

# Profesionalización del sector: propuesta de un modelo de certificación para organizaciones humanitarias (revisada)

*Proyecto para debate*

*Versión 2.0*

21/01/2014

## Introducción

La certificación de organizaciones humanitarias, ¿cómo puede contribuir a una mayor efectividad y rendición de cuentas de las acciones humanitarias? En el marco del Proyecto de certificación patrocinado por el Comité Directivo de Respuesta Humanitaria (CDRH) se hicieron investigaciones para determinar cómo debería ser un modelo de certificación sostenible que diera resultado y cómo lograrlo. Algunas cuestiones clave que se exploraron en el proyecto fueron las siguientes.

- ¿Puede la certificación contribuir a mejorar la calidad, la eficiencia y la rendición de cuentas? De ser así, ¿cómo?
- ¿Qué condiciones son necesarias para que la certificación sea exitosa y tenga impacto?
- ¿Cómo encajaría con los enfoques existentes en materia de cumplimiento y verificación de normas?
- ¿Hay otras alternativas a la certificación que podrían contribuir a una mayor efectividad y rendición de cuentas?

En septiembre de 2013, el equipo del proyecto elaboró la propuesta de un modelo de certificación basándose en las investigaciones y los aportes de las partes interesadas como medio de estimular un debate más centrado en las principales cuestiones subrayadas en el proyecto de revisión. Las más de 50 organizaciones que presentaron respuestas por escrito acerca del primer modelo propuesto van de ONG nacionales a ONG internacionales pasando por redes, gobiernos y organismos especializados de la ONU (el resumen de los aportes está disponible en inglés por solicitud).

**El presente documento contiene los elementos principales de la versión del proyecto de certificación, revisada con arreglo a la retroinformación de las partes interesadas.**

## Elementos principales del modelo revisado

- Elaborar a partir de los enfoques actuales en materia de normas, garantía de calidad y certificación, y validarlos.
- Reafirmar los principios humanitarios y de rendición de cuentas a las personas afectadas, al igual que la calidad y efectividad de los programas como pilares de la certificación.
- Aclarar que el propósito de la certificación es promover el aprendizaje y la mejora permanentes.
- Proponer los requisitos básicos y las expectativas de las ONG que realizan acciones humanitarias.
- Establecer un conjunto limitado de indicadores clave para demostrar el cumplimiento de los requisitos propuestos.
- Contrastar el reconocimiento y la validación de procesos internos de garantía de calidad con dichos requisitos.
- Promover la compatibilidad, alineación y validación de los mecanismos de certificación existentes, tanto nacionales como regionales, incluido la posible acreditación.

En la **Sección A** se sitúa la certificación en el contexto de otras probables repercusiones para el sector. En la **Sección B** se presentan la visión y el propósito de la certificación. La **Sección C** recoge el fundamento y los criterios de evaluación básicos. La **Sección D** versa sobre la forma en que se podrían medir los requisitos básicos y la **Sección E** contiene el proceso de evaluación propuesto, así como la versión revisada de los niveles de certificación. En la **Sección F** se muestra cómo podría funcionar el modelo mediante una mayor alineación y compatibilidad con los procesos existentes. En la **Sección G** figura la actualización de los esfuerzos realizados

en el marco del proyecto para recopilar y comparar el costo de distintos modelos de certificación y en la **Sección H** se informa sobre algunas cuestiones de gobierno y gestión. Por último, la **Sección I** es una reseña de los próximos pasos del proyecto, incluidas las investigaciones de campo y las pruebas piloto de los principales supuestos y criterios que sustentan el presente modelo revisado.

Nota: Esta es una labor en curso que evolucionará a medida que recabemos más retroinformación, en particular, mediante nuestras consultas e investigaciones de campo. Apreciaremos recibir sus aportes. Sírvanse compartir sus comentarios con el equipo del proyecto en cualquier momento –[philip.tamminga@schr.info](mailto:philip.tamminga@schr.info) y [bmo@schr.info](mailto:bmo@schr.info)– o consultar el sitio [www.schr.info](http://www.schr.info) para más información.

## A. La certificación en el contexto

Este proyecto nunca tuvo por objetivo establecer un nuevo modelo de certificación ni promover esta última como meta final de una organización, sino ser un medio de explorar el “potencial” de la certificación en el ámbito de los esfuerzos generales por mejorar el desempeño y la rendición de cuentas en las acciones humanitarias. De ahí que estimulara exitosamente un mayor debate sobre el rol de las normas de la calidad y la rendición de cuentas y la relación con mecanismos de verificación y certificación externos. A continuación se indican los escenarios que se vienen perfilando, cada uno de los cuales tiene el potencial de contribuir a mejorar el sector en su conjunto.

### 1. Labor hacia una norma común

En los dos últimos años se hicieron continuos esfuerzos en aras de una mayor alineación y armonización de las normas del sector, tales como [Iniciativa sobre normas conjuntas](#), y más recientemente, el proceso relativo a [La Norma Humanitaria Esencial](#) (CHS por su sigla en inglés) en el que hoy se buscan aportes de las partes interesadas sobre el borrador de la misma. Desde la perspectiva del proyecto, basada en nuestras investigaciones y consultas hasta la fecha, un conjunto de normas comunes, armonizadas y ampliamente aceptadas es requisito previo de un modelo exitoso de seguimiento, presentación de informes, verificación y/o certificación. Un acuerdo general para adoptar e incorporar dicho conjunto de normas comunes en la labor de las ONG – y los consiguientes reconocimiento, validación y uso de las mismas por otras partes interesadas, como la ONU y los gobiernos– sería beneficioso para el sector.

