

# Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad

Publicado por:

HAP International  
Maison Internationale de l'Environnement 2  
Chemin Balexert 7  
CH-1219 Châtelaine  
Ginebra, Suiza  
Tel: +41 22 788 16 41  
E-mail: [secretariat@hapinternational.org](mailto:secretariat@hapinternational.org)  
Web: <http://www.hapinternational.org>

Primera edición: 2007  
Esta edición: 2010

Traducción en español: Anabel Cruz, Instituto de Comunicación y Desarrollo, Uruguay.  
Revisión: Irene Arcas, Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria, Madrid, España.

Versión original en inglés: « The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management », publicada en enero de 2011 bajo el número ISBN 978-2-8399-0830-6.

*© Todos los derechos reservados. HAP International tiene los derechos de autor de este material. Puede reproducirse en cualquier medio siempre que sea con fines educativos, como actividades de capacitación, investigación y de programas, con la condición de la fuente sea citada. HAP International agradecerá recibir información del uso de este material. Para copias con otros propósitos, uso en otras publicaciones o traducciones y adaptaciones, debe obtenerse permiso por escrito de HAP International.*

# **Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas sobre asistencia humanitaria y gestión de calidad**

## **Contenido**

### **Prólogo**

#### **1. Introducción**

#### **2. Propósito y alcance**

#### **3. Términos y definiciones**

#### **4. El compromiso de las Normas HAP**

#### **5. Los requisitos de las Normas HAP**

##### **5.1 Requisitos generales**

##### **5.2 Requisitos específicos: las referencias**

#### **Anexo: Los principios de rendición de cuentas HAP**

## Prólogo

La Asociación Internacional para la Rendición de Cuentas en el Ámbito Humanitario (HAP, en sus siglas en inglés) se creó en el año 2003 para promover la rendición de cuentas hacia las personas afectadas por crisis humanitarias y para reconocer a aquellas organizaciones que cumplen con los Principios de Rendición de Cuentas HAP, hecho establecido por los fundadores de la asociación como condición para integrarse a HAP. Al aplicar estos *Principios*, una organización rinde cuentas por la calidad de su trabajo ante las personas a las que se propone asistir y en cuyo nombre actúa. Para contar con un enfoque objetivo y consistente para la verificación de que los socios de HAP aplican y cumplen con los *Principios de Rendición de Cuentas*, HAP desarrolló las *Normas 2007 en materia de rendición de cuentas sobre asistencia humanitaria y gestión de calidad*. Este fue el primer conjunto de normas internacionales diseñado para evaluar, mejorar y reconocer la rendición de cuentas y gestión de calidad de programas humanitarios.

## Cómo se desarrollaron las Normas HAP 2010

*Las Normas ISO/IEC Parte 2, Reglas para la estructuración y desarrollo de estándares internacionales* (quinta edición de 2004) guiaron el proceso de desarrollo de las *Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas sobre asistencia humanitaria y gestión de calidad* (mencionadas a lo largo de este documento como “las Normas HAP” o “la edición 2010”). La edición de 2010 reemplaza a la edición de 2007 tras un período de transición.

Las Normas HAP son el resultado de una profunda revisión de la edición de 2007 en base a su aplicación por parte de diferentes organizaciones, y refleja el aprendizaje en la práctica de rendición de cuentas desde 2007. La Junta Directiva de HAP autorizó a un Comité Directivo para supervisar el proceso de revisión, que supuso una amplia consulta con diferentes grupos de interés, incluyendo personas afectadas por crisis humanitarias, trabajadores humanitarios y donantes. Más de 1.900 personas contribuyeron a la revisión y preparación de la edición 2010, incorporando al proceso experiencias auténticas desde la perspectiva de distintos grupos.

Durante la preparación de las Normas HAP, el Secretariado de HAP buscó aportaciones de otras iniciativas de calidad y de rendición de cuentas, entre ellas el Proyecto Esfera, People in Aid y otras organizaciones relevantes para los socios de HAP, como el Consejo Australiano para Cooperación Internacional y el Comité de Emergencias ante Desastres del Reino Unido. Este esfuerzo es parte del trabajo actual de HAP para mejorar la consistencia y coherencia entre las Normas HAP y otros códigos y normas relevantes.

La Campaña por un Inglés Simple (The Plain English Campaign) revisó varios borradores de las Normas HAP, prestando especial atención al lenguaje accesible.

## Quién aprobó la edición 2010

La Junta Directiva de HAP, autorizada por la Asamblea General de HAP, aprobó la versión en inglés de la edición 2010 el día 20 de octubre de 2010.

## Qué es diferente en la edición 2010

La edición 2010 incorpora todos los contenidos de la edición 2007, está presentado en un orden más lógico, está en línea con *las Normas ISO/IEC Parte 2*, y con un lenguaje más sencillo. *Los Principios de Rendición de Cuentas HAP* se incluyen como anexo en la edición 2010. Las normas de calificación para obtener la certificación, descritos en la edición 2007, se incluyen en una sección del esquema de certificación HAP (sección 2.4) de la edición 2010. Las secciones de *Preámbulo* y *Principios para la Acción Humanitaria* de la edición 2007 han sido revisadas e incluidas bajo el título *El Compromiso de las Normas HAP* (sección 4) en la edición de 2010. La sección sobre *Colaboración con socios*

*humanitarios* de la edición 2007, se incluyó en la sección *Propósito y alcance* (sección 2.2.2) en la edición 2010. Las secciones sobre *Cómo poner en práctica los Principios* y *Declaración de intereses adicionales* de la edición 2007, figuran en la edición 2010 bajo los *Requisitos generales* (sección 5.1).

Las Normas HAP se desarrollaron originalmente para la aplicación en programas de ayuda humanitaria. Basándose en la experiencia desarrollada y en las consultas realizadas, el alcance de la edición 2010 se ha ampliado y las Normas HAP pueden también aplicarse en otros aspectos del trabajo de una organización, incluso en el trabajo de promoción del desarrollo y de incidencia política. Esta ampliación de su alcance no cambia necesariamente la naturaleza del área de trabajo primaria de HAP.

En general, la edición 2010 proporciona más detalles sobre los requisitos que en la edición 2007. Se han fortalecido los aspectos de rendición de cuentas financiera y de prevención de la explotación y abuso sexual, para reflejar la retroalimentación recibida en la edición 2007 y para promover la coherencia con otros sistemas de rendición de cuentas. Bajo cada referencia se ha incluido una sección especial dedicada a organizaciones que trabajan con socios.

Se ha modificado el orden de las referencias y se han realizado pequeños ajustes en su redacción. Cinco requisitos específicos de la edición 2010 incluyen contenidos que no estaban presentes en la edición de 2007. Estos requisitos son los 1.3, 2.2, 3.1, 3.2.6 y 4.3 en la sección 5.2 de las Normas HAP.

### **Fecha para la próxima revisión**

Las Normas HAP seguirán desarrollándose y mejorando. HAP invita a usuarios de las Normas HAP a compartir sus experiencias poniéndose en contacto con el Secretariado de HAP ([secretariat@hapinternational.org](mailto:secretariat@hapinternational.org)). Esta retroalimentación ayuda a HAP para que pueda conseguir y compartir aprendizajes de forma continua a partir de la aplicación de las Normas HAP.

HAP revisará y actualizará las Normas HAP después de 2015.

## 1. Introducción

### 1.1 La rendición de cuentas y las Normas HAP

La rendición de cuentas tiene muchos significados. Tradicionalmente se entendía como la forma por la cual aquellas personas que delegaban en otras para actuar en su nombre podían asegurar que ese mandato fuera usado tal y como se acordó originalmente. Hoy en día, la rendición de cuentas es generalmente entendida *también* como el derecho de toda persona que sea afectada por el uso de autoridad. Este nuevo significado de la rendición de cuentas es la base fundacional de las Normas HAP. En el marco de las Normas HAP, *la rendición de cuentas es el medio por el cual el poder es usado de forma responsable*. Es un proceso de tomar en consideración las visiones y rendir cuentas hacia los diferentes grupos involucrados, y en primer lugar hacia las personas afectadas por esa autoridad o poder.

La rendición de cuentas es especialmente necesaria en los casos de organizaciones que asisten a otras personas o que actúan en nombre de personas afectadas por desastres, situaciones de conflicto, pobreza u otras crisis. Estas organizaciones ejercen un poder significativo en su trabajo para salvar vidas y reducir el sufrimiento. Por el contrario, las personas afectadas por las crisis no tienen control formal y a menudo tienen poca influencia sobre estas organizaciones. Como resultado, es difícil para esas personas hacer rendir cuentas a esas organizaciones por las acciones que desarrollan en su nombre.

Rendir cuentas a las personas afectadas por una crisis ayuda a las organizaciones a desarrollar programas de calidad que reflejan las necesidades de esas personas, y se reducen las posibilidades de errores, abusos o corrupción. Los procesos de rendición de cuentas eficaces hacen que las organizaciones mejoren la calidad de su trabajo. En este contexto, las Normas HAP ayudan a las organizaciones a evaluar, mejorar y reconocer la calidad y la rendición de cuentas de su propio trabajo, y beneficia tanto a las propias organizaciones como a las personas afectadas por crisis.

### 1.2 Contenido de las Normas HAP

El alcance de las Normas HAP se explicita en la sección 2. En la sección 3 se presentan los principales términos y definiciones de las Normas HAP. La sección 4 indica los principios que se comprometen a cumplir las organizaciones que aplican las Normas HAP y la sección 5 señala los requisitos de las Normas HAP<sup>1</sup>, y los identifica con la palabra “deberá”.

Todas las secciones de este documento forman parte de las Normas HAP y cada una de las secciones es complementaria y refuerza a las otras.

---

<sup>1</sup> Las Normas no cubren requisitos de tipo contractual, legal o estatutario.

## 2. Propósito y alcance

### 2.1 Propósito

Las Normas HAP ayudan a las organizaciones que asisten o trabajan en nombre de personas afectadas por desastres, situaciones de conflicto, pobreza u otro tipo de crisis humanitarias, a diseñar, ejecutar, evaluar y mejorar programas responsables con rendición de cuentas. Las Normas describen cómo establecer un compromiso de rendición de cuentas y los procesos para desarrollar programas de calidad para las personas que son beneficiarias de esos programas. Las Normas HAP pueden usarse tanto por sí solas o junto con otras herramientas, normas o marcos.

### 2.2 Alcance

Las Normas HAP pueden aplicarse en todo tipo de organizaciones, tanto locales, nacionales como internacionales, que asistan o trabajen en nombre de las personas afectadas por desastres, conflictos, pobreza u otro tipo de crisis, incluyendo las organizaciones miembro o no miembros de HAP, organizaciones con múltiples mandatos (ver sección 2.2.1), y organizaciones que entregan asistencia directa y organizaciones que trabajan con socios (ver sección 2.2.2).

#### 2.2.1 Organizaciones con múltiples mandatos

El trabajo de muchas organizaciones no se limita a proporcionar ayuda humanitaria, sino que también incluye todos los tipos de asistencia a las personas afectadas por desastres, conflictos, pobreza u otras crisis. La línea divisoria entre ayuda humanitaria y ayuda para el desarrollo es difusa. Por ejemplo, actividades como la reducción del riesgo de desastre incluye ambos tipos de ayuda, y con el tiempo, una organización puede proporcionar tanto ayuda de emergencia como ayuda para el desarrollo para el mismo grupo de personas.

Para favorecer los intereses de las personas afectadas por cualquier tipo de crisis que las organizaciones socias de HAP y otras organizaciones quieran asistir, las Normas HAP pueden aplicarse en todos los aspectos del trabajo de una organización, incluyendo la ayuda de emergencia, desarrollo e incidencia política. Las Normas HAP son también relevantes para trabajos de preparación y recuperación ante desastres, porque se basa en enfoques que reconocen y fortalecen las capacidades de las personas afectadas por crisis. Los términos usados en las Normas HAP, en especial el término “humanitario”, deben interpretarse de forma amplia, dependiendo de la decisión de cada organización sobre el alcance de la aplicación en su trabajo de la edición de 2010. Se alienta a las organizaciones que llevan adelante diferentes tipos de programas en una misma área geográfica, a que trabajen para alcanzar las Normas HAP en todos los programas en esa zona.

#### 2.2.2 Organizaciones que trabajan con socios

Las Normas HAP se pueden aplicar en:

- Organizaciones que entregan ayuda directa a personas afectadas por crisis;
- Organizaciones que proporcionan apoyo financiero, material o técnico a otras organizaciones, pero que no toman parte directamente en la provisión de la asistencia directa;
- Organizaciones que combinan estos enfoques.

Una organización que trabaja con otros socios no podrá cumplir con las Normas HAP en relación a las personas que se propone asistir de la misma forma que las puede cumplir una organización que entrega asistencia directa. Sin embargo, una organización que trabaja con socios necesita aplicar las Normas HAP en relación a sus socios y trabajar con los mismos para identificar correctamente formas apropiadas para cumplir con las Normas en relación a las personas que se proponen asistir y otros involucrados. Para este fin, cada punto de referencia en las Normas HAP contiene requisitos adicionales para aquellas organizaciones que trabajan con socios, de forma que los socios puedan

cumplir esos requisitos relacionados con la provisión directa de asistencia.

## 2.3 Usuarios de las Normas HAP

Las Normas HAP se diseñaron para todas aquellas organizaciones que proporcionan, contribuyen a entregar, reciben, observan, evalúan y aseguran la calidad de la acción humanitaria. Las Normas HAP permiten:

- Que las organizaciones diseñen e implementen procesos de rendición de cuentas en línea con requisitos claros, para informar a los involucrados de su enfoque y permitirles tener una base clara para la evaluación y mejora de su propia práctica;
- Que los involucrados puedan identificar, evaluar y comentar sobre la rendición de cuentas y la calidad del trabajo de una organización, usando referencias claras y requisitos asociados; y
- Que los profesionales revisen y comenten sobre la rendición de cuentas de una organización y evalúen su desempeño desde la perspectiva de las personas afectadas por la crisis y otros interesados. Las Normas HAP ofrecen la base para evaluar y reconocer organizaciones que cumplan las normas mediante el esquema de certificación HAP (ver la sección 2.4). Por esta razón, los requisitos se han expresado como criterios que puedan ser auditados.

Las Normas HAP pueden también ser usadas por:

- Asesores y consultores, para evaluar y comentar sobre sistemas de rendición de cuentas y gestión de calidad, y para ayudar a diseñar o implementar ese tipo de procesos;
- Profesionales del desarrollo y capacitadores, para crear competencias en los sistemas de rendición de cuentas y gestión de calidad; y
- Otras agencias que desarrollen normas, para incorporar una clara comprensión de la rendición de cuentas en su trabajo.

## 2.4 El esquema de certificación de calidad de HAP

A través de una auditoría sistemática e independiente, el esquema de certificación HAP verifica y reconoce que una organización cumple con las Normas HAP. HAP, o un órgano acreditado por HAP para este propósito, lleva adelante la auditoría. Para ser cualificado para una auditoría de certificación HAP, la organización demuestra que:

1. Está declarada formalmente como una organización sin fines de lucro en el país o países donde está legalmente registrada y trabaja;
2. Cumple con los requisitos de responsabilidad financiera que exige la ley del país o países en los que está legalmente registrada y trabaja, y tiene un sistema fiable de control interno que asegure que los fondos se usan adecuadamente;
3. Ha hecho público su marco de rendición de cuentas, ha revisado su grado de cumplimiento con el mismo y tiene un plan de mejora de desempeño en relación a dicho marco.

La información completa sobre el esquema de certificación HAP, incluido el periodo en el que se concede la certificación y la información sobre las auditorías obligatorias intermedias, puede consultarse en la *Guía de Certificación HAP*.

## 2.5 Relación con otras iniciativas

Las Normas HAP pretenden complementar otras normas relacionadas con la rendición de cuentas hacia las personas afectadas por distintos tipos de crisis, así como otros estándares y directrices relacionados con temas específicos de sistemas de calidad de la calidad, derechos humanos y protección del abuso y de la corrupción. En este sentido, los ejemplos incluyen normas ISO relevantes, el *Boletín del Secretario General de la ONU: Medidas especiales para la protección de la explotación y abuso sexual (ST/SGB/2003/13)*, las *Directrices de Elaboración de Informes sobre Sostenibilidad* y el *Suplemento para el Sector de las ONG* desarrollado por GRI, Global Reporting Initiative, el *Marco Global de Rendición de Cuentas* de OTW, One World Trust, y el *Manual para la prevención de la corrupción en operaciones humanitarias* desarrollado por Transparency International (2010).

En concreto, las Normas HAP pretenden complementar el trabajo de People In Aid, el Proyecto Esfera, el Proyecto para la Construcción de Capacidades para Emergencias, el Groupe URD (Urgencia, Rehabilitación, Desarrollo), ALNAP (la Red para el aprendizaje activo sobre rendición de cuentas y resultados de la acción humanitaria) y los esquemas nacionales de autorregulación que se centran en la rendición de cuentas y la calidad en el sector sin fines de lucro.

El Secretariado de HAP va a preparar documentos de trabajo sobre cómo las Normas HAP se relacionan con otras iniciativas relevantes. Estos documentos se actualizarán de forma periódica para reflejar los aprendizajes y cambios de las Normas HAP y de las iniciativas respectivas, y se pondrán a disposición en el sitio web de HAP.

### 3. Terminología y definiciones

Cada organización tiene sus propios términos y definiciones, y usa el lenguaje que considera apropiado para sus necesidades específicas. El propósito de las siguientes definiciones es promover un entendimiento compartido en el uso de las Normas HAP. Las definiciones relacionadas con aquellos temas que son clave para las Normas HAP se listan en primer lugar. Y a continuación se detallan otros dos grupos de temas complementarios, seguidos de otros términos en orden alfabético.

**Las personas a las que una organización se propone asistir:** mujeres, hombres, chicos y chicas o grupos con diferentes necesidades, vulnerabilidades y capacidades, que una organización se compromete a asistir. Otros términos usados por las organizaciones son beneficiarios, comunidad focal, población focal, participantes, solicitantes y sujetos de derechos. Una organización puede no tener como objeto asistir a todas las personas afectadas por una crisis en un lugar determinado. Por esta razón, la Norma HAP diferencia entre “las personas que una organización se propone asistir” de “todas las personas afectadas por la crisis” en una localidad específica.

**Personas afectadas por crisis:** todas las personas afectadas por desastres o que son propensas a serlo, conflictos pobreza u otras crisis en una localidad específica. Una organización puede no tener como objeto asistir a todas las personas afectadas por la crisis, tal como se explica más arriba.

**Otros interesados (“stakeholders”):** otras personas, grupos y entidades (fuera parte de los dos grupos ya nombrados más arriba) que la organización ha identificado como influyentes en, o que son influenciados por sus decisiones y acciones. Esta definición no incluye por lo tanto, a todas aquellas personas que pueden tener conocimiento u opiniones sobre la organización. Las organizaciones pueden tener muchos grupos interesados, todos con distinto tipo y niveles de participación, y a menudo con un amplio rango de intereses y preocupaciones (a veces conflictivos). Para aquellas organizaciones que trabajan con socios, sus organizaciones socias son un ejemplo de “otros interesados”.

---

**Rendición de cuentas:** los medios por los cuales el poder se usa de forma responsable. Es el proceso de tener en cuenta y en consideración, y rendir cuentas a diferentes interesados, y en primer lugar a aquellas personas afectadas por el ejercicio del poder.

**Marco de rendición de cuentas:** un documento que especifica qué interesados pueden reclamar rendición de cuentas de la organización. La información detallada de los requisitos de un marco de rendición de cuentas se presenta en el requisito 1.1 (ver la sección 5.2). El marco de rendición de cuentas posibilita a una organización para comunicar, implementar, monitorear y mejorar los compromisos que asume. Para este fin, se adapta un marco general de rendición de cuentas a contextos específicos. Para ello, se adapta un marco de rendición de cuentas principal a contextos específicos. Un marco de rendición de cuentas puede incluir o referirse a un análisis de línea de base de cumplimiento con los compromisos asumidos, un plan detallado para ponerlos en práctica, y las directrices para el personal.

**Competencias:** el conocimiento, las habilidades, comportamientos y actitudes que el personal necesita tener para ser eficaz en sus funciones, y que, en última instancia, determinan del éxito de la organización.

**Reclamación:** una queja de cualquier persona que haya sido afectada negativamente por una acción de la organización o que cree que la organización ha fracasado en el cumplimiento de un compromiso asumido.

**Procedimientos para presentación de reclamaciones:** una serie específica de acciones mediante las cuales una organización trata las reclamaciones y asegura que las reclamaciones sean revisadas y

atendidas. Los detalles de lo que se requiere en un procedimiento de reclamaciones se presentan en el requisito 5.1 (ver sección 5.2). Las organizaciones que cumplen con las Normas HAP tienen procedimientos para que el personal atienda todo tipo de reclamaciones, incluso aquellas vinculadas a la explotación y el abuso sexual de personas afectadas por la crisis.

**Acción humanitaria:** acciones de asistencia, protección e incidencia, llevadas a cabo sobre una base imparcial, en respuesta a las necesidades humanas que resultan de emergencias políticas complejas y de peligros naturales (ALNAP).

**Consentimiento informado:** acuerdo sobre una determinada acción en base a una clara comprensión de los hechos, implicaciones y consecuencias de la acción.

**Organización:** una entidad legal, con estructuras definidas, tareas, reglas y reglamentos asignados, y que cuenta con el personal para llevar adelante una serie de actividades. Las Normas HAP pueden ser relevantes para toda la organización, para una parte de la organización o para un grupo o asociación de organizaciones. Las organizaciones tienen diferentes estructuras, gobiernos y sistemas de gestión. La organización será definida al comienzo de la aplicación de las Normas HAP, teniendo en consideración las actividades, productos, servicios, emplazamiento y filiales, sobre los cuales tiene responsabilidad legal o de gestión.

**Asociación:** un acuerdo formal para trabajar de forma conjunta para lograr una determinada meta, donde las funciones de cada socio y sus responsabilidades se describen en un acuerdo por escrito. Las diferentes organizaciones tienen diferentes tipos de socios. Por ejemplo, los miembros de las asociaciones o de organizaciones de membresía que cubre esta definición pueden ser también socios. Los acuerdos informales no se consideran asociaciones en el marco de las Normas HAP, aunque las organizaciones que apliquen las Normas pueden optar por ampliar esta definición.

**Aseguramiento de la calidad:** un conjunto de actividades para determinar o verificar qué productos o servicios cumplen o sobrepasan las expectativas que se espera de los mismos. El aseguramiento de la calidad es un enfoque de procesos, con pasos específicos para ayudar a definir y cumplir con los objetivos.

**Sistema de gestión de calidad:** conjunto coordinado de procesos que permiten que una organización continuamente mejore su desempeño en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios. En las Normas HAP, estos procesos permiten a las organizaciones mejorar su desempeño en la satisfacción de necesidades y expectativas, y en el respeto a la dignidad de las personas que se proponen asistir. La información de lo que se requiere en un sistema de gestión de calidad de acuerdo a las Normas HAP se presenta en el requisito 1.2 (ver la sección 5.2).

**Gestión de riesgos:** identificación, evaluación y priorización de los riesgos, seguido del uso coordinado y eficiente de recursos para reducir, monitorear y controlar la probabilidad o el efecto de eventos desafortunados, o para el mejor uso de las oportunidades. Los riesgos que causan las mayores pérdidas y que tienen la mayor probabilidad de que sucedan, se tratan primero.

**Personal:** personas empleadas de forma permanente o transitoria por una organización nacional o internacional, así como las personas voluntarias, consultores, o cualquier otra persona que interactúa en nombre de la organización con las personas que la organización se propone asistir.

**Código de conducta del personal:** una declaración de principios y valores que establece una serie de expectativas y normas sobre cómo se va a comportar el personal, y que incluye niveles mínimos de obligaciones de cumplimiento y acciones disciplinarias (Transparencia Internacional).

## 4. El compromiso de las Normas HAP

**Reconocimiento** de que la esencia de la rendición de cuentas es el respeto de las necesidades, preocupaciones, capacidades y situaciones de las personas a las que la organización se propone asistir, así como ser responsable de las acciones y decisiones que se tomen frente a estas personas o otros grupos de interés;

**Respeto** del derecho internacional humanitario, derecho internacional de refugiados, derecho internacional de los derechos humanos y otros tratados internacionales y legislación nacional relevantes;

**Reafirmación** de la responsabilidad primaria que tienen los estados hacia todas las personas en su territorio, así como su obligación de proporcionar asistencia y protección a las personas que lo necesiten;

**Defensa** del derecho de las personas en situación de necesidad de recibir asistencia y protección sobre la base de su consentimiento informado, y el derecho de todas las personas de ofrecer asistencia apropiada a las necesidades de las personas;

**Reconocimiento** del deber que comparten todas las personas involucradas en la ayuda humanitaria por el bienestar de las personas a las que se proponen asistir, y

**Reconocimiento** de que las respuestas a los imperativos humanitarios pueden tomar diferentes formas, y pueden ser afectados por limitaciones externas.

Las organizaciones que cumplen con las Normas HAP se comprometen con los Principios de las Normas HAP y con la rendición de cuentas de acuerdo a los requisitos de las Normas HAP.

### Los Principios de las Normas HAP<sup>2</sup>

**Humanidad:** preocupación por el bienestar y respeto hacia las personas.

**Imparcialidad:** proporcionar asistencia humanitaria a las personas de manera proporcional a sus necesidades y priorizar según el nivel de urgencia, sin ningún tipo de discriminación (incluidas aquellas basadas en género, edad, raza, discapacidad, origen étnico, nacionalidad, ni en función de su afiliación política, religiosa, cultural u organizacional).

**Neutralidad:** proponerse solamente satisfacer las necesidades de las personas y abstenerse de tomar partido en las hostilidades o de dar cualquier tipo de apoyo material o político a las partes en conflicto.

**Independencia:** actuación exclusiva bajo la autoridad de los cuerpos de gobierno de la organización, alineado con los propósitos de la organización.

**Participación y consentimiento informado:** escuchar y responder a la retroalimentación que proporcionen las personas afectadas por la crisis a la hora de planificar, ejecutar, monitorear y evaluar programas y asegurarse de que las personas afectadas por las crisis entienden y están de acuerdo con la acción humanitaria propuesta y conocen sus posibles implicaciones.

**Deber de asistencia:** asegurarse del cumplimiento de los estándares mínimos reconocidos relacionados con el bienestar de las personas afectadas por las crisis, y prestar la debida atención a su seguridad y a la seguridad del personal.

---

<sup>2</sup> Los cuatro primeros Principios se derivan de los Principios Fundamentales de la Cruz Roja. Los siguientes seis Principios pertenecen específicamente a la rendición de cuentas, de los cuales, algunos derivan de los *Principios de Rendición de Cuentas de HAP*.

**Dar testimonio:** informar cuando las acciones de otros tienen un efecto negativo sobre el bienestar de las personas que necesitan asistencia o protección humanitaria.

**Ofrecer reparaciones:** permitir a las personas afectadas por la crisis y al personal la posibilidad de presentar reclamaciones y responder con acciones apropiadas.

**Transparencia:** ser honestos y transparentes en las comunicaciones y compartir información relevante y en la forma apropiada, con las personas afectadas por las crisis y con otros grupos de interés.

**Complementariedad:** trabajar como un miembro responsable de la comunidad humanitaria, coordinándose con otros para promover la rendición de cuentas y la coherencia con las personas afectadas por las crisis.

## 5. Los requisitos de las Normas HAP

### 5.1 Requisitos generales

5.1.1 Para cumplir con las Normas HAP, una organización debe cumplir con todos sus requisitos.

5.1.2 Una organización que no pueda cumplir con las Normas HAP en determinada situación a causa de factores externos, deberá explicar y justificar las razones a sus involucrados. Las explicaciones de la organización deberán reflejar su enfoque de la gestión de riesgos y de los Principios de las Normas HAP, lo que será una guía para las organizaciones que se enfrenten a elecciones difíciles. En esta situación específica, el no cumplir con los requisitos relacionados con un principio puede ser inevitable para cumplir los otros principios.

5.1.3 La organización hará pública una declaración de intereses adicionales, que incluye afiliaciones, intereses y valores que pueden directamente afectar a las personas a las que se propone asistir. El propósito de la declaración es proporcionar una amplia comprensión de la naturaleza de la organización y los intereses creados dentro de la organización. Cuando sea apropiado, la declaración puede formar parte del marco de rendición de cuentas de la organización.

### 5.2 Requisitos específicos: las referencias de las Normas HAP

Las Normas HAP tienen seis referencias. Cada una tiene requisitos relacionados, indicados por la palabra “deberá” y medios de verificación, que especifican la fuente de información que permite la evaluación del cumplimiento de los requisitos. Los primeros requisitos de cada referencia cubren las prácticas de la organización. Las fuentes de información son una combinación de documentos, entrevistas con una muestra relevante de involucrados y observación de la práctica.

Las referencias se presentan a continuación, seguidas de tablas relacionadas con cada referencia, sus requisitos y los medios de verificación correspondientes:

- Establecimiento y cumplimiento de compromisos;
- Competencias del personal;
- Compartir información;
- Participación;
- Gestión de reclamaciones; y
- Aprendizaje y mejora continua

# 1. Establecimiento y cumplimiento de compromisos

**La organización se propone una serie de compromisos por los cuales rendirá cuentas, y la forma en la que cumplirá con esos compromisos.**

Requisitos		Medios de verificación	
<b>1.1</b>	<p>La organización deberá tener un marco escrito de rendición de cuentas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifique a sus involucrados, con las personas a las que se propone prioritariamente asistir;</li> <li>2. Detalla sus compromisos, en relación a las personas a las que se propone asistir;</li> <li>3. Incluye las referencias de las Normas HAP;</li> <li>4. Ha sido aprobada por los cuerpos directivos; y</li> <li>5. Tiene hitos para cada compromiso.</li> </ol>	<b>1</b>	El marco de rendición de cuentas.
<b>1.2</b>	<p>La organización deberá implementar su marco de rendición de cuentas a través de un sistema de gestión que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aclara las funciones y responsabilidades de gestión, incluyendo las de la Junta Directiva;</li> <li>2. Se basa en una serie de procedimientos que aseguran que los recursos son usados de forma adecuada para el logro de los objetivos;</li> <li>3. Involucra al personal en la toma de decisiones; y</li> <li>4. Permite la mejora continua.</li> </ol>	<b>1</b>	Registros de cada punto de los requisitos relacionados a los compromisos del marco de rendición de cuentas.
		<b>2</b>	Una estrategia o plan para llevar el marco de rendición de cuentas a la práctica.
		<b>3</b>	Entrevistas con personal a distintos niveles.

## Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
1.3	El marco de rendición de cuentas de la organización deberá reflejar el compromiso de trabajo en alianza, en base a una rendición de cuentas mutua y de mejora continua	1	El marco de rendición de cuentas.
1.4	La organización deberá documentar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su enfoque general de trabajo en asociación;</li> <li>2. El proceso y criterios para la selección de socios y las funciones de la rendición de cuentas en la evaluación de potenciales socios; y</li> <li>3. Lo que es negociable y lo que no es negociable en el trabajo con socios, referido específicamente al marco de la rendición de cuentas.</li> </ol>	1	Documentos de la organización sobre su enfoque de trabajo con socios.
		2	Documentos tales como guías de personal para la selección de socios.
1.5	La organización deberá trabajar con cada uno de sus socios para acordar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las expectativas y los planes de trabajo;</li> <li>2. Los compromisos de los socios hacia las personas que se proponen asistir y cómo se llevarán a la práctica esos compromisos, y</li> <li>3. Si la organización interactúa con personas a las que se propone asistir, y cómo lo hace.</li> </ol>	1	Entrevistas con integrantes del personal tanto de la organización como de sus socios, y registros (como actas de sesiones) del proceso de toma de decisiones conjunto.
		2	Acuerdos con los socios, u otros documentos relevantes que guíen los acuerdos de la asociación.
1.6	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios ponen en práctica los aspectos correspondientes del marco de rendición de cuentas.	1	Entrevistas con el personal y registros (por ejemplo planes de trabajo e informes) de actividades para mejorar las prácticas de los socios.
		2	Ejemplos de mejoras

## 2. Competencias del personal

**La organización asegura que el personal tenga las competencias que les permitan cumplir con los compromisos asumidos por la organización.**

Requisitos		Medios de verificación	
2.1	La organización deberá definir y documentar claramente los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que el personal necesita para cumplir con sus compromisos.	1	Descripciones de puestos, procedimientos de contratación, archivos, anuncios de puestos vacantes y códigos de conducta del personal.
		2	Entrevistas con personas responsables de la contratación, designación, desarrollo y evaluación de desempeño del personal.
2.2	La organización deberá tener un código de conducta del personal que se refiera a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La inadmisibilidad de la explotación y abuso de otras personas, incluyendo la explotación y abuso sexual;</li> <li>2. Sea sensible en relación a las culturas locales; y</li> <li>3. La responsabilidad del personal de denunciar abusos.</li> </ol>	1	Código de conducta del personal y políticas institucionales relacionadas
2.3	La organización deberá asegurar que el personal comprende el código de conducta y su responsabilidad en el marco de rendición de cuentas.	1	Información al personal y procedimientos de instrucciones y comunicación.
		2	Muestras de contratos y copias firmadas del código de conducta.
		3	Entrevistas con el personal.
2.4	La organización deberá evaluar regularmente y de forma sistemática el desempeño del personal, y actuar en consecuencia, en lo relacionado con conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes necesarias para el cumplimiento de los compromisos.	1	Un proceso documentado para, y registros de, la evaluación del desempeño del personal.
		2	Entrevistas con el personal.
		3	Ejemplos de acciones sistemáticas tras la evaluación, incluso casos en los que el personal no haya cumplido con el código de conducta.
2.5	La organización deberá implementar políticas de desarrollo y capacitación de su personal, de forma que los compromisos se alcancen de forma más efectiva.	1	Ejemplos y registros de actividades de desarrollo de personal, incluyendo informes de capacitación.
		2	Entrevistas con integrantes del personal en relación a los efectos de las actividades de desarrollo del personal

## Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
2.6	La organización deberá asegurar que el personal que interactúa con sus socios comprenden los acuerdos de la asociación, las implicaciones del marco de rendición de cuentas de la organización para los socios y las obligaciones de cada parte.	1	Registros y entrevistas de un proceso para que el personal relevante comprenda los acuerdos con socios y de sus implicancias.
		2	Entrevistas con el personal tanto de la organización como de sus socios sobre el propósito, contenido y relevancia de los acuerdos de las asociaciones.
2.7	La organización deberá trabajar con sus socios para acordar los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que el personal de los socios necesita para el cumplimiento de los acuerdos, y para asegurar que se vean reflejados en un código de conducta del personal (tal como lo establece el requisito 2.2).	1	Entrevistas con el personal tanto de la organización como de sus socios, y registros, tales como actas de reuniones, del proceso de toma conjunta de decisiones.
		2	El código de conducta del personal de los socios.
2.8	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios implementan y monitorean sus códigos de conducta del personal.	1	Entrevistas con el personal y registros (por ejemplo planes de trabajo e informes) de actividades para mejorar las prácticas de los socios.
		2	Ejemplos de mejoras.

### 3. Compartir información

**La organización asegura que las personas a las que se propone asistir y otros involucrados tienen acceso a información oportuna, relevante y clara sobre la organización y sus actividades.**

Requisitos		Medios de verificación	
<b>3.1</b>	<p>La organización deberá definir y documentar los procesos de compartir información, cubriendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los compromisos de compartir información oportuna y precisa</li> <li>2. Qué información va a compartir con las personas a las que se propone asistir y con otros involucrados</li> <li>3. Como se tomarán las decisiones sobre cómo y cuándo compartir información, y</li> <li>4. Los criterios usados en caso de decidir no compartir determinada información.</li> </ol>	<b>1</b>	Documentos sobre los procesos para compartir información, por ejemplo una declaración institucional y directrices para el personal
<b>3.2</b>	<p>La organización deberá compartir con las personas a las que se propone asistir y otros involucrados, información apropiada a sus necesidades, lo que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sus antecedentes y detalles de contacto;</li> <li>2. Su marco de rendición de cuentas, código de conducta del personal y procedimientos de gestión de reclamaciones;</li> <li>3. Sus metas y objetivos de los proyectos, resultados esperados en el marco temporal y un resumen financiero, así como los resúmenes de las evaluaciones e informes de progreso;</li> <li>4. Las funciones y responsabilidades del personal;</li> <li>5. Criterios para la selección de grupos focales y resultados, tal como lo expresa el requisito 4.2; y</li> <li>6. La forma en la que los insumos de las actividades participativas han contribuido a las decisiones.</li> </ol>	<b>1</b>	Registros y entrevistas con el personal y con mujeres, hombres, niñas y niños afectadas por la crisis, acerca del proceso para desarrollar un plan de información específico del contexto.
		<b>2</b>	Observaciones y entrevistas con el personal y con mujeres, hombres, niñas y niños afectadas por la crisis, para confirmar que la información se comparte.
		<b>3</b>	Ejemplos de medios y registros de actividades de intercambio de información
<b>3.3</b>	<p>La organización deberá asegurar que la información especificada en el requisito 3.2 sea presentada en idiomas, formatos y medios apropiados y accesibles, de forma que pueda ser entendida por las personas que la organización se propone asistir y por otros involucrados.</p>	<b>1</b>	Observaciones, registros y entrevistas para confirmar el proceso para decidir los idiomas, formatos y medios apropiados y accesibles.
		<b>2</b>	Entrevistas con personas que la organización se propone asistir y con otros involucrados
<b>3.4</b>	<p>La organización deberá asegurar que su personal se identifique ante las personas que la organización se propone asistir y por otros involucrados.</p>	<b>1</b>	Observaciones, registros y entrevistas para confirmar cómo el personal se identifica, incluyendo documentos de identidad con fechas válidas, nombre de la organización, detalles de contacto.
		<b>2</b>	Entrevistas con personas que la organización se propone asistir y con otros involucrados

## Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
3.5	Mediante un acuerdo con sus socios, la organización hará públicos los nombres de sus socios, las principales actividades que se desarrollan en conjunto, y un resumen financiero de los programas que financian.	1	Entrevistas con el personal tanto de la organización como de sus socios, y registros (como actas de las sesiones) del proceso de toma de decisiones en conjunto.
		2	Ejemplos y registros de actividades de intercambio de información.
3.6	La organización deberá trabajar con sus socios para acordar cómo y cuándo intercambiarán información, incluso con las personas a las que la organización se propone asistir, y la implementación en la práctica de ese acuerdo.	1	Un plan sobre qué información se compartirá con los socios.
		2	Ejemplos y registros de actividades de intercambio de información y entrevistas con mujeres, hombres, niñas o niños afectados y con el personal de la organización socia.
3.7	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios cumplen con los requisitos comprendidos entre el 3.1 y el 3.4.	1	Entrevistas con el personal y registros (como por ejemplo planes de trabajo e informes) de actividades que se propongan la mejora de prácticas en la(s) organización(es) socia(s).
		2	Ejemplos de mejoras.

## 4. Participación

**La organización escucha a las personas a las que se propone asistir, e incorpora sus visiones y análisis en las decisiones programáticas.**

Requisitos		Medios de verificación	
<b>4.1</b>	<p>La organización deberá definir y documentar los procesos por los cuales va a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a las personas a las que se propone asistir y a sus representantes, haciendo referencias a género, edad, diversidad y necesidades especiales; y</li> <li>2. Permite a las mujeres, hombres, niños y niñas que la organización se propone asistir y a otros involucrados participar en diferentes etapas del proyecto.</li> </ol>	<b>1</b>	Documentos sobre procesos de participación, tales como declaración institucional y directrices para el personal.
<b>4.2</b>	<p>La organización deberá desarrollar y poner en práctica procesos apropiados al contexto, de forma que las personas a las que se propone asistir y otras personas afectadas puedan presentar retroalimentación y dar su opinión:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación inicial;</li> <li>2. Diseño de proyectos, resultados, criterios para la selección de grupos focales y procesos de selección;</li> <li>3. ejecución de proyectos; y</li> <li>4. monitoreo y evaluación.</li> </ol>	<b>1</b>	Registros y entrevistas con el personal y con mujeres, hombres, niños y niñas afectadas, sobre el proceso de desarrollo de un plan de participación apropiado al contexto.
		<b>2</b>	Observaciones y entrevistas con el personal y con mujeres, hombres, niños y niñas afectadas, para confirmar que su participación efectivamente se produce.
		<b>3</b>	Ejemplos y registros de actividades participativas.
<b>4.3</b>	<p>La organización deberá facilitar que las personas a las que se propone asistir presenten retroalimentación o tomen decisiones sobre el proyecto, de manera que se adapte continuamente al contexto y a la intervención. Como mínimo, se obtendrá el consentimiento informado para la acción.</p>	<b>1</b>	Observaciones, registros y entrevistas que confirmen el proceso mediante el cual la organización evalúa la capacidad de participar y decide si es apropiado.
		<b>2</b>	Registros de consentimiento informado y otras actividades participativas.
		<b>3</b>	Ejemplos y registros de que los insumos afectan la toma de decisiones.

## Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
4.4	La organización deberá trabajar con sus socios para acordar cómo las personas a las que se propone asistir van a participar en las diferentes fases del proyecto, y para poner este acuerdo en práctica.	1	Entrevistas con el personal de ambas organizaciones y sus socios, y registros, tales como las actas de reuniones, que demuestren un proceso conjunto de toma de decisiones.
		2	Documentos, como un plan, de cómo las personas a las que se propone asistir van a participar.
		3	Entrevistas con el personal y con personas que la organización se propone asistir, para confirmar que su participación tiene lugar en los términos acordados.
4.5	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios cumplen con los requisitos comprendidos entre el 4.1 y el 4.3.	1	Entrevistas con el personal, y registros (tales como planes de trabajo e informes) de actividades para mejorar las prácticas de los socios.
		2	Ejemplos de mejoras.

## 5. Gestión de reclamaciones

**La organización facilita que las personas a las que se propone asistir y otros involucrados puedan presentar reclamaciones y reciban respuesta mediante un proceso efectivo, accesible y seguro.**

Requisitos		Medios de verificación	
<b>5.1</b>	<p>La organización deberá definir y documentar procedimientos para la gestión de reclamaciones, que incluyan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las personas que la organización se propone asistir, el personal y otros involucrados, que tienen derecho a presentar reclamaciones y recibir respuesta;</li> <li>2. Los propósitos y limitaciones del procedimiento;</li> <li>3. La forma de presentar las reclamaciones;</li> <li>4. Los pasos que implica la presentación de las reclamaciones, el proceso de investigación y el marco de tiempo para dar respuesta;</li> <li>5. El proceso para investigación por vía rápida de acusaciones de explotación y abuso, incluyendo acusaciones de naturaleza sexual;</li> <li>6. Confidencialidad, sin represalias, opciones de apelación y apoyo a las personas que presentan reclamaciones y a todas las personas testigo; y</li> <li>7. Procesos para hacer referencia de forma segura a una persona que declara si la reclamación es sobre temas que la organización no pueda tratar, como atención médica o apoyo psicológico, legal o social.</li> </ol>	<b>1</b>	El procedimiento de gestión de reclamaciones.
<b>5.2</b>	La organización deberá identificar y poner en práctica procedimientos de gestión de reclamaciones que se basen en las preferencias de las personas a las que se propone asistir, del personal y de otros involucrados, previa consulta con ellos..	<b>1</b>	Registros y entrevistas con el personal y mujeres, hombres, niños y niñas afectadas por la crisis sobre un proceso de consultas en cuanto al mecanismo de gestión de reclamaciones y al término apropiado para referirse a él.
		<b>2</b>	Ejemplos y registros sobre cómo las consultas guiaron el desarrollo del procedimiento de reclamaciones.
<b>5.3</b>	La organización deberá asegurar que las personas a las que se propone asistir, el personal y otros involucrados entiendan el procedimiento de gestión de reclamaciones.	<b>1</b>	Registros y entrevistas con el personal, que confirmen que el público meta entienda el procedimiento de reclamaciones.
		<b>2</b>	Registros y entrevistas con el personal y con mujeres, hombres, niños y niñas afectadas por la crisis, para confirmar que entienden el procedimiento de reclamaciones.
<b>5.4</b>	La organización deberá asegurar que atiende las reclamaciones en base a su procedimiento, y que se actúa en consecuencia.	<b>1</b>	Registros y entrevistas para confirmar que se respeta el procedimiento de reclamaciones, especialmente en cuanto a respuestas y tiempo.
		<b>2</b>	Una muestra de las reclamaciones en curso y que hayan sido solucionadas.
		<b>3</b>	Entrevistas con personal, personas a las que la organización se propone asistir, y otros involucrados.

		4	Ejemplos de medidas tomadas como resultados de reclamaciones.
--	--	---	---

### Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
5.5	La organización deberá trabajar con sus socios para acordar la forma en la que se gestionarán las reclamaciones en contra de sus organizaciones de una forma segura y accesible, y poner dicho acuerdo en práctica.	1	Entrevistas con el personal, tanto de la organización como de sus socios, y registros, tales como actas de reuniones, de la toma conjunta de decisiones.
		2	Documentos que muestran cómo la organización y sus socios gestionan las reclamaciones.
		3	Observaciones, registros y entrevistas con integrantes del personal para confirmar que tanto la organización como sus socios respetan el mecanismo acordado de gestión de reclamaciones.
5.6	La organización deberá trabajar con sus socios para acordar mecanismos por los cuales se facilita a las personas a las que se propone asistir que presenten reclamaciones con los socios, incluso cuando los socios vayan a referir la reclamación a la organización, y para poner dicho acuerdo en práctica.	1	Documentos, tales como el procedimiento de reclamaciones, sobre cómo los socios gestionarán las reclamaciones.
		2	Observaciones, registros y entrevistas que confirmen que las reclamaciones se gestionan de la forma acordada.
5.7	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios cumplen con los requisitos 5.1 al 5.4.	1	Entrevistas con el personal de ambas instituciones, y registros (tales como actas de reuniones e informes) sobre las actividades para mejorar las prácticas de los socios.
		2	Ejemplos de mejoras.

## 6. Aprendizaje y mejora permanente

**La organización aprende de su propia experiencia para mejorar de forma permanente su desempeño.**

Requisitos		Medios de verificación	
6.1	La organización deberá definir y documentar los procesos para el aprendizaje efectivo, incluyendo desde el monitoreo, las evaluaciones hasta las reclamaciones.	1	Documentos sobre el proceso de aprendizaje, como declaraciones corporativas y directrices para el personal.
6.2	La organización deberá monitorear de forma regular su desempeño, incluyendo su desempeño en relación al marco de rendición de cuentas, competencias del personal, política de compartir información, facilitar la participación, gestión de reclamaciones y aprendizaje.	1	Informes del progreso, incluso en relación a las referencias de las Normas HAP.
		2	Entrevistas con integrantes del personal, personas afectadas por las crisis y otros involucrados, sobre los procesos de monitoreo.
6.3	La organización deberá incluir en el marco de sus evaluaciones un objetivo para evaluar el progreso del cumplimiento de su marco de rendición de cuentas.	1	Términos de referencias y planes de evaluaciones.
		2	Secciones en informes de evaluación sobre rendición de cuentas y aprendizaje.
6.4	La organización deberá asegurar que el aprendizaje, incluso sobre la rendición de cuentas, sean incorporados en los planes de trabajo de forma oportuna.	1	Registros y entrevistas con integrantes del personal sobre el proceso por el cual se verifica que el aprendizaje sea incorporado a los planes de trabajo.
		2	Planes de trabajo para seguir los hallazgos extraídos de los procesos de aprendizajes
		3	Entrevistas con el personal y ejemplos que demuestren que los hallazgos de los procesos de monitoreo, evaluación, reclamaciones y otros procesos de aprendizaje contribuyen a la mejora.

## Requisitos adicionales para las organizaciones que trabajan con socios

Requisitos		Medios de verificación	
6.5	La organización deberá trabajar en conjunto con sus socios para acordar la forma en la que se realizarán programas conjuntos de monitoreo y evaluación, la calidad de la asociación, y el desempeño acordado de cada uno, y deberá poner en práctica este acuerdo.	1	Entrevistas con personal tanto de la organización como de sus socios y registros, tales como actas de reuniones, de la toma conjunta de decisiones.
		2	Documentos, como por ejemplo un plan sobre monitoreo mutuo, y la evaluación de la asociación.
		3	Entrevistas con el personal y ejemplos de las respuestas de cada socio a las sugerencias, retroalimentación y aprendizajes de la otra parte.
6.6	La organización deberá trabajar con sus socios para mejorar la forma en la que los socios alcanzan los requisitos del 6.1 al 6.4.	1	Entrevistas con el personal y registros, como planes de trabajo e informes, sobre actividades para mejorar las prácticas de los socios.
		2	Ejemplos de mejoras.

### Los Principios de Rendición de Cuentas HAP

#### 1. Compromiso con las normas y derechos en materia humanitaria

- Los socios miembros de HAP confirman su compromiso de respetar y fomentar las normas en materia humanitaria, así como, los derechos de los beneficiarios.

#### 2. Establecer estándares y desarrollar capacidades

- Los socios miembros establecen una estructura de rendición de cuentas para los involucrados.
- Los socios miembros implantan y revisan periódicamente sus normas e indicadores de rendimiento y los modifican en caso necesario.
- Los socios miembros proporcionan formación adecuada en el uso e implementación de las normas.

#### 3. Comunicación

- Los miembros informan y consultan a las partes involucradas; en particular a los beneficiarios y miembros de su personal, sobre las normas adoptadas, programas que se van a ejecutar y mecanismos disponibles para subsanar cualquier anomalía existente.

#### 4. Participación en los programas

- Los miembros incluyen a los beneficiarios en la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de programas e informes de progreso, a menos que existan serias limitaciones operativas que lo impidan.

#### 5. Monitoreo e información en materia de conformidad

- Los miembros incluyen a los beneficiarios y al personal a la hora de monitorear y revisar las normas.
- Los miembros supervisan y evalúan frecuentemente su conformidad con las normas a través de procesos sólidos.
- Como mínimo una vez al año, los miembros presentan informes a las partes involucradas, incluidos los beneficiarios, acerca de la conformidad con las normas. Los informes podrán realizarse de distintas maneras.

#### 6. Gestión de reclamaciones

- Los miembros permiten a los beneficiarios y al personal presentar reclamaciones y solicitar compensación de manera segura.

#### 7. Contrapartes implementadoras

- Los miembros se comprometen a implementar estos principios incluso cuando trabajen a través de contrapartes implementadoras.

\* El marco de rendición de cuentas incluye normas, normas de calidad, principios, políticas, directrices, formación y tareas de construcción de capacidades, etc. El marco deberá incluir indicadores de rendimiento medibles. Las normas podrán ser internas a la organización o colectivas, p. ej. Esfera o People In Aid.

## **Materiales relacionados**

Las Normas HAP son parte de un conjunto de materiales sobre rendición de cuentas y gestión de calidad desarrollados por HAP International, entre otros:

- *La Guía para las Normas HAP* – desarrollada con insumos recibidos de profesionales, ayuda a las organizaciones a aplicar las Normas HAP y proporciona explicaciones detalladas sobre las Normas.
- *Guía de Certificación HAP* – publicado por el Secretariado de HAP, incluye información sobre el proceso de certificación HAP, sus beneficios y cómo prepararse para la certificación.

Para saber más de HAP o consultar otros materiales, visítese el sitio web de HAP o ponerse en contacto con el Secretariado en Ginebra.

## **Nota sobre traducciones**

Las traducciones de las Normas HAP se publican en el sitio web de HAP. Si usted quiere traducir las Normas HAP a algún idioma, por favor póngase en contacto con el Secretariado de HAP.

La Asociación Internacional para la Rendición de Cuentas en el Ámbito Humanitario (HAP, en sus siglas en inglés) La **Asociación Internacional para la Rendición de Cuentas en el Ámbito Humanitario** (HAP, en sus siglas en inglés), es una iniciativa multiagencias que trabaja para mejorar la rendición de cuentas de la acción humanitaria hacia las personas afectadas por las crisis. Las organizaciones miembro de HAP se comprometen a cumplir con las normas de rendición de cuentas y de gestión de calidad al más alto nivel.

HAP es el primer mecanismo internacional de autorregulación del sector humanitario y trabaja muy de cerca con proyectos e iniciativas complementarias que comparten su visión de un marco de rendición de cuentas que sea transparente y accesible para todas las partes interesadas.

Las **Normas HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad** ayudan a las organizaciones que asisten o actúan en nombre de personas afectadas o expuestas a desastres, situaciones de conflicto, pobreza y otras crisis a diseñar, ejecutar, evaluar, mejorar y reconocer programas responsables con la rendición de cuentas. Las Normas representan un amplio consenso sobre los aspectos fundamentales para las organizaciones involucradas en acción humanitaria.

La edición 2010 de las Normas HAP fue desarrollada a través de un amplio e inclusivo proceso de revisión de las Normas 2007. Más de 1.900 personas afectadas por crisis, trabajadores humanitarios y representantes de donantes contribuyeron a esta revisión, trayendo al proceso auténticas experiencias desde la perspectiva de diferentes grupos.



#### **HAP International**

Maison Internationale de l'Environnement 2

Chemin Balexert 7

CH-1219 Châtelaine

Ginebra, Suiza

**[www.hapinternational.org](http://www.hapinternational.org)**