar programas y ejecutar procesos para garantizar un uso eficiente de los recursos<sup>12</sup> en relación con la calidad, el costo y la necesidad de recibirlos a tiempo en cada fase de la respuesta.
- 9.2 Gestionar y utilizar los recursos para lograr el objetivo previsto, minimizando el despilfarro.
- 9.3 Monitorear los gastos en relación con el presupuesto e informar al respecto.
- 9.4 Al utilizar los recursos locales y naturales, considerar el impacto que se puede generar sobre el medio ambiente.
- 9.5 Gestionar el riesgo de corrupción y tomar las medidas oportunas si se presenta tal situación.

### **Responsabilidades de la organización**

- 9.6 Existen políticas y procesos que regulan el uso y la gestión de los fondos y, en particular, cómo la organización:
  - a. acepta y asigna fondos y donaciones en especie de manera ética y legal;
  - b. utiliza sus recursos de manera responsable con respecto al medio ambiente;
  - c. previene la corrupción, el fraude, los conflictos de intereses y el uso indebido de los recursos;
  - d. realiza auditorías, verifica el cumplimiento e informa al respecto con transparencia;
  - e. evalúa, gestiona y mitiga el riesgo de forma continua;
  - f. garantiza que la aceptación de los recursos no comprometa su independencia.

<sup>12</sup> 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.

## viii. Glosario

A los efectos de la presente Norma, se establecen las siguientes definiciones:

**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.

**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.

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

**Comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias:** totalidad de las 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.

**Documentación:** cualquier forma de registro de discusiones, acuerdos, decisiones y/o acciones que pueda reproducirse.

**Eficacia:** grado en el que una actividad de asistencia alcanza sus objetivos.

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

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

**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.

**Protección:** todas aquellas actividades dirigidas a garantizar el pleno respeto y la igualdad de los 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 destinadas a salvar vidas en las que suelen centrarse los esfuerzos durante una emergencia.

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

**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.

**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.

<sup>13</sup> Tal y como se define en la Guía ALNAP sobre la Evaluación de la Acción Humanitaria, página 14.

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

(CHS, por sus siglas en inglés) establece Nueve Compromisos que las organizaciones y personas implicadas en la respuesta humanitaria pueden utilizar con el fin de mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia que brindan. Asimismo, facilita una mayor rendición de cuentas hacia las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias, ya que éstas, al saber a qué se han comprometido las organizaciones, podrán exigir que se les rinda cuentas al respecto.

Como norma esencial, la CHS describe los elementos fundamentales de una acción humanitaria de calidad, responsable y basada en principios. Las organizaciones humanitarias pueden usarla como un código voluntario con el que alinear sus propios procedimientos internos, así como puede servir de base para verificar el desempeño.

La Norma Humanitaria Esencial es el resultado de un proceso de consultas de 12 meses (dividido en 3 etapas), facilitado por HAP, People In Aid y el Proyecto Esfera, durante el cual las principales partes interesadas pusieron a prueba y analizaron rigurosamente su contenido, tanto en sede como sobre el terreno.



[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) | [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)

ISBN: 978-2-9701015-0-5