En el marco del proyecto se seguirán celebrando consultas con las partes interesadas acerca de la definición de requisitos básicos, indicadores y criterios de evaluación para demostrar que una organización se rige por principios, rinde cuentas, es eficiente y comparte lo aprendido sobre la forma en que todo ello puede contribuir a una mayor alineación y armonización de las normas. Esperamos que las investigaciones de campo y las pruebas piloto contribuyan a identificar metodologías e indicadores apropiados y más pertinentes para medir, verificar y presentar informes sobre cómo pueden las organizaciones aplicar las normas de manera más sistemática.

### 2. Un marco común de supervisión y presentación de informes sobre el uso de las normas

En estos últimos años surgieron varias iniciativas para promover un enfoque más coherente de la supervisión y presentación de informes de los esfuerzos de ayuda, a saber: la Carta de Rendición de Cuentas de las ONGI ([INGO Accountability Charter](#)) el Suplemento para el sector de ONG de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes ([Global Reporting Initiative's NGO Supplement](#)) y la Iniciativa Internacional de Transparencia de la Ayuda ([International Aid Transparency Initiative](#)). Aunque en el sector humanitario, el debate no está tan adelantado, desde la perspectiva del proyecto sería beneficioso contar con un marco común, transparente y de acceso público para la presentación de informes sobre la forma en que las organizaciones aplican las normas y sus compromisos. Aceptando informar públicamente según un conjunto de normas e indicadores básicos, las organizaciones podrían demostrar el aporte de los mismos a una acción humanitaria que se rige por principios, es efectiva y en la que se rinden cuentas. Asimismo, un marco mundial de presentación de informes sería para el sector un medio eficiente en función de los costos para demostrar colectivamente a las partes interesadas sus compromisos con acciones humanitarias de esa índole y un paso intermedio hacia una verificación o certificación independiente y externa. El equipo del proyecto entiende analizar esa opción con más detalle.

### 3. Un método coherente de verificación y certificación externas

En el proyecto se sigue investigando sobre las condiciones de un modelo de certificación exitoso y sostenible. Un elemento de la definición del éxito es lograr la “masa crítica” de participación voluntaria de las ONG en un modelo de verificación / certificación externa para asegurar a las partes interesadas que una organización humanitaria cumple con las normas básicas y puede considerarse profesional, fiable y responsable. Además de los modelos de certificación más conocidos, como los de HAP y People In Aid, en el sector hay numerosas normas y órganos de certificación de ONG en el plano nacional. Varias organizaciones en red y basadas en las membresía también disponen de sistemas para “certificar” a las organizaciones miembros según la calidad, la gestión u otras normas y otros criterios.

Experiencias ajenas al sector muestran la validez de la armonización y consolidación de normas, mecanismos de presentación de informes y procesos de verificación y certificación externas. Desde la perspectiva del proyecto, se entiende que sería beneficioso para el sector, alinear y armonizar enfoques a escala nacional e internacional, así como buscar las sinergias y la compatibilidad entre los distintos modelos. En particular, esto último podría contribuir a asegurar una mayor coherencia en la aplicación de normas aprobadas de común acuerdo y ofrecer un medio más rentable y sostenible de promover la calidad y la rendición de cuentas en el sector. En el proyecto se continuará investigando y consultando sobre la pertinencia, utilidad y viabilidad de esos tres resultados relacionados a fin de compartir las conclusiones con el sector para determinar cuál es el camino a seguir más apropiado.

## B. Visión y propósito de un modelo de certificación

### Visión

En la retroinformación de las partes interesadas se está sistemáticamente a favor de un modelo de certificación que capacite a las personas afectadas para que participen más activamente tanto en la configuración del tipo de asistencia que reciben como en la relación con los proveedores de ayuda. De ahí que en el proyecto se proponga una **visión** a largo plazo para que el modelo de certificación sea exitoso.

#### *Un sistema accesible y a precio razonable*

- *que suministre a las personas afectadas y demás partes interesadas una información accesible y pertinente que pueda ayudarles a elegir la organización que quieren que les preste asistencia y protección, y*
- *que permita a las organizaciones demostrar a las poblaciones afectadas y demás partes interesadas que son creíbles y fiables, se rigen por principios, rinden cuentas y son eficientes para responder a las necesidades en situaciones de crisis.*

### Propósito

En la primera propuesta del modelo, el propósito de la certificación no estaba claro para muchas organizaciones. Algunas manifestaron la inquietud de que los donantes pudieran usarlo con fines de control y conformidad, o bien, que los Estados lo aprovecharan para limitar el acceso a las poblaciones durante las crisis. En documentos de debate anteriores y en la primera propuesta del modelo abordamos esos riesgos y preocupaciones que tendrán que mitigarse en todo modelo de certificación exitoso. A partir de la retroinformación recibida, consideramos que el **propósito** más pertinente y significativo de un modelo de certificación consistiría en:

- *establecer un claro conjunto de expectativas y requisitos para las organizaciones que participan en acciones humanitarias y*
- *promover el aprendizaje permanente para mejorar la calidad, la efectividad y la rendición de cuentas de las acciones humanitarias.*

En cualquier caso, cabe reiterar que la certificación es solo una parte de los esfuerzos más amplios que debería hacer una organización para mejorar el desempeño y la rendición de cuentas. De por sí, la certificación nunca podrá ofrecer garantía alguna de la efectividad o rendición de cuentas de una organización, sino tan solo la

seguridad objetiva de que si demuestra cumplir sistemáticamente con los criterios y requisitos humanitarios básicos, entonces, existe una probabilidad razonable de que se desempeñe bien en todos sus programas humanitarios.

## C. Fundamento y criterios de evaluación básicos

### Fundamento

En la primera propuesta se sugería que la piedra angular del modelo de certificación fuera respetar y promover los **principios humanitarios** y la **rendición de cuentas a las personas afectadas**. Ahora bien, según una gran parte de la retroinformación recibida, en dicha propuesta eso no se explicaba con claridad suficiente, sobre todo, en lo que respecta a apoyar los principios humanitarios. Asimismo, hubo una retroinformación significativa en favor de un modelo que incluyera la evaluación de la **calidad y efectividad de las acciones humanitarias**, así como la verificación de que la organización está comprometida con **el aprendizaje y la mejora permanentes**.

En la presente propuesta revisada se reafirma el deber de las organizaciones de respetar y fomentar la aplicación de **los cuatro principios humanitarios** de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia. Además, el modelo promueve organizaciones más responsables que se involucren con las personas afectadas, respeten y protejan su dignidad y sus derechos humanos, y apoyen respuestas efectivas y de calidad para abordar sus necesidades en situaciones de crisis. Por último, en el modelo se propone que la mejora permanente de la calidad de los programas y la efectividad organizacional sea un compromiso esencial para toda organización que participe en acciones humanitarias.

### Requisitos básicos

Según la retroinformación de muchas organizaciones sobre la primera propuesta del modelo, el proceso y los criterios de evaluación se centraban demasiado en sistemas y procesos organizacionales antes bien que en la verificación de las prácticas actuales en el terreno. Varias sugirieron que para ellas, el proceso supondría una costosa duplicación de esfuerzos, salvo que el modelo fuera suficientemente flexible como para reconocer y validar los esfuerzos internos para mejorar su desempeño y rendición de cuentas. Asimismo, el mensaje de muchas partes interesadas fue asegurar que el modelo fuera suficientemente riguroso como para establecer un conjunto de requisitos básicos a fin de diferenciar las organizaciones humanitarias comprometidas y profesionales de las demás, pero también lo más simple posible para facilitar la accesibilidad de un mayor número de organizaciones.

De ahí que en esta propuesta revisada se intente simplificar las características esenciales de una organización regida por principios, que rinde cuentas y es efectiva mediante tres pilares y requisitos básicos.

Marco de evaluación propuesto	
Pilares	Requisitos básicos
1. <b>Acción regida por principios humanitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los compromisos con los principios humanitarios son claramente definidos en las políticas, comunicados a las partes interesadas, demostrados por el personal y aplicados en los programas.</li> </ul>
2. <b>Rendición de cuentas a las personas afectadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas afectadas tienen la posibilidad de participar en todas las etapas de los programas (diseño, implementación, gestión y evaluación) y también tienen acceso a seguros y apropiados mecanismos de quejas, retroinformación y respuesta.</li> </ul>
3. <b>Calidad, efectividad y aprendizaje permanente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los programas están destinados a suplir las necesidades evaluadas de las personas afectadas, son pertinentes y apropiados en el contexto de crisis; en ellos se aplican reconocidas normas técnicas y de la calidad (incluida la gestión del riesgo), y la organización obra por el aprendizaje y la mejora permanentes.</li> </ul>

Los requisitos básicos se fundan en los compromisos, normas y buenas prácticas vigentes, adoptados por la comunidad humanitaria que en el modelo se trata de sintetizar y consolidar en un marco común. **En el modelo revisado se obra por la promoción de pruebas más rigurosas sobre la aplicación de estos requisitos básicos en las acciones humanitarias.**

## **Indicadores**

En el marco de evaluación revisado se establece un **número limitado de posibles indicadores** para evaluar en qué medida una organización cumple los **requisitos básicos** (véase el Cuadro 1). Aunque hace falta mucho más trabajo para pulir y adoptar estos indicadores, la lista da una idea de la manera en que se podría evaluar una organización. Es bastante probable que muchas organizaciones ya respondan a los mismos y que algunas tengan requisitos más extensos en su propia política, programación y marcos de garantía de la calidad internos o en el marco de los requisitos de sus asociados y donantes. En el marco propuesto se entiende establecer un conjunto de requisitos básicos que sean aplicables y pertinentes para todas las ONG, pero también podría alentar a las organizaciones a ir más allá de los mismos en su compromiso con la mejora permanente. Concretamente, las organizaciones se evaluarían para asegurar que apliquen las normas técnicas y de programación, así como las buenas prácticas aceptadas que sean pertinentes para las principales esferas de su labor.

El marco de evaluación revisado permitiría a las organizaciones determinar la mejor forma de demostrar cómo respetan y aplican los principios humanitarios y responden a las necesidades de las personas afectadas. También les permitiría utilizar los procesos de gestión y presentación de informes existentes para recabar pruebas que muestren que reúnen los requisitos básicos y continuar construyendo sus propios procesos internos de garantía de la calidad en función de sus propias necesidades o participar en otros modelos de certificación de ámbito nacional o internacional sin añadir más requisitos o cargas para ellas.

Varios indicadores se basan en la evidencia que resulta de documentos organizacionales tales como políticas o procedimientos de gestión. Ahora bien, en el marco propuesto se hace hincapié en que las organizaciones demuestren **cómo** aplican los principios humanitarios en la práctica y **cómo** ejercen la responsabilidad de responder a las necesidades y prioridades de las personas afectadas, basándose en la información relativa a programas y proyectos. La expectativa es que las organizaciones participantes puedan dar pruebas convincentes de que están sistemáticamente involucradas con las personas afectadas para obtener aportes y retroinformación de las mismas e integrarlos en su programación.

## Cuadro 1 – Propuesta de requisitos básicos e indicadores

### Propuesta de requisitos básicos e indicadores

#### 1. Acción regida por principios humanitarios

Los compromisos con los principios humanitarios son claramente definidos en las políticas, comunicados a las partes interesadas, demostrados por el personal y aplicados en los programas

Requisitos básicos	Indicadores clave*	Puntos*	Compatibilidad*
1.1 La organización hace un compromiso público con los principios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia, y lo comunica periódicamente a sus partes interesadas (incluidos los miembros del personal y las personas afectadas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que los documentos fundamentales de la organización reflejan los principios humanitarios.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que el personal es capaz de definir los principios humanitarios y dar ejemplos concretos de la forma en que fueron aplicados en su labor.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de buenas prácticas (CBP) de People In Aid</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que los compromisos con los principios humanitarios se comunican a personas afectadas, autoridades y demás partes interesadas en forma apropiada y accesible desde el punto de vista cultural.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas y referencias de HAP</li> <li><i>IASC AAP Framework</i></li> <li><i>GHD Declaration</i></li> <li>Compromisos 1 y 8, borrador de la CHS</li> </ul>
1.2 La asistencia humanitaria no apunta a promover ningún punto de vista político, religioso o ideológico ni a obtener alguna ganancia comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que los programas se centran exclusivamente en objetivos humanitarios e independientemente de cualquier otro objetivo.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>CBP de People In Aid</li> <li>Normas y referencias de HAP</li> <li><i>IASC AAP Framework</i></li> <li><i>GHD Declaration</i></li> <li>Compromiso 1, borrador de la CHS</li> </ul>
1.3 El principio de imparcialidad guía las decisiones programáticas: los programas se diseñan en función y proporción de las necesidades y se ofrecen a las personas afectadas sin discriminación alguna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que los programas se sustentan en un proceso reconocido de evaluación de necesidades y capacidades que incluye datos desglosados de las poblaciones afectadas.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>Normas y referencias de HAP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que en los programas no se discrimina a ningún grupo de la población.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>IASC AAP Framework</i></li> <li><i>GHD Declaration</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que las asignaciones de recursos al país se basan en las necesidades evaluadas y son proporcionales a las mismas, así como complementarias de otros esfuerzos de respuesta.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos 1, 3 y 9, borrador de la CHS</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que la organización tienen en cuenta la imparcialidad en la asignación global de sus recursos.</li> </ul>	5	
1.4 La organización toma medidas para asegurar que sus actividades, su imagen pública y su financiación no menoscaben la independencia e imparcialidad de sus programas humanitarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que la organización evalúa periódicamente cómo se aplican los principios en la práctica e intenta abordar aquellas situaciones en que la acción regida por principios humanitarios puede verse comprometida.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Compromisos 1 y 9, borrador de la CHS</li> </ul>

1.5 La organización se esfuerza por minimizar los riesgos y el impacto adverso en la programación de sus intervenciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que la organización dispone de procesos para evaluar, supervisar y gestionar los riesgos para la seguridad y protección de su personal y las personas afectadas.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>CBP de People In Aid</li> <li>Normas y referencias de HAP</li> <li>IASC AAP Framework</li> <li>GHD Declaration</li> <li>Compromisos 1 y 9, borrador de la CHS</li> </ul>
--	--	---	---

## 2. Rendición de cuentas a las personas afectadas

**Las personas afectadas tienen la posibilidad de participar en todas las etapas de los programas (diseño, implementación, gestión y evaluación) y también tienen acceso a seguros y apropiados mecanismos de quejas, retroinformación y respuesta.**

Requisitos básicos	Indicadores clave*	Puntos*	Compatibilidad*
2.1 Las personas afectadas y las demás partes interesadas tienen acceso a una información oportuna, precisa y pertinente sobre las metas, los objetivos y los compromisos de rendición de cuentas de la organización, así como un medio de expresar su opinión sobre cuestiones que les afectan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que la organización dispone de procesos para que todos los segmentos de la población afectada participen en las decisiones relativas a los programas y contribuyan a las mismas.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>Normas y referencias de HAP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que las personas afectadas tienen acceso a los planes, presupuestos, objetivos, indicadores y resultados previstos del proyecto.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>IASC AAP Framework</li> <li>GHD Declaration</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas afectadas informan que están satisfechas con la información que les suministra la organización y las posibilidades de participar e influir en sus decisiones programáticas.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos 2, 3 y 5, borrador de la CHS</li> </ul>
2.2 La organización se asegura de cumplir con sus compromisos éticos y jurídicos para responder en forma oportuna, justa y apropiada a las quejas, las denuncias de mala conducta y comportamiento ilegal o inapropiado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que existen procedimiento para investigar y abordar quejas y denuncias de mala conducta y comportamiento ilegal o inapropiado.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>CBP de People In Aid</li> <li>Normas y referencias de HAP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que el personal comprende sus responsabilidades de prevenir situaciones de mala conducta y dispone de mecanismos seguros y apropiados para plantear problemas y preocupaciones.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>IASC AAP Framework</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas afectadas informan que existen mecanismos de queja apropiados, cultural y contextualmente, para plantear problemas y preocupaciones en forma segura y que la organización hace intentos razonables de abordar las cuestiones planteadas.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos 5 y 6, borrador de la CHS</li> </ul>

## 3. Calidad, efectividad y aprendizaje permanente

**Los programas se basan en suplir las necesidades evaluadas de las personas afectadas, son pertinentes y apropiados en el contexto de crisis; en ellos se aplican reconocidas normas técnicas y de la calidad (incluida la gestión del riesgo) y la organización obra por el aprendizaje y la mejora permanentes.**

Requisitos básicos	Indicadores clave*	Puntos*	Compatibilidad*
3.1 Las necesidades de las personas afectadas y el contexto de crisis se verifican regularmente para asegurar que los programas sean pertinentes y apropiados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba de que los programas se revisan y adaptan en función de la retroinformación de las personas afectadas y/o los cambios del contexto.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de conducta</li> <li>Carta y normas del Proyecto Esfera</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas afectadas informan que los programas son pertinentes para abordar sus necesidades y prioridades.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas y referencia de HAP</li> <li>IASC AAP Framework</li> <li>Compromisos 3 y 6, borrador de la CHS</li> </ul>

<p>3.2 La organización aplica sistemáticamente en sus programas, las buenas prácticas y/o las normas técnicas y de la calidad reconocidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prueba de que la organización dispone de la capacidad y las competencias técnicas para realizar programas efectivos en el contexto de crisis donde opera.</li> <li>▪ Prueba de que el personal y los voluntarios que trabajan con las personas afectadas cuentan con las calificaciones técnicas, las competencias transculturales y el apoyo a la gestión que requiere un desempeño eficiente.</li> <li>▪ Prueba de que en los programas se aplican las normas pertinentes del Proyecto ESFERA o normas técnicas y buenas prácticas reconocidas que sean equivalentes.</li> </ul>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta</li> <li>- Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>- Código de buenas prácticas de People In Aid</li> <li>- Normas y referencias de HAP</li> <li>- <i>IASC AAP Framework</i></li> <li>- Compromisos 3 y 7, borrador de la CHS</li> </ul>
<p>3.3 La organización aplica buenas prácticas de gestión financiera en sus programas y los recursos se usan en forma responsable, eficiente y efectiva para suplir las necesidades de las personas afectadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prueba de que los programas comprenden sistemas de gestión financiera, incluidas disposiciones para prevenir la corrupción y la malversación de recursos.</li> <li>▪ Prueba de que la asignación de recursos responde a un enfoque lo más pertinente, apropiado y rentable posible para las personas afectadas y el contexto de crisis.</li> </ul>	<p>5</p> <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta</li> <li>- <i>GHD Declaration</i></li> <li>- <i>OECD/DAC Evaluation criteria</i></li> <li>- Compromisos 7 y 9, borrador de la CHS</li> </ul>
<p>3.4 La organización verifica y evalúa sistemáticamente su desempeño y promueve el aprendizaje permanente para corregir debilidades y mejorar su desempeño actual y futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prueba de que la organización aplica buenas prácticas reconocidas de seguimiento y evaluación, incluidos mecanismos para compartir constataciones en forma transparente con las personas afectadas y las partes interesadas.</li> <li>▪ Prueba de que la organización integra el aprendizaje en su programación actual y futura.</li> <li>▪ Los resultados de la evaluación demuestran que los programas cumplen sistemáticamente los criterios de calidad y efectividad, y que son apropiados y pertinentes para las necesidades evaluadas y el contexto de crisis.</li> <li>▪ Prueba de que la organización contrasta activamente su propio desempeño con los requisitos básicos y trabaja activamente para abordar las lagunas y aquellas áreas que debe mejorar.</li> </ul>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta</li> <li>- Carta y normas del Proyecto Esfera</li> <li>- CBP de People In Aid</li> <li>- Normas y referencias de HAP</li> <li>- <i>IASC AAP Framework</i></li> <li>- <i>GHD Declaration</i></li> <li>- Criterios de evaluación del CAD/OCDE</li> <li>- Compromiso 10, borrador de la CHS</li> </ul>

**NOTA**

- \* Estos indicadores propuestos se pulirán durante el proceso de consulta e investigación de campo para asegurar que sean útiles, pertinentes y SMART. Una vez acordados los requisitos e indicadores, habría que preparar notas de orientación detalladas sobre la metodología de evaluación y las claras expectativas de las organizaciones.
- \* Se hace referencia a normas y códigos únicamente con fines de orientación; en el proyecto se seguirán examinando otras normas y procesos de verificación en materia de alineación y compatibilidad sin adherir a ningún método determinado.
- \* Respecto a la CHS, HAP y People in Aid indicaron el compromiso de reemplazar sus normas vigentes (enumeradas más arriba) por toda norma que surja del proceso relativo a la misma.

## D. Medición de los requisitos básicos

En el modelo revisado se propone un sistema basado en puntos para contrastar el desempeño de las organizaciones con los requisitos básicos. En este método, se asigna un número de puntos a cada indicador: el puntaje más alto corresponde a aquellas organizaciones que cumplen o superan sistemáticamente los criterios y el puntaje más bajo a aquellas que solo cumplen parcialmente con ellos. A fin de demostrar que reúne los criterios, la organización tendrá que obtener un mínimo número de puntos en cada indicador. En el caso de las organizaciones que optan por participar en un proceso de validación o certificación externo, el sistema de puntos sería un medio objetivo y comparable de mostrar cuáles reúnen los requisitos básicos (aunque los resultados en sí no tendrían que hacerse públicos obligatoriamente). Determinar el valor de los indicadores y establecer el “puntaje” mínimo necesario exigirá una consulta y un acuerdo sustancial con las partes interesadas para que haya una manera justa y objetiva de comparar el desempeño de las distintas organizaciones.

Este método ofrece varias ventajas, ya que las organizaciones pueden:

- usar el marco de evaluación y los indicadores tanto para identificar las fortalezas y las áreas a mejorar como para priorizar su **capacitación** interna y rastrear el progreso a lo largo del tiempo;
- incorporar los indicadores en su propio sistema interno de seguimiento y presentación de informes o participar en un **mecanismo externo de presentación de informes**, estructurado en torno a los criterios e indicadores, y
- decidir participar voluntariamente en un proceso de **verificación externa e independiente** que les lleve a obtener la **certificación** de que cumplen los requisitos básicos satisfactoriamente (o demostrar que están trabajando en ello).

El rol de todo proceso de verificación externa –si una organización elige participar en uno– consistiría en dar una opinión objetiva, imparcial e independiente sobre la validez de las pruebas presentadas. Ahora bien, para que se reconozca su validez, esas pruebas tendrán que reunir los criterios indicados a continuación.

- **Pertinencia** – ¿Las pruebas presentadas son pertinentes? ¿Muestran cómo se cumplen los requisitos básicos?
- **Credibilidad** – ¿Las pruebas presentadas son exactas? ¿Están respaldadas por fuentes de información fidedignas?
- **Integridad** – ¿Son representativas de toda la organización? ¿Son completas?

## E. Proceso de evaluación y niveles de certificación

La primera propuesta recogía la sugerencia de muchas partes interesadas, según la cual, un modelo con distintos niveles de certificación para las organizaciones era el método más indicado para el sector. Se entendía que los niveles propuestos fueran un medio para que las organizaciones evaluaran dónde se encontraban en lo que respecta a cumplir los criterios básicos y sirvieran de incentivo a la mejora permanente. Ahora bien, aunque muchas apreciaron el concepto, muchas otras criticaron la descripción de esos niveles por considerar que cabía la posibilidad de erigieran barreras o crearan una competencia malsana a causa de la “clasificación” y la comparación del desempeño de las organizaciones.

En la presente propuesta revisada retuvimos el concepto de que la certificación deberá ofrecer una evaluación externa, independiente, objetiva y disponible públicamente acerca de si la organización reúne o no los requisitos básicos. No obstante, simplificamos los niveles y desplazamos el énfasis a la demostración del avance de la organización hacia la certificación, en lugar de la clasificación comparativa de la medida en que cumple los criterios básicos. A continuación se indican los niveles del nuevo modelo.

- **En proceso** – Indica que la organización registró públicamente su compromiso de cumplir los requisitos básicos; por ejemplo, mediante compromisos del liderazgo y un plan de acción con un calendario preciso que muestra cómo trabajará en la consecución de dichos requisitos.
- **Validada** – Indica que: la organización presentó los documentos requeridos sobre la forma en que cumple los requisitos básicos; las pruebas fueron validadas independientemente por considerarse creíbles y fidedignas, y que esa información está disponible públicamente para examinarla y comentarla (por ejemplo, en un marco común de presentación de informes).

- **Certificada** – Indica que la organización inició también un proceso de verificación externa que incluye la evaluación de lo bien que se aplican los requisitos básicos en los programas y se verifican con las partes interesadas (incluidas las personas afectadas).

Las organizaciones que trabajan por conducto de asociados o una base de membresía, ya sea ofreciendo financiación, recursos o asistencia técnica (tales como la secretaría de una red o una alianza) también podrían participar en el modelo; no obstante, la evaluación para estos tipos de organizaciones se centraría en la presentación de pruebas sobre la forma en que trabajan activamente con sus asociados para promover un mayor uso y una mayor aplicación de los requisitos básicos y las buenas prácticas en la programación. El marco de evaluación podría incluir un conjunto de indicadores modificado que se focalizara en la asistencia que prestan dichas organizaciones a sus asociados para que reúnan los requisitos básicos y pruebas de asociados y demás partes interesadas sobre el valor añadido de la relación y el apoyo que se les presta. En el Recuadro 1 se describen los pasos del proceso de evaluación propuesto.

#### Recuadro 1 – Pasos hacia la certificación

<b>Paso 1</b>	La organización inicia un ejercicio de autoevaluación para determinar en qué medida cumple los requisitos básicos y los indicadores e identificar cualquier laguna.
<b>Paso 2</b>	La organización recopila la documentación y la presenta a un órgano de certificación con pruebas verificables de la forma en que aplica (o no) los requisitos básicos y los indicadores, cómo subsanará las lagunas a fin de reunir los criterios y registrar sus compromisos de obrar por cumplir plenamente los requisitos. En esta etapa podría solicitar el estatus <b>“En proceso”</b> .
<b>Paso 3</b>	El órgano de certificación procede a un examen independiente para evaluar la calidad de las pruebas presentadas y redactar un informe sobre las fortalezas de la organización y las áreas que debería mejorar. Luego, la organización presenta esa información y la evaluación externa como elementos de su compromiso con la transparencia de la presentación pública de informes sobre la manera en que aplica los requisitos básicos. Si la documentación cumple con el requisito de la prueba, la organización puede solicitar el estatus de <b>“Validada”</b> al órgano de certificación. Ahora bien, eso no implica que pueda reivindicar que en sus programas o prácticas aplica los requisitos sistemáticamente.
<b>Paso 4</b>	Si la organización opta por la plena certificación, un equipo de examen externo e independiente lleva a cabo una evaluación en una muestra representativa de proyectos, incluidas visitas de campo, para verificar y confirmar que los requisitos básicos se aplican en la programación. Dicho proceso de examen debería comprender consultas con el personal y las partes interesadas, incluidas las personas afectadas, para confirmar la medida en que los requisitos se reflejan en las prácticas.
<b>Paso 5</b>	Luego, el órgano de certificación examina el informe de verificación. Si reúne los requisitos y puede demostrar cómo trabaja para mejorar su desempeño, la organización puede solicitar el estatus de <b>“Certificada”</b> . La certificación se otorgará por cuatro años y cada dos se hará un examen intermedio del avance en la consecución de los objetivos de aprendizaje y mejora permanentes con los cuales se comprometió la organización.

## F. Alineación y compatibilidad con otros sistemas

Respecto al proyecto se recibió retroinformación sistemática acerca de que en el modelo se debe buscar la compatibilidad y alineación con procesos existentes, como el de la HAP. Otras partes interesadas recomendaron que incluyera un proceso para evaluar y reconocer la validez de los esfuerzos e inversiones de muchas organizaciones para cumplir los compromisos internos de garantía de la calidad y rendición de cuentas; esto último podría incluir, por ejemplo, procesos internos que se asemejan a la certificación como los de Caritas Internationalis y la FICR, o bien, procesos de garantía de la calidad de organizaciones como World Vision International. Muchas organizaciones que se aclarara la relación con el proceso de La Norma Humanitaria Esencial.

Aclaremos entonces que se entiende que el modelo propuesto complementa los procesos existentes, no que los reemplace. Tal como indicado anteriormente, el marco se basa en muchos de esos compromisos: en el proyecto no se avala ningún método ni modelo en particular, sino que se intenta sintetizar los elementos más pertinentes de los enfoques vigentes que podrían integrarse en un modelo con fines de consulta y puesta a prueba en el terreno. De hecho, nuestras investigaciones y consultas hasta la fecha indican que el requisito previo de un modelo de certificación exitoso es un conjunto de normas o criterios ampliamente aceptados para evaluar el desempeño de una organización. Por consiguiente, en el proyecto se integrará todo consenso ampliamente acordado sobre las normas que puedan surgir en el modelo de certificación. El limitado conjunto de requisitos e indicadores propuesto aquí tiene por finalidad poner a prueba en el terreno los principales supuestos del proyecto acerca del potencial valor añadido de la verificación y la certificación externas. Nuestra intención es compartir las conclusiones de nuestras consultas e investigaciones de campo como parte de la contribución del proyecto a la consecución de una mayor consolidación y armonización de los métodos en materia de normas, garantía de la calidad y rendición de cuentas utilizados en el sector.

Al respecto, en el modelo revisado se propone reconocer y validar otros enfoques a condición de que haya un riguroso proceso de examen para determinar si los criterios de otros procesos son o no equivalentes a los requisitos básicos y los indicadores del modelo propuesto. En caso que una organización pueda demostrar que cumple o supera dichos requisitos e indicadores en el marco de otro proceso, se evaluará que los cumple, dependiendo de la verificación en el terreno. Eso permitiría a muchas organizaciones participar en el modelo sin tener que invertir nuevos recursos significativos en el proceso.

#### **Acreditación de otros órganos**

Se plantearon argumentos similares para validar los requisitos externos que se establecen en iniciativas de certificación de ONG nacionales o internacionales, como las normas PVO de InterAction o los procesos nacionales de certificación de ONG de países como Australia, Camboya, Filipinas y Pakistán. Varias partes interesadas recomendaron que en el proyecto se examinara el concepto de acreditación en el cual se delega a otro órgano parte de la autoridad de evaluar si una organización reúne los requisitos básicos.

Según este método, se podría acreditar a los órganos nacionales de certificación de ONG existentes para que evaluaran y verificaran si estas cumplen con los requisitos básicos y los criterios establecidos para la certificación. Los requisitos básicos se podrían integrar en los procesos de certificación de ONG vigentes, o en un conjunto de criterios de carácter autónomo y específicamente centrado en las acciones humanitarias. Asimismo, las organizaciones y redes basadas en la membresía podrían integrarlos en los requisitos de afiliación o incluirlos en las actividades de asistencia técnica y capacitación destinadas a sus miembros. Eventualmente, también se podría acreditar a esas organizaciones para que evaluaran y verificaran que sus miembros cumplen con los requisitos básicos, a condición de que el proceso sea objetivo, independiente y transparente.

En ambos casos, un reconocido órgano internacional de acreditación y certificación tendrá que establecer los criterios e indicadores y ofrecer una orientación y supervisión generales a los órganos de certificación. Todas las recomendaciones relativas al otorgamiento de la certificación tendrían que ser examinadas y validadas para asegurar que el proceso sea creíble y objetivo.

El concepto merece ulterior investigación y análisis, pues la acreditación puede ser una opción para alentar, orientar y alinear el creciente número de modelos de certificación de ONG, en los planos nacional y regional, hacia un conjunto común de requisitos básicos y específicos para las acciones humanitarias. Eso también podría reducir los costos de centralización del proceso de evaluación y verificación, ya que otros órganos o agencias podrían realizar algunas de esas tareas en el ámbito de su propia labor de verificación. El equipo del proyecto continuará explorando esta opción.

## **G. Cálculo del costo del modelo**

Tal como señalado en la propuesta inicial, la expectativa de todas las partes interesadas es que el modelo sea accesible, eficiente en función de los costos y a un precio razonable; muchas indicaron que lograr una amplia participación en cualquier modelo dependerá de asegurar que las ONG, grandes y pequeñas, consideren que los beneficios de la certificación superan los costos.

En esta propuesta revisada, intentamos mantener accesibles los costos de evaluación, presentación de informes y verificación incorporando varias sugerencias de las partes interesadas, a saber:

- usar un proceso de evaluación que construya sobre los procesos internos (como los de seguimiento, evaluación y presentación de informes) y la documentación existentes, lo que posiblemente reduciría los costos administrativos de la participación;
- centrarse en evaluar la validez y fiabilidad de las pruebas presentadas por las organizaciones, en lugar de hacerlo en procesos de investigación y verificación del cumplimiento más costosos y detallados que requieren mucha mano de obra;
- evaluar un conjunto limitado de críticos indicadores clave, en lugar de un conjunto completo para evaluar todos los aspectos de la capacidad, el desempeño y la rendición de cuentas de una organización,
- utilizar una muestra de menor tamaño de la programación de una organización para la verificación en el terreno a fin de que el proceso, aunque riguroso, siga siendo manejable y
- explorar la opción de acreditación de auditores locales independientes o de otras organizaciones para integrar el proceso de evaluación y verificación en los procesos existentes de presentación de informes, verificación y certificación.

En el marco del proyecto, y en colaboración con investigadores, la HAP y otras organizaciones, se están compilando datos financieros comparativos sobre los costos de distintos mecanismos de garantía de la calidad, presentación de informes y verificación y certificación. Las consultas y las investigaciones de campo proporcionarán más datos sobre los posibles costos de la aplicación del modelo de certificación, incluidos los costos directos del proceso de evaluación y certificación, así como los costos indirectos de formación, gobierno, comunicación, etc.

Disponer de esos datos contribuirá a conducir con mayor conocimiento de causa el debate sobre los costos y beneficios de la certificación. Ahora bien, tal como indicado en la propuesta inicial del modelo, consideramos indispensable modificar la percepción de muchas partes interesadas, donantes incluidos, para que se abra camino la idea de que la garantía de la calidad, la verificación y la certificación no son una carga económica, sino una inversión para lograr una mejor calidad, efectividad y rendición de cuentas en las acciones humanitarias.

## H. Gobierno y gestión

En la primera propuesta del modelo sugeríamos una estructura de gestión y gobierno, principalmente para generar ideas sobre cuál sería la estructura más apropiada y sostenible. Aún así, inadvertidamente, ello dio lugar a que algunos tuvieron la impresión de que en el proyecto se abogaba por crear una nueva organización o reemplazar los métodos actuales. Esa no era nuestra intención y ahora es evidente que entablar el debate sobre las posibles estructuras organizacionales resulta prematuro si antes no hay acuerdo sobre las normas y criterios básicos para evaluar una organización, la forma en que estos encajarían con otros procesos y los roles y funciones fundamentales que requieren el buen funcionamiento y la sostenibilidad del modelo.

Por consiguiente, el equipo del proyecto propone posponer toda discusión sobre los posibles modelos organizacionales y las estructuras de gobierno hasta que se tenga una idea más clara de cuáles serían las normas y los criterios de evaluación más apropiados y se hayan analizado más otras opciones tales como un marco común de presentación de informes, la acreditación de los órganos de certificación existentes, etc. Esperamos que las investigaciones de campo y las pruebas piloto nos permitan recabar más datos y analizar ulteriormente estas cuestiones, y contamos compartir las conclusiones con el sector a medida que vayan surgiendo.

## I. Próximos pasos

Dichas pruebas e investigaciones se llevarán a cabo con cuatro organizaciones en cuatro contextos de crisis diferentes entre febrero y mayo de 2014. Las investigaciones de campo nos ayudarán a comprender las consecuencias prácticas de la certificación para las organizaciones y generarán más información sobre la manera en que puede mejorar (o no) la acción humanitaria.

Las pruebas piloto no tienen por finalidad contrastar la evaluación de toda la organización con los criterios de certificación, sino poner a prueba y validar los supuestos principales del modelo en distintos contextos de crisis y determinar cómo podría mejorarse. Las investigaciones de campo también ofrecen la oportunidad de evaluar posibles vínculos y sinergias con los procesos de certificación de ONG de ámbito nacional y obtener de dichas ONG y otras partes interesadas (incluidas las personas afectadas) retroinformación concreta sobre la pertinencia y validez de la certificación, así como de los criterios e indicadores propuestos para evaluar una organización. Mediante las investigaciones de campo, el equipo de revisión evaluará igualmente los costos, beneficios y consecuencias (incluidas las negativas) asociados con el modelo propuesto y la viabilidad de aplicarlo a mayor escala en otros contextos de crisis.

#### *Preguntas clave de la investigación*

- ¿La certificación contribuye al aprendizaje y la mejora permanentes, así como a programas de mejor calidad, efectividad y rendición de cuentas? ¿De qué manera?
- ¿El modelo propuesto añade valor a la labor de una organización? ¿Cómo?
- ¿Cuáles serían los costos de cumplir con los criterios de certificación? ¿Los costos superarían a los beneficios?
- ¿Existen alternativas a la certificación que sean más eficaces en función de los costos y beneficien a su organización?
- ¿Los indicadores propuestos son pertinentes y verificables?
- ¿Cómo se documentaría y se darían pruebas de la aplicación de la norma propuesta en su organización?
- ¿Sus principales partes interesadas consideran que la certificación sería un valor añadido o que podría tener consecuencias negativas?
- ¿Cómo se podría mejorar el modelo propuesto?

#### **Para más información**

Dirigir preguntas, comentarios y sugerencias en cualquier momento al equipo de proyecto: [philip.tamminga@schr.info](mailto:philip.tamminga@schr.info) y [bmo@schr.info](mailto:bmo@schr.info) o consultar el sitio [www.schr.info](http://www.schr.info) para más información.