

Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad

**Adoptada por HAP (por sus siglas en inglés) el
30 de enero de 2007**

Asociación Internacional de Responsabilidad Humanitaria

"que la acción humanitaria responda a las necesidades de los beneficiarios"

FALTARIA CAMBIAR EN TODAS LA HOJAS HUMANITARIAN ACCOUNTABILITY Y EL SLOGAN

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

Preparado por:

Comité de Dirección Editorial de HAP

En consulta con:

Grupo de referencia para el desarrollo de la norma HAP

Representantes de beneficiarios

Participantes en el taller sobre mecanismos de quejas de Copenhague

Participantes en los talleres de Dacca y Nairobi

Participantes en evaluación de terreno (Senegal, Somalia y Sri Lanka)

© HAP International

Maison Internationale de l'Environnement 2

Chemin Balexert 7

CH-1219 Châtelaine

Ginebra

Suiza

Tel: +41 22 788 1641

E-mail: secretariat@hapinternational.org

Norma HAP 2007
de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad

Tabla de contenido

Prólogo

1. Introducción
2. Pacto de responsabilidad humanitaria
3. Parámetros para la Norma HAP 2007

Prólogo

Presentamos la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad*, después de más de seis años de gran dedicación a la investigación y de amplias consultas en las que participaron tantos sobrevivientes de desastres, trabajadores de la ayuda humanitaria, simpatizantes y especialistas, lo cual hace imposible hacerle un reconocimiento a cada uno.

Sobre todo, quiero aprovechar esta oportunidad para expresar mi sincero agradecimiento a todos aquellos que han contribuido con su tiempo, energía y conocimiento a este importante proyecto y felicitarles por este magnífico logro

El consejo esencial destilado de la vasta reserva de sabiduría y experiencia que ha formado parte de este proceso, puede resumirse en estas palabras: mantengamos las cosas sencillas, asequibles y efectivas. Sobre todo, recordemos que la gestión de calidad no es una nueva religión; es un medio práctico por el cual se pueden hacer mejoras continuas en la rendición de cuentas y la efectividad del trabajo humanitario.

Todas las organizaciones humanitarias pueden demostrar ahora su compromiso con esta meta crucial, al lograr el cumplimiento de la Norma HAP 2007 y promoviendo su adopción entre sus asociados humanitarios y otros actores. Como consecuencia, mejorará el bienestar y la dignidad de los sobrevivientes de desastres. De seguro que no hay nada más importante que pueda decirse al recomendar esta norma a la comunidad humanitaria.

Con la terminación de la Norma HAP 2007 podemos lanzar el proyecto de certificación HAP, proporcionándole la oportunidad a todas aquellas agencias humanitarias comprometidas, de que alcancen el debido reconocimiento por sus sistemas de gestión de la calidad de la labor humanitaria, sin importar el tamaño o lugar de origen de la agencia, ni tampoco si ejecutan los programas directamente o lo hacen por medio de asociados.

Los invito a participar de este emocionante acontecimiento.

Denis Caillaux
Presidente HAP-Internacional
Secretario General Care International

Ginebra
Enero 5, 2007

1. Introducción

1.1 De los Principios a la Norma

Las agencias humanitarias ejercen un poder significativo en términos financieros, técnicos y logísticos en su misión de salvar vidas y reducir el sufrimiento. En contraste, los sobrevivientes de los desastres no tienen control formal y a menudo, ejercen poca influencia sobre las agencias de ayuda de emergencia, por lo que se les dificulta el que puedan pedirle cuentas a esas agencias por sus acciones. En 2003 se creó la Asociación Internacional de Responsabilidad Humanitaria, HAP (por sus siglas en inglés) con el fin de promover la rendición de cuentas hacia los sobrevivientes de los desastres y para darle reconocimiento a aquellas agencias que cumplen con los *Principios de responsabilidad* de HAP. Al hacer uso de esos principios, las agencias se responsabilizan de la calidad de su trabajo humanitario ante los sobrevivientes de los desastres.

Principios de responsabilidad de HAP

- 1. Compromisos con las normas humanitarias y los derechos**
 - Los miembros afirmarán su compromiso de respetar y fomentar las normas humanitarias así como los derechos de los beneficiarios.
- 2. Establecimiento de normas y fortalecimiento institucional**
 - Los miembros establecerán un marco de rendición de cuentas a sus asociados.*
 - Los miembros definirán y revisarán periódicamente sus normas e indicadores de desempeño, y los modificarán de ser necesario.
 - Los miembros darán capacitación adecuada en el uso y la aplicación de las normas.
- 3. Comunicación**
 - Los miembros informarán a los asociados y consultarán con ellas, especialmente con los beneficiarios y el personal, sobre las normas adoptadas así como sobre programas por emprender y los mecanismos disponibles para atender inquietudes.
- 4. Participación en programas**
 - Los miembros harán partícipes a los beneficiarios de la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas y les informarán sobre su progreso, sujeto solo a restricciones operativas serias.
- 5. Supervisión de cumplimiento e informes**
 - Los miembros harán partícipes tanto a los beneficiarios como al personal en la supervisión y revisión de las normas.
 - Los miembros supervisarán y evaluarán regularmente el cumplimiento de las normas, utilizando procesos sólidos.
 - Por lo menos una vez al año los miembros informarán a los interesados, incluyendo a los beneficiarios, sobre el cumplimiento de las normas. La presentación de estos informes puede tomar diversas formas.
- 6. Hacer frente a las denuncias**
 - Los miembros le permitirán a los beneficiarios y al personal para presentar denuncias y obtener reparación en condiciones de seguridad.
- 7. Agencias Implementadoras**
 - Los miembros estarán comprometidos con la aplicación de estos principios aun cuando trabajen a través de sus agencias implementadoras.

* El marco de rendición de cuentas incluye las normas, los estándares de calidad, principios, políticas, directrices, capacitación y otras labores de fortalecimiento institucional, etc. El marco debe incluir indicadores de desempeño que se puedan medir. Las normas pueden ser internas de cada organización o colectivas; por ejemplo, *Sphere* o *People in Aid*.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

Sin embargo, los *Principios de responsabilidad* no incluyen parámetros de rendimiento ni indicadores verificables de cumplimiento. Tampoco establecen de forma explícita a qué se refieren las "*normas humanitarias*" ni los "*derechos de los beneficiarios*" que se mencionan en el Principio 1. Como consecuencia, los *Principios de responsabilidad* no proporcionan una base suficiente que posibilite la supervisión y la validación consistente y coherente del cumplimiento del sistema de gestión de calidad de una agencia humanitaria. Por esas razones fue necesario desarrollar la *Norma HAP de responsabilidad humanitaria y la gestión de calidad*.

Al igual que para los *Principios de responsabilidad*, para desarrollar la *Norma HAP 2007* se efectuó un proceso exhaustivo de consultas y evaluaciones en terreno. Se basa en un sencillo pero efectivo sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario, que puede aplicarse a todas las agencias humanitarias. Se fundamenta en un conjunto de principios humanitarios que conducen y determinan la labor humanitaria de sus adeptos y por la que eligen, de manera voluntaria, rendir cuentas de sus acciones. En la medida en que la *Norma HAP 2007* representa un contrato solemne de rendición de cuentas a las personas afectadas por los desastres tanto ahora como en el futuro, estos valores se plantean en el *Pacto de responsabilidad humanitaria*¹ de la HAP.

1.2 Poniendo los principios en práctica

Los contextos en los cuales se realizan las acciones humanitarias son complejas, difíciles y a veces hostiles. Muy a menudo, los recursos humanos y financieros a disposición de la comunidad humanitaria son insuficientes para la tarea. En la práctica, las organizaciones humanitarias enfrentan con frecuencia elecciones difíciles entre opciones malas y peores. No siempre pueden cumplirse las aspiraciones de mantener los estándares más altos de acción humanitaria, debido a limitaciones fuera de control. Sin embargo, la esencia del humanitarismo trata de actuar de conformidad a la obligación moral de expresar solidaridad con los que viven en la angustia y sufrimiento, aun en situaciones en las que la respuesta ideal es imposible. Por ejemplo, el abrazo compasivo que le dé un vecino a una víctima de un terremoto tiene el mismo valor moral en términos humanitarios, que un esfuerzo importante de ayuda internacional dirigido por "profesionales humanitarios". En muchas ocasiones la mejor ayuda humanitaria posible puede ser insuficiente, pero aun así valiosa.

Sin embargo, cuando una agencia certificada por HAP no puede cumplir totalmente con los *Principios de responsabilidad*, se requiere de una explicación. El *Pacto de responsabilidad humanitaria* es una herramienta práctica diseñada, para guiar a las agencias humanitarias cuando se enfrenten a elecciones difíciles. Se basa, aunque no es idéntico, en la clásica formulación de los principios humanitarios de Jean Pictel. Cada principio está clasificado de acuerdo con su relativa importancia, el Pacto comienza por los principios primarios de humanidad e imparcialidad, sigue por los principios secundarios de consentimiento informado, el deber de proporcionar atención y testimonio y concluye con los principios terciarios de independencia, transparencia, neutralidad y complementariedad.

En ciertas circunstancias, una agencia puede encontrarse en la situación de que el cumplimiento de un principio, tiene como consecuencia inmediata no poder cumplir con otro. Por ejemplo: la publicación de un plan de distribución de ayuda puede poner en gran peligro tanto a los beneficiarios como al personal de la agencia, y en ese caso específico se justificaría aplicar una política de no divulgación de la información. En esas circunstancias, una agencia certificada por HAP debe ser capaz de explicar que escoge operar infringiendo uno o más de los principios como una condición inevitable para poder cumplir con un principio de nivel superior. Al hacerlo, la agencia habrá demostrado que actuó de buena fe y, por ende, de acuerdo con la *Norma HAP 2007* para esa situación particular.

El *Pacto de responsabilidad humanitaria* también requiere que las agencias certificadas por HAP declaren la existencia de cualquier interés o política adicional, que pueda tener una relación significativa sobre el bienestar y seguridad de los sobrevivientes de desastres, los beneficiarios y otros interesados.

¹ La palabra "pacto" se usa para indicar un compromiso vinculante.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

1.3 Normas requeridas para la certificación

La certificación de conformidad con la *Norma HAP 2007* está abierta para aquellas organizaciones que reúnan las normas requeridas descritas a continuación:

Normas requeridas para la certificación HAP

1. Se compromete a proporcionar ayuda humanitaria de manera imparcial.
2. Está declarada formalmente como organización sin fines de lucro en el país o países donde esté legalmente registrada y en donde lleve a cabo trabajo humanitario.
3. Cumple con los requisitos necesarios para la rendición de cuentas financieras según la ley del país o países en donde esté legalmente registrada y en donde lleve a cabo trabajo humanitario.
4. Pone a disposición del público una declaración con su marco para rendir cuentas sobre la labor humanitaria que lleva a cabo.

1.4 Definiciones claves

Como la *Norma HAP 2007* contiene múltiples referencias a términos como *responsabilidad y calidad*, a continuación se definen estos y otros conceptos relacionados, tales como *marco de rendición de cuentas y sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario*.

Definiciones clave

Responsabilidad (rendición de cuentas)

La rendición de cuentas es el medio por el cual se usa el poder responsablemente. La responsabilidad humanitaria implica tomar en cuenta a los sobrevivientes de los desastres y rendirles cuentas.

Marco de responsabilidad humanitaria

Un marco de responsabilidad humanitaria es un conjunto de definiciones, procedimientos y normas que especifican la manera en que una agencia asegurará la rendición de cuentas a sus asociados. Incluye una declaración de compromisos, un análisis inicial del cumplimiento y una política, estrategia o plan de ejecución. Los compromisos pueden incluir normas externas, códigos, principios y directrices, además de los valores internos, mandatos, principios, estatutos y directrices. En el caso de las agencias certificadas por HAP, deben incluir los *Principios de responsabilidad de HAP* y el *Pacto de responsabilidad humanitaria de HAP*.

Calidad

La calidad es la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se ajustan para el propósito de satisfacer las necesidades expresas o implícitas de un consumidor o beneficiario. La calidad puede medirse en términos de eficiencia, efectividad, resultados e impacto.

Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de procesos coordinados que busca mejorar de manera continua la efectividad y la eficiencia de una organización, con el fin de cumplir con las expectativas de sus clientes. Conlleva una política de calidad documentada, los objetivos y un manual de calidad, así como otros documentos necesarios para asegurar la integración y ejecución efectiva del proceso de gestión de la calidad de la organización.

Sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario

Un sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario es un conjunto designado de procesos que posibilita la mejora continua del desempeño de una agencia, con el fin de cubrir las necesidades esenciales de los sobrevivientes de desastres, al tiempo que se respeta su dignidad.

2. Pacto de responsabilidad humanitaria

2.1 Preámbulo:

Reconociendo que la esencia de la responsabilidad humanitaria es respetar las necesidades, preocupaciones, capacidades y disposición de aquellos a quienes buscamos ayudar, así como ser responsables por nuestras acciones y decisiones ante las partes interesadas, especialmente los sobrevivientes de desastres;

Respetando el derecho internacional humanitario, el derecho internacional de refugiado, el derecho de los derechos humanos y otros tratados internacionales y leyes nacionales relevantes;

Reafirmando el deber fundamental de los Estados de darle protección y ayuda a las personas en situaciones de conflicto armado y calamidades;

Reconociendo el deber de atención en lo concerniente con el bienestar de los beneficiarios que le incumbe a todos aquellos que se dedican a la acción humanitaria;

Reafirmando el derecho de todos los necesitados a recibir asistencia humanitaria y protección con base en su consentimiento informado;

Haciendo notar que las restricciones operativas fuera de nuestro control pueden afectar adversamente nuestro desempeño,

Las agencias certificadas conforme a los conceptos de la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad*, se comprometen a responsabilizarse por sus acciones y decisiones en la medida en que estos afecten su labor humanitaria, y de conformidad con los principios de la acción humanitaria, los intereses adicionales declarados y parámetros para la gestión de calidad que figuran a continuación.

2.2 Principios de acción humanitaria

Aquellas agencias que buscan cumplir con la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de la calidad* deben primero comprometerse a rendir cuentas de su trabajo humanitario con relación a los *Principios generales de la acción humanitaria*.

Principios de la acción humanitaria

Principios primarios

- **Humanidad:** confirmar el derecho de todas las personas a recibir y dar ayuda.
- **Imparcialidad:** proporcionar asistencia humanitaria de acuerdo con las necesidades y con respecto a la urgencia, sin discriminación por motivos de género, edad, raza, discapacidad, etnia y nacionalidad o debido a la afiliación política, religiosa, cultural u organizacional.

Principios secundarios

- **Consentimiento informado:** garantizar que los beneficiarios previstos, o sus representantes, entiendan las acciones humanitarias propuestas y sus implicaciones, y estén de acuerdo con ellas.
- **Deber de atención:** asegurar que la asistencia humanitaria reúna o exceda los estándares mínimos reconocidos, referente al bienestar de los beneficiarios previstos.
- **Testimonio:** informar sobre las políticas o prácticas que afecten el bienestar de los sobrevivientes de desastres.

Principios terciarios

- **Transparencia:** asegurarse de que toda información relevante sea comunicada a los beneficiarios previstos o a sus representantes, así como a otras partes interesadas.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

- **Independencia:** actuar en virtud de la autoridad del órgano rector de la agencia y siempre en función de su mandato.
- **Neutralidad:** abstenerse de proporcionar apoyo material o político a las partes de un conflicto armado.
- **Complementariedad:** fungir como un miembro responsable de la comunidad de asistencia humanitaria.

2.3 Declaración de intereses adicionales

Aquellas organizaciones que cumplan con la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad* deberán declarar sus afiliaciones adicionales, intereses, valores y políticas en los casos en que éstos puedan tener relación directa sobre el bienestar de los sobrevivientes de desastres y los beneficiarios previstos, así como sobre los intereses de los asociados específicos. Estas pueden incluir, de manera no limitativa:

- Políticas de género
- Políticas de edad
- Políticas de protección a la niñez
- Políticas ambientales
- Políticas en materia de discapacidad física o mental
- Políticas de prevención de conflictos y/o de fortalecimiento de la paz
- Políticas sobre VIH / SIDA
- Especialización técnica
- Afiliaciones religiosas o políticas
- Políticas sobre conflictos de intereses

2.4 Parámetros para la gestión humanitaria de calidad

Aquellas organizaciones que cumplan con la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad* demostrarán que ellas reúnen los parámetros de rendimiento específicos para:

1. Gestión humanitaria de la calidad
2. Transparencia
3. Participación de beneficiarios
4. Competencias del personal
5. Tramitación de denuncias
6. Mejoría continua

En cada parámetro, la *Norma* define los requisitos que la agencia debe reunir, con una sugerencia de los medios para la verificación de cada uno.

Aunque aún no hay requisitos detallados ni indicadores de desempeño, las organizaciones que cumplan con la *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad* también deberán prestarle la debida atención a:

7. Garantizar la coordinación y colaboración con otros actores humanitarios
8. Comprometerse a prácticas éticas de recaudación de fondos
9. Asumir la gestión de la cadena de suministros que tomen en consideración las capacidades y los recursos locales

2.5 Trabajando con asociados humanitarios

Las agencias de ayuda proporcionan valor humanitario de dos modos distintos. Operativamente, ejecutando proyectos de manera directa mediante voluntarios o su propio personal; y no operativamente, al proporcionar apoyo financiero, material o técnico a un asociado que ejecuta los proyectos de forma directa con voluntarios o con su propio personal. Algunas agencias combinan ambos enfoques. La *Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad* aplica tanto para ambas modalidades operativo y no operativo del trabajo humanitario.

- **Definición de asociación humanitaria**

Una asociación es una relación de respeto mutuo entre dos organizaciones autónomas, la cual se fundamenta en un objetivo común con expectativas y responsabilidades definidas. Las asociaciones pueden establecerse mediante acuerdos contractuales formales o sin ellos. Los asociados pueden ser organizaciones comunitarias pequeñas o grandes instituciones nacionales o internacionales. Una asociación humanitaria es aquella en la que dos o más organizaciones acuerdan combinar sus recursos para proporcionar bienes o servicios esenciales a los sobrevivientes de un desastre.

- **Asociación en la práctica**

La diversidad de los actores humanitarios y las variadas formas de asociaciones humanitarias exigen que deba haber flexibilidad al momento de establecer las normas de cumplimiento para los asociados humanitarios. En algunas circunstancias, puede que los mejores asociados humanitarios disponibles no reúnan con todas las normas técnicas de las buenas prácticas o tal vez no quieran o no puedan cumplir con el marco de responsabilidad humanitaria de una agencia certificada. En tales casos, una agencia certificada deberá usar los *Principios de la acción humanitaria* para justificar la decisión de apoyar a un actor humanitario que cumple parcialmente con los requisitos. Por ejemplo, una agencia certificada podría apoyar a un asociado humanitario aunque éste no pudiera o no quisiera cumplir con un principio humanitario terciario, si ese asociado estuviera muy bien posicionado para dar asistencia humanitaria que cumpla con principios humanitarios primarios y secundarios.

- **Asociaciones de calidad**

Las asociaciones de calidad se basan en la confianza y el respeto mutuo. Una asociación se ve menoscabada cuando una de las partes trata de imponer condiciones al comportamiento o las actividades del otro. Por lo tanto, la certificación de la HAP no requiere que los asociados humanitarios de las agencias estén a su vez certificados; tampoco les concede la certificación. Las agencias comprometidas con la *Norma HAP* pueden dañar la calidad de sus asociaciones humanitarias si tratan de imponer los parámetros de HAP sobre las prácticas de gestión de su asociado. Sin embargo, las buenas asociaciones implican transparencia mutua y el compromiso de ambas partes con el principio de mejora continua. Por lo tanto, como mínimo, las agencias certificadas por HAP deben:

- Explicarle a sus asociados humanitarios las obligaciones que tienen en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad, como titulares de la Norma HAP;
- Buscar los medios y las maneras para mejorar la calidad de la asociación con respecto a los *Principios de responsabilidad* y los *Principios de la acción humanitaria*.

3. Parámetros para la Norma HAP 2007

Parámetro 1:

La agencia establecerá un sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario.

Parámetro 2:

La agencia pondrá a disposición de los beneficiarios previstos, las comunidades afectadas por desastres, el personal de la agencia y otros asociados específicos, la siguiente información: (a) los antecedentes de la organización; (b) su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria; (c) el plan humanitario; (d) informes de avances, y (e) los procedimientos para la presentación de denuncias.

Parámetro 3:

La agencia posibilitará la participación de los beneficiarios y sus representantes en las decisiones sobre los programas y buscará su consentimiento informado.

Parámetro 4:

La agencia determinará las competencias, actitudes y necesidades de desarrollo del personal necesarias para aplicar el sistema de gestión de calidad del trabajo humanitario.

Parámetro 5:

La agencia establecerá y ejecutará procedimientos para la presentación de denuncias que sean efectivos, accesibles y seguros para los beneficiarios previstos, las comunidades afectadas por desastres, el personal de la agencia, los asociados humanitarios y otras organizaciones específicas.

Parámetro 6:

La agencia establecerá un proceso de mejora continua para su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria y su sistema de gestión de calidad.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

Parámetro 1:

La agencia establecerá un sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario.

No.	Requisito	No.	Medios de verificación
1.1	La agencia humanitaria documentará su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria, en lo referente a todas las normas, códigos, directrices y principios de responsabilidad y calidad relevantes, tanto internos como externos, con los cuales esté comprometida.	1	Revisar copia del marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria y hacer una referencia cruzada entre éste y todos los compromisos relevantes de la agencia, incluyendo su política de no divulgación.
		2	Comprobar que los documentos sean de acceso público en todo el organismo y sus asociados humanitarios.
		3	Revisar la estrategia de la agencia de apoyar a sus asociados humanitarios para que desarrollen sus capacidades, a fin de que cumplan con los Principios de responsabilidad y los Principios de la acción humanitaria.
1.2	La agencia demostrará que su sistema de gestión de calidad del trabajo humanitario le permite aplicar su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria.	1	Confirmar la existencia del sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario y revisar los procedimientos para su aplicación.
		2	Entrevistar a los asociados humanitarios para confirmar que tengan conocimiento del sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario de la agencia.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

Parámetro 2:

La agencia debe poner a disposición de los beneficiarios previstos, de las comunidades afectadas por desastres, del personal de la agencia y de otros asociados específicos, la siguiente información: (a) los antecedentes de la organización; (b) su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria; (c) el plan humanitario; (d) informes de los avances, y (e) los procedimientos para la presentación de denuncias.

No.	Requisito	No.	Medios de verificación
2.1	La agencia garantizará que la información se presente en idiomas, formatos y medios accesibles y comprensibles tanto para los beneficiarios como para los asociados específicos. Ver <i>Definiciones</i> en el cuadro de abajo.	1	Revisar la manera en que se acordaron los idiomas, formatos y medios.
		2	Revisar la documentación proporcionada sobre los antecedentes de la organización, su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria, plan humanitario y resumen financiero, informes de avances y los procedimientos para la presentación de denuncias.
		3	Revisar las directrices para diseminación de la información.
		4	Revisar la disponibilidad y accesibilidad de la información.
		5	Comparar el lenguaje usado por los beneficiarios previstos, el personal local y los asociados específicos, con aquel usado en los documentos proporcionados.
		6	Entrevistar a beneficiarios para verificar la disponibilidad de la información.
2.2	La agencia informará a las comunidades afectadas por desastres sobre los criterios de selección de beneficiarios y sobre los resultados esperados, tal como se acordaron con sus representantes.	1	Demostrar que se ha informado a los beneficiarios previstos acerca de los criterios de selección y sobre los beneficios, ya sea a través de las minutas de las reuniones, carta de acuerdo, pizarrones informativos u otros medios verificables.
		2	Entrevistar a los beneficiarios, sus representantes y el personal de la agencia.
2.3	La agencia debe incluir su nombre y datos de contacto en toda la información disponible al público.	1	Revisar detalles de la información de contacto en sitios de acceso público.
2.4	La agencia deberá proporcionar información sobre las partes pertinentes de su estructura, incluyendo los roles y responsabilidades de sus empleados.	1	Revisar la disponibilidad y accesibilidad de la información proporcionada.

Definiciones:

Plan humanitario: Deberá incluir las metas globales y los objetivos (resultados), plazos y el resumen financiero relacionado.

Informes de los avances: Deberán incluir el progreso medido contra el plan humanitario y el resumen

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

financiero. Los informes estarán disponibles en intervalos acordados.

Parámetro: 3

La agencia posibilitará la participación de los beneficiarios y sus representantes en las decisiones sobre los programas y buscará su consentimiento informado.

No.	Requisito	No.	Medios de verificación
3.1	La agencia deberá especificar los procesos utilizados para identificar a los beneficiarios previstos y sus representantes, haciendo referencia concreta a género, edad, discapacidad y otras vulnerabilidades identificables.	1	Revisar los mecanismos utilizados para identificar y desagregar a los beneficiarios previstos.
		2	Revisar los procesos utilizados para posibilitar la participación.
		3	Entrevistar al personal respecto a los procesos utilizados para posibilitar la participación.
3.2	La agencia deberá posibilitar la participación de los beneficiarios previstos y sus representantes en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos.	1	Demostrar cómo ha influido su análisis de capacidades sobre la ejecución.
		2	Revisar los procesos utilizados para nombrar a los representantes de los beneficiarios.
		3	Revisar los aportes de los beneficiarios y su impacto real en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos.
		4	Revisar el proceso utilizado para establecer los criterios para beneficiarios.
		5	Revisar los registros de las reuniones con representantes de los beneficiarios.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

Parámetro: 4

La agencia determinará las competencias, actitudes y necesidades de desarrollo del personal necesarias para aplicar el sistema de gestión de calidad del trabajo humanitario.

No.	Requisitos	No.	Medios de verificación
4.1	La agencia mantendrá una declaración de las competencias (conocimientos, habilidades y comportamientos) y de las actitudes que requiere de su personal.	1	Revisar las descripciones de puestos, archivos de contratación y anuncios de ofertas de trabajo.
		2	Entrevistar al personal de la agencia responsable de la contratación, asignación y capacitación del personal.
4.2	La agencia garantizará que su personal conozca el marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria y el sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario, su relevancia e importancia, y que comprenda sus responsabilidades en la aplicación de estos.	1	Examinar los procedimientos de inducción y de las reuniones informativas.
		2	Entrevistar al personal para confirmar su conocimiento de estos puntos.
4.3	La agencia deberá aplicar un sistema de revisión del desempeño y las competencias del personal, incluyendo sus conocimientos, habilidades, comportamiento y actitudes.	1	Revisar el sistema de gestión del desempeño.
		2	Revisar la documentación sobre la evaluación del desempeño y otros enfoques formales.
		3	Revisar las actividades de seguimiento.
		4	Entrevistar al personal para confirmar el impacto de la gestión del desempeño y de la evaluación.
4.4	La agencia debe posibilitar el desarrollo continuo del personal para una aplicación más eficaz del sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario.	1	Revisar los expedientes de capacitación del personal.
		2	Revisar otros enfoques de desarrollo del personal.
		3	Revisar el apoyo de la agencia al desarrollo continuo de sus asociados humanitarios.

Parámetro 5:

La agencia establecerá y aplicará procedimientos para la presentación de denuncias que sean efectivos, accesibles y seguros para los beneficiarios previstos, las comunidades afectadas por los desastres, el personal de la agencia, los asociados humanitarios y otras organizaciones específicas.

No.	Requisito	No.	Medios de verificación
5.1	La agencia deberá consultar con los beneficiarios previstos y la comunidad anfitriona, acerca de los mecanismos adecuados para manejar las denuncias.	1	Demostrar que se han incorporado los resultados de las consultas en los procedimientos de tramitación de denuncias.
5.2	La agencia deberá establecer y documentar procedimientos para la presentación de denuncias que especifiquen con claridad: <ul style="list-style-type: none"> • El derecho de los beneficiarios y otros interesados a presentar denuncias; • El objetivo, parámetros y limitaciones del procedimiento; • El procedimiento para presentar quejas; • Los pasos seguidos para procesarlas; • La política de confidencialidad y de no represalias contra los denunciantes; • El proceso para referir de manera segura aquellas denuncias que la agencia no puede atender; • El derecho a recibir una respuesta. 	1	Revisar los procedimientos documentados.
		2	Revisar muestras de quejas con el fin de comprobar que los denunciantes pueden entender y utilizar el procedimiento.
		3	Revisar el presupuesto, los contratos y el apoyo proporcionado a los asociados humanitarios con el fin de cumplir con este requisito.
		4	Entrevistar al personal de campo, los miembros de la comunidad afectada y/o a los beneficiarios previstos, sobre sus percepciones y opinión de qué tan adecuados son los procedimientos.
5.3	La agencia garantizará que los beneficiarios previstos, las comunidades afectadas y su personal entiendan los procedimientos para la tramitación de denuncias.	1	Revisar la estrategia y actividades de concienciación dentro de estos grupos, sobre su derecho a presentar una denuncia así como de los procedimientos por utilizar.
		2	Revisar la documentación sobre los procedimientos de presentación de denuncias disponibles para los potenciales previstos.
		3	Entrevistar al personal, la comunidad afectada y/o beneficiarios previstos a fin de comprobar si conocen los procedimientos, si opinan que son adecuados y si confían en su integridad.
5.4	La agencia se cerciorará de que todas las denuncias recibidas se procesen de acuerdo con los procedimientos establecidos.	1	Revisar una muestra de denuncias tramitadas y pendientes para confirmar la integridad del sistema.
		2	Revisar informes sobre la integridad del proceso de atención de denuncias.
5.5	La agencia establecerá y aplicará un mecanismo seguro y efectivo para tramitar las denuncias de su personal, de conformidad con los requisitos establecidos en el punto	1	Revisar el procedimiento y muestras de las denuncias presentadas.

Humanitarian Accountability Partnership-International

"que la acción humanitaria le rinda cuentas a los beneficiarios"

	conformidad con los requisitos establecidos en el punto 5.2	2	Entrevistar al personal con el fin de comprobar que comprenden el procedimiento y confían en su integridad.
--	---	---	---

Parámetro seis

La agencia establecerá un proceso de mejora continua para su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria y su sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario.

No.	Requisito	No.	Medios de verificación
6.1	La agencia debe especificar los procesos utilizados para la mejora continua de: <ul style="list-style-type: none">• su marco de rendición de cuentas de la labor humanitaria;• su sistema de gestión de la calidad del trabajo humanitario, incluyendo todos los parámetros de HAP.	1	Revisar los documentos y sistemas del proceso de mejora continua.
		2	Registrar las fechas de creación y de última actualización.
		3	Divulgación: tomar nota de si la última versión es accesible a todos los niveles de la agencia.
		4	Revisar las agendas y minutas de las reuniones para registrar las discusiones que se han llevado a cabo y las decisiones que se tomaron para mejorar los procesos.
		5	Demostrar cómo impactan las lecciones aprendidas los procesos actuales.
		6	Revisar la retroalimentación proveniente de los órganos rectores de la agencia.
		7	Revisar las auditorías internas y externas así como las evaluaciones pertinentes hechas a la agencia para determinar cómo se toman en consideración las recomendaciones y se incorpora el aprendizaje.
6.2	La agencia, junto con sus asociados humanitarios, debe dar seguimiento y evaluar los medios convenidos para el mejoramiento de la calidad de la asociación en relación a los Principios de responsabilidad y los Principios de la acción humanitaria.	1	Revisar los planes de mejora para los asociados (acciones acordadas, estrategias de aprendizaje), tomando nota de la fecha de elaboración.
		2	Revisar los informes de seguimiento y evaluación tomando nota de su impacto en el plan de mejora.
		3	Revisar los contratos con asociados tomando nota de la inclusión del soporte contractual pertinente y las expectativas de ambas partes.