



Revisión de la CHS: Informe del taller regional de Panama



MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA
Y COOPERACIÓN



.....

Este informe ha sido elaborado por la CHS Alliance como parte del proceso de consulta mundial de 18 meses de duración para actualizar la Norma Humanitaria Esencial (CHS por sus siglas en inglés) en materia de Calidad y Rendición de Cuentas (CHS). Ha sido redactado por Philip Tamminga, Director de Revisión de la CHS, y Aydée Marín Pallares, miembro del Comité Directivo de la CHS.

Este Taller y otras actividades de la Revisión de la CHS en la región de América Latina han sido posibles gracias a la financiación de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).

.....

Contenido

- Introducción..... 4**
 - Objetivos del taller 4
 - Organización y orden del día..... 4
- Rendición de cuentas y la CHS en la región de América Latina 5**
- Presentación del proyecto de CHS actualizada 7**
- Revisión y validación del proyecto de texto 7**
- Ampliación de la aplicación de la CHS: Ejemplos de buenas prácticas en la región 11**
- Conclusiones y recomendaciones 12**
 - Recomendaciones: 13
- Anexos:..... 16**



Introducción

Este informe ofrece un resumen de los resultados del Taller Regional de Revisión de la CHS celebrado en Ciudad de Panamá, Panamá, los días 11 y 12 de julio, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El taller reunió a más de 60 personas de 14 países en representación de diferentes partes interesadas y usuarios de la CHS. El objetivo del taller era examinar y hacer aportes y recomendaciones sobre el borrador del texto actualizado de la CHS como parte del proceso de revisión de la CHS dirigido por la Alianza CHS, Esfera y Groupe URD. El taller fue moderado por Philip Tamminga, Director de la Revisión de la CHS, y Aydée Marín Pallares, miembro del Comité Directivo de la CHS.

El taller demostró que el borrador del texto de la CHS actualizada cuenta con un amplio apoyo, y los participantes calificaron sistemáticamente de muy pertinentes los textos revisados de los Compromisos, los Requisitos clave y los Requisitos generales de la CHS. Se hicieron casi 200 sugerencias para mejorar el texto, junto con muchas recomendaciones pertinentes sobre cómo aprovechar el proceso de revisión para crear una mayor conciencia y apoyo a la norma, lo que hace de este un ejercicio de consulta muy participativo e inclusivo. Los resultados del taller se utilizarán como aportaciones para preparar un borrador final de la CHS actualizada para su presentación y adopción a finales de 2023 - principios de 2024.

Objetivos del taller

Los objetivos del taller eran poner a prueba y validar la pertinencia, utilidad y aplicabilidad de la CHS actualizada como marco para la calidad y la rendición de cuentas centradas en las personas. En concreto, el taller ofreció a los participantes un espacio para:

1. **Compartir experiencias sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas (AAP) y la CHS en la región.**
2. **Examinar el texto revisado de la Norma Humanitaria Esencial en materia de Calidad y Rendición de Cuentas (CHS) y compartir recomendaciones sobre cómo mejorarla.**
3. **Identificar las capacidades y necesidades para aumentar la aplicación de la CHS actualizada una vez adoptada.**

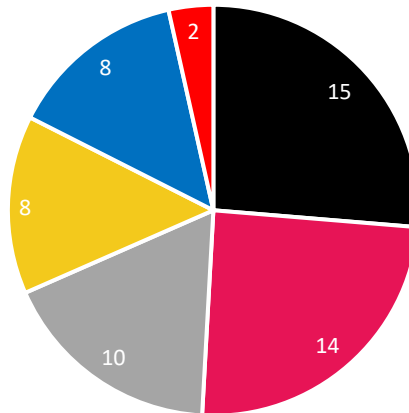
Organización y orden del día

El taller se desarrolló a lo largo de un día y medio y utilizó un enfoque participativo para permitir discusiones y debates abiertos sobre el borrador del texto de la CHS actualizada. También fue una oportunidad para reunir a diversas partes interesadas e intercambiar experiencias sobre los retos y las oportunidades para fortalecer y consolidar los esfuerzos en curso para apoyar la rendición de cuentas centrada en las personas en la región. El primer día se centró en debatir los principales retos y oportunidades para apoyar la rendición de cuentas centrada en las personas en la región y el papel de la CHS para facilitarla, y la mañana del segundo día se consagró a compartir experiencias y buenas prácticas en la región en apoyo de la aplicación de la CHS.

La inscripción al taller fue abierta y se invitó a distintas organizaciones y redes que trabajan en la región, incluidas personas y organizaciones que habían participado y contribuido a la primera ronda de consultas. Se procuró garantizar un equilibrio geográfico y una mezcla de diferentes organizaciones interesadas, dando prioridad a la participación de organizaciones locales y comunitarias.

En total, el acto reunió a más de 60 participantes de 14 países, con representación de todos los grupos interesados: organizaciones de base comunitaria, ONG nacionales e internacionales, la Cruz Roja Nacional y la FICR, organismos de las Naciones Unidas, autoridades gubernamentales y organismos de protección civil, y organismos donantes.

Organizaciones interesadas



■ UN ■ Government ■ INGO ■ NNGO ■ Red Cross Red Crescent ■ Independent

Rendición de cuentas y la CHS en América Latina

El taller se inauguró con las palabras de bienvenida de Carlos Rumbo, Director General del SINAPROC (Servicio Nacional de Protección Civil) de Panamá. Destacó la oportunidad del proceso de revisión de la CHS para crear una mayor conciencia de la norma en la región. Proporcionó ejemplos de cómo el Gobierno de Panamá, junto con otros países de la región que trabajan a través de CEPREDENAC, un organismo regional de coordinación de la protección civil, ya han realizado progresos significativos en la incorporación de muchos de los temas de la CHS en su legislación y procedimientos.

A continuación, se realizó una mesa redonda en la que cuatro representantes de diferentes grupos de interesados expusieron sus puntos de vista sobre los retos a los que se enfrenta la rendición de cuentas centrada en las personas en la región y la pertinencia de la CHS:

- Laura Valencia - Coordinadora de Comunicación y miembro fundador de la Red Global de Jóvenes Refugiados (Ecuador).
- Ana Mendivelso - Directora de Programas, Iglesia Evangélica Luterana de Colombia (IELCO), (Colombia)
- Rogerio Mobilia Silva - Jefe Adjunto de Oficina, OCHA ROLAC, Panamá

- Alejandro Fuente Espeja, Responsable de proyectos de Acción Humanitaria para la región de América Latina y el Caribe, AECID, España

Ana Mendivelso, hablando desde la perspectiva de una pequeña organización de base comunitaria, destacó la necesidad de integrar mejor el trabajo realizado a nivel comunitario para acompañar a las personas y comunidades tanto en situaciones de emergencia como para atender sus necesidades de desarrollo a más largo plazo. El borrador del texto aclara este aspecto y contribuye a subrayar el importante papel de las organizaciones comunitarias en el apoyo al nexo, pero también ayuda a establecer algunas directrices sobre cómo debe ser una actuación ética y basada en principios, también para las organizaciones confesionales. "*Como organización confesional que trabaja directamente con las comunidades, la CHS nos ha sido útil para orientar nuestro trabajo. El nuevo borrador es muy sencillo y será fácil de entender para nuestras congregaciones, ya que ayuda a proporcionar un marco ético claro para nuestro trabajo*".

También mencionó la necesidad de que la CHS permita usos y aplicaciones flexibles, sobre todo para las organizaciones más pequeñas y de base comunitaria, así como el papel de las autoridades gubernamentales para asumir la CHS como marco de referencia. En este sentido, el borrador del texto actualizados es mucho más fácil de usar y accesible. *"Este borrador es lo suficientemente sencillo como para que casi cualquiera pueda entender los conceptos. Si es bien conocido reconstruirá la confianza en las organizaciones"*

Laura Valencia destacó la falta de espacios y oportunidades para que los refugiados, especialmente los jóvenes y adolescentes, se comprometan e involucren de forma significativa en los debates y decisiones que les afectan. Hizo hincapié en el papel de liderazgo que los jóvenes pueden asumir en muchas situaciones, pero la falta de confianza entre los jóvenes y las organizaciones de ayuda a menudo limita su participación. El texto actualizado de la CHS proporciona una buena base para hacer hincapié en las personas, pero podría hacer más para aumentar la visibilidad de la participación de jóvenes y adolescentes en los procesos de toma de decisiones. También destacó la importancia de crear espacios para la participación significativa de los jóvenes, en particular en los esfuerzos por reforzar las capacidades de preparación y proporcionar financiación y apoyo a la educación y los medios de subsistencia de los jóvenes: *"Se habla mucho de participación, pero con demasiada frecuencia los jóvenes no participan en los debates. Nuestras voces no se escuchan, y los líderes juveniles tienen mucho que ofrecer"*, declaró. *"Necesitamos espacios para una participación significativa y significativa de todos los diferentes grupos en la toma de decisiones"*.

Rogelio Silva habló de la necesidad de una fuerte coordinación en torno a la calidad y la rendición de cuentas, pero subrayó que las opciones para "imponer" la coordinación en el actual sistema de ayuda son limitadas. El objetivo debe ser proponer y convencer a todos los actores a todos los niveles de la importancia de un marco común para una actuación basada en principios, eficaz y responsable. La CHS proporciona un medio para ello. El nuevo borrador reafirma la importancia de que las comunidades y los actores locales asuman un papel protagonista en

los esfuerzos para apoyarles en tiempos de crisis, y trabajen con y a través de los organismos y procesos de coordinación locales y nacionales.

Una mejor comunicación del valor añadido de la CHS también podría ayudar a abordar la politización y polarización de las cuestiones relacionadas con la ayuda, proporcionando una comprensión común de la rendición de cuentas desde una perspectiva humanitaria centrada en las personas. *"No podemos limitarnos a decir a la gente que es una buena norma: ¡lo es! Tenemos que construir un argumento convincente y acompañar a los diferentes actores para que entiendan cómo puede ayudarles"*, afirmó. También destacó la importancia de la CHS para apoyar las funciones y responsabilidades de las autoridades nacionales y locales en torno a la prevención y respuesta a las crisis, y cómo la norma podría convertirse en una referencia útil para orientar a todos los actores a adoptar mejores políticas y prácticas centradas en las personas. *"El enfoque en el aprendizaje y la mejora continua es realmente importante y es algo en lo que todos deberíamos trabajar"*.

Hablando desde la perspectiva del gobierno donante, Alejandro Fuentes dio la bienvenida al borrador de actualización de la CHS como una oportunidad para consolidar el trabajo en torno a la "localización" y el "nexo" y reforzar los derechos y la dignidad de las personas. *"El borrador es sencillo, claro, bien estructurado y muy alineado con las prioridades de la AECID"*. Destacó que muchos donantes como la AECID han adoptado estrategias en línea con la CHS, y en este sentido, es un marco útil y relevante para promover la rendición de cuentas tanto internamente con la AECID como con los socios. *"Lo vemos útil para enmarcar nuestro propio trabajo. Sin embargo, algunas áreas en las que el borrador actualizado podría mejorarse es en el triple nexo, con mayores vínculos con la construcción de la paz, y el fortalecimiento del apoyo a la diversidad y la inclusión."*

Todos los panelistas coincidieron en que el borrador de la CHS actualizada utiliza un lenguaje más claro, sencillo y accesible, y es una herramienta útil y relevante para apoyar una mayor calidad y responsabilidