



BORRADOR Norma Humanitaria Esencial (CHS)

Versión 1.0 para consulta con partes interesadas

12 de junio de 2023

Introducción

La Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS, sus siglas en inglés) es una norma abierta y reconocida a nivel mundial que describe los elementos fundamentales del apoyo basado en principios, la eficacia y la rendición de cuentas a las personas y comunidades en situaciones de crisis o vulnerabilidad. Está diseñada para proteger sus **derechos y su dignidad**.

Promueve **relaciones** equitativas, inclusivas y colaborativas entre las personas y las comunidades y los actores que las apoyan y asisten, basadas en el respeto, la confianza, la comunicación y el diálogo continuos.

Objetivos

La CHS establece Nueve Compromisos que cualquier organización o individuo puede utilizar con el fin de **mejorar la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas** del apoyo y la asistencia que proporcionan a personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad. Facilita una mayor rendición de cuentas hacia personas y comunidades, ya que conocer a qué se han comprometido las organizaciones les permite exigir la rendición de cuentas de estas organizaciones.

Alcance

Cualquier individuo, grupo u organización comprometido en trabajar de manera ética y responsable con las personas y comunidades que apoyan directa o indirectamente puede utilizar la CHS. La CHS también es pertinente y aplicable a organizaciones que trabajan en acuerdos de asociación, consorcios y mecanismos de coordinación, y como marco para apoyar y mejorar la rendición de cuentas colectiva de diferentes actores hacia personas y comunidades.

Además de lo anterior, la CHS es un marco completo e integrado de rendición de cuentas que se puede usar para:

- Facilitar a personas y comunidades reclamar la rendición de cuentas de las organizaciones
- Forjar relaciones equitativas y con rendición de cuentas entre organizaciones, personas y comunidades y otras partes interesadas
- Planificar, monitorear, implementar y evaluar programas y actividades eficaces y de calidad
- Fortalecer los sistemas y procesos de rendición de cuentas y control de calidad de las organizaciones
- Mejorar la colaboración y coordinación efectivas y con rendición de cuentas entre las partes interesadas
- Evaluar y verificar la aplicación de la CHS para apoyar el aprendizaje y la mejora continuos
- Apoyar esfuerzos para mejorar la rendición de cuentas colectiva, especialmente hacia las personas y las comunidades a las que se pretende apoyar.

Fundamentos

La CHS se sustenta en **derechos** fundamentales establecidos en el derecho internacional y los principios humanitarios (Humanidad, Imparcialidad, Independencia, Neutralidad), tal y como se expresa en la Carta Humanitaria y las normas mínimas de Esfera:

- el derecho a vivir con dignidad,
- el derecho a recibir apoyo y asistencia
- el derecho a la protección y a la seguridad

La base de la CHS es un compromiso con el enfoque de la **rendición de cuentas centrada en las personas**, que coloca las necesidades y los intereses de las personas y comunidades en el centro de todos los aspectos del trabajo de una organización. Reafirma que las personas y las comunidades no son receptores pasivos de ayuda, sino que tienen un papel central como primeros intervinientes e impulsores, co-diseñadores y co-implementadores activos de acciones y decisiones que les afectan.

Para la CHS la rendición de cuentas se define como:

El 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 directamente afectadas por ese ejercicio de poder: las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad.

La CHS insta a las organizaciones a ser conscientes de cómo se utiliza el poder formal e informal dentro de su organización y en las relaciones con personas y comunidades, socios y otros actores. Las invita a que aborden las dinámicas de poder desiguales, prestando atención al género, la edad, la raza, la equidad, la diversidad y la inclusión, respetando los derechos y la dignidad de todas las personas, sin discriminación.

Los usuarios de la CHS reconocen las funciones y responsabilidades principales de los Estados de responder a situaciones de crisis y vulnerabilidad dentro de su propio territorio y de apoyarlos cuando sea pertinente, sin comprometer los principios y los compromisos de rendición de cuentas establecidos en la CHS.

Estructura

La CHS está organizada en torno a tres componentes interrelacionados:

- **Nueve Compromisos** que describen lo que las personas y las comunidades quieren y deben esperar de las organizaciones que interactúan con ellas y las apoyan en situaciones de crisis o vulnerabilidad.
- **Requisitos generales del sistema**, que describen la cultura de la organización, su gobernanza y los sistemas y procesos de gestión necesarios para aplicar y cumplir con los Nueve Compromisos de manera sistemática.
- **Requisitos clave**, que describen las acciones necesarias para que las organizaciones cumplan cada uno de los Nueve Compromisos de manera sistemática.

Nueve Compromisos

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

1. Conocen sus derechos y pueden participar activamente en acciones y decisiones que las afectan
2. Reciben apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades
3. Están mejor preparadas y son más resilientes ante futuras crisis
4. Reciben apoyo que no les perjudica ni a ellas ni a su entorno
5. Tienen acceso a medios seguros, inclusivos y ágiles para informar sobre malas conductas y quejas
6. Reciben apoyo mediante una acción coordinada y complementaria
7. Reciben apoyo que se adapta y mejora basada en la retroalimentación y el aprendizaje continuo.
8. Interactúan con personal y voluntariado competente, respetuoso y gestionado de forma adecuada.
9. Interactúan con organizaciones que gestionan los recursos de manera eficaz, efectiva y ética.

Requisitos generales del sistema

Las organizaciones deben contar con las **condiciones propicias** para cumplir con los requisitos establecidos en los Nueve Compromisos de la CHS de manera constante y sistemática. Estas condiciones incluyen una cultura, sistemas y procesos organizacionales que garanticen que la CHS esté integrada y aplicada en toda la organización, la labor que realiza y sus relaciones con las partes interesadas.

La cultura, los sistemas y los procesos organizacionales deben corresponderse con la misión de la organización, sus valores y los contextos en los que trabaja. Como mínimo, las organizaciones deben cumplir con los siguientes requisitos generales del sistema:

1. El equipo directivo y los mandos intermedios promueven una cultura de rendición de cuentas y respeto por los derechos humanos y la dignidad de acuerdo con la CHS.
2. Los procesos de toma de decisiones de gobernanza y gestión apoyan y facilitan la aplicación eficaz de la CHS en toda la organización y su labor.
3. Existen una estrategia y enfoque claramente definidos para aplicar sistemáticamente y mejorar de manera continua sus esfuerzos por cumplir con los Nueve Compromisos.
4. Existen procesos de gestión de riesgos, control de calidad y seguimiento para gestionar los riesgos y mejorar la calidad y los resultados para las personas y comunidades a quienes apoyan.
5. En la labor realizada con socios y otras partes interesadas se promueve y apoya la aplicación de la CHS y sus Nueve Compromisos.

Compromisos y requisitos clave

Compromiso uno:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad...

- **Conocen sus derechos y pueden participar activamente en acciones y decisiones que las afectan.**

Requisitos clave

- 1.1 Establecer procesos para intercambiar información, facilitar la comunicación y permitir la participación en acciones y procesos de toma de decisiones, en consonancia con las prioridades y preferencias de las personas y comunidades.
- 1.2 Compartir información clara y oportuna con personas y comunidades acerca de los compromisos de la organización, el comportamiento que se espera del personal y el voluntariado y sus derechos con respecto a la organización.
- 1.3 Facilitar la comunicación en idiomas, formatos y contenidos que resulten fácilmente comprensibles y sean respetuosos y culturalmente apropiados para los diferentes miembros de la comunidad.
- 1.4 Asegurar que la representación de las personas y comunidades en los procesos de toma de decisiones sea equitativa e inclusiva, involucrándolas en todas las fases del trabajo.
- 1.5 Asegurar que las comunicaciones relacionadas con las personas y comunidades tengan su consentimiento informado, sean precisas, respetuosas y éticas y mantengan su dignidad y su capacidad de actuar.
- 1.6 Proporcionar información destinada a salvar vidas oportuna y adecuada para las personas y comunidades, incluyendo cómo acceder al apoyo y a la asistencia.

Compromiso dos:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Reciben apoyo oportuno y eficaz conforme a sus necesidades y prioridades.**

Requisitos clave

- 2.1 Realizar un análisis sistemático, exhaustivo y contextualizado, identificando riesgos y las diversas vulnerabilidades y capacidades de las personas, comunidades y otras partes interesadas pertinentes.
- 2.2 Planificar e implementar programas que abordan las necesidades prioritarias de las personas y comunidades de manera oportuna y eficaz.
- 2.3 Asegurar que los programas sean realistas y seguros para las personas y comunidades, en conformidad con sus preferencias y prioridades.
- 2.4 Aplicar normas técnicas, de calidad y de gestión pertinentes, así como las buenas prácticas en todos los aspectos de los programas.

Compromiso tres

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Están mejor preparadas y son más resilientes ante futuras crisis.**

Requisitos clave

- 3.1 Apoyar a los líderes comunitarios formales e informales y complementar los esfuerzos locales dirigidos a aumentar las capacidades y la resiliencia de las personas y la comunidad.
- 3.2 Usar conocimientos comunitarios y evaluaciones de riesgos, planes de preparación e iniciativas similares existentes a niveles local y nacional para guiar la planificación e implementación de actividades.
- 3.3 Planificar e implementar programas de forma que aporten efectos positivos a largo plazo para las vidas y los medios de vida de las personas y comunidades, la economía local y su entorno.
- 3.4 Tomar medidas para aumentar el liderazgo local y nacional y la gestión de programas y recursos a lo largo del tiempo.

Compromiso cuatro:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Reciben apoyo que no les perjudica ni a ellas ni a su entorno.**

Requisitos clave

- 4.1 Identificar, prevenir y mitigar los riesgos que podrían causar daños y tener efectos negativos para las personas y las comunidades, sus medios de vida, la economía local, la cultura y el medio ambiente.
- 4.2 Planificar e implementar programas de manera que protejan y salvaguarden la seguridad, los derechos y la dignidad de las personas y que prevengan la explotación, el abuso y el acoso sexual.
- 4.3 Asegurar que se han implementado procesos para salvaguardar cualquier información personal obtenida de personas y comunidades y toda información que podría ponerlas a ellas o a la organización en situación de riesgo.
- 4.4 Tomar medidas oportunas y apropiadas para abordar cualquier **impacto medioambiental** y social negativo causado por la organización y su labor.

Compromiso cinco:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Tienen acceso a medios seguros, inclusivos y ágiles para informar sobre malas conductas y quejas.**

Requisitos clave

- 5.1 Garantizar que las personas, las comunidades y las partes interesadas pertinentes son conscientes de cómo se espera que actúen la organización y su personal, voluntarios y socios, y protegerlos de acciones o comportamientos inapropiados, incluidos la explotación, el abuso y el acoso sexual.
- 5.2 Implementar mecanismos seguros y eficaces para que las personas y comunidades puedan informar de conductas indebidas, y compartir sus preocupaciones y quejas, en concordancia con sus preferencias, buenas prácticas y mecanismos y procesos legales pertinentes.
- 5.3 Reconocer y gestionar quejas de manera segura, justa, oportuna y apropiada.
- 5.4 Establecer enfoques adecuados centrados en las víctimas para investigar y responder a quejas e informes sobre cualquier forma de mala conducta o abuso, incluidos la explotación y el abuso sexual.
- 5.5 Remitir cualquier queja, informe de conductas indebidas o cualquier otro problema que no esté incluido dentro de las responsabilidades de la organización a las instancias pertinentes de manera coherente con las buenas prácticas.

Compromiso seis:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Reciben apoyo mediante una acción coordinada y complementaria.**

Requisitos clave

- 6.1 Planificar e implementar programas coordinados, inclusivos y complementarios con respecto a acciones o iniciativas existentes por parte de comunidades, actores locales, autoridades locales y nacionales y otras partes interesadas.
- 6.2 Desarrollar acuerdos de colaboración y asociación basados en funciones y responsabilidades bien definidas y un compromiso de establecer relaciones justas, equitativas y de acuerdo con la rendición de cuentas compartidas entre las partes interesadas.
- 6.3 Participar en los mecanismos de coordinación pertinentes, incluido a nivel local y nacional, y maximizar la calidad, cobertura, coherencia y eficacia de los programas.
- 6.4 Remitir cualquier necesidad no cubierta a organizaciones con el mandato y los conocimientos técnicos pertinentes, o abogar para que se dé respuesta a tales necesidades.
- 6.5 Monitorear y evaluar de manera periódica la calidad y eficacia de los acuerdos de colaboración, asociación y coordinación y, tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Compromiso siete:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Reciben apoyo que se adapta y mejora basado en la retroalimentación y el aprendizaje continuo.**

Requisitos clave

- 7.1 Planificar e implementar programas basados en análisis, evaluaciones y aprendizaje existentes, incluidos los conocimientos y la experiencia de personas y comunidades.
- 7.2 Implementar procesos para recopilar y analizar datos de seguimiento y retroalimentación de personas y comunidades sobre sus prioridades y su nivel de satisfacción con la calidad del trabajo de la organización.
- 7.3 Recopilar los datos desglosados necesarios para los diagnósticos, la planificación, el seguimiento y el aprendizaje, reflejando la diversidad de las personas y comunidades y minimizando las demandas que se les imponen.
- 7.4 Compartir y validar los resultados del seguimiento y la retroalimentación con las personas y comunidades involucradas y usarlos como base para los procesos de toma de decisiones.
- 7.5 Adaptar los programas para resolver los resultados o rendimiento inadecuados, las limitaciones o los cambios en el contexto y las necesidades, basándose en los datos de seguimiento, la retroalimentación y las quejas.
- 7.6 Compartir y divulgar experiencias, conocimientos y aprendizaje en toda la organización y con las comunidades y otras partes interesadas para apoyar un aprendizaje y una mejora continua.

Compromiso ocho

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Interactúan con personal y voluntariado competente, respetuoso y gestionado de forma adecuada.**

Requisitos clave

- 8.1 Crear condiciones y establecer medidas adecuadas para la protección, la seguridad y el bienestar del personal.
- 8.2 Asegurar que el personal y el voluntariado trabajan de acuerdo con la misión, los valores y los compromisos de la organización y comprenden las consecuencias de no adherirse a ellos.
- 8.3 Apoyar al personal y al voluntariado en el desarrollo y uso de competencias personales, técnicas y de gestión necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y con rendición de cuentas.
- 8.4 Establecer procesos de gestión de recursos humanos justos, transparentes y no discriminatorios, que cumplan con los requisitos legales pertinentes y las buenas prácticas de gestión.

- 8.5 Asegurar que el personal, el voluntariado, los socios y los contratistas comprendan y se adhieran a un código de conducta, que como mínimo prohíba cualquier forma de explotación, abuso, acoso, discriminación contra las personas y uso indebido de recursos.
- 8.6 Establecer medios seguros, confidenciales y accesibles para que el personal, el voluntariado, los contratistas y los socios puedan expresar sus preocupaciones e informar sobre malas conductas, con protección y apoyo adecuados para las personas que lo informan.
- 8.7 Tomar medidas oportunas y apropiadas para abordar las malas conductas y acciones ilegales, poco éticas o inapropiadas del personal y las personas voluntarias.

Compromiso nuevo:

Las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad....

- **Interactúan con organizaciones que gestionan los recursos de manera eficaz, efectiva y ética.**

Requisitos clave

- 9.1 Asegurar que haya capacidad y recursos adecuados de gobernanza, gestión, personal y técnicos para cumplir con los compromisos del programa.
- 9.2 Asegurar que la recaudación de fondos, movilización de recursos y asignación de fondos sean éticas y legales y no comprometan la misión y los valores de la organización.
- 9.3 Asegurar un uso eficaz de los recursos, equilibrando la calidad, el coste y la oportunidad de los programas y procesos de la organización.
- 9.4 Identificar, prevenir y gestionar riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés y adoptar medidas adecuadas en caso de que estos se identifiquen.
- 9.5 Tomar medidas para proteger el medio ambiente y conservar la naturaleza.
- 9.6 Realizar revisiones periódicas de los programas y la organización, incluidas auditorías financieras y de gestión, para asegurar la rendición de cuentas y el aprendizaje en la organización y compartir los resultados de manera transparente.
- 9.7 Comunicar de manera transparente la asignación de recursos y los criterios de toma de decisiones con las personas, las comunidades y las partes interesadas pertinentes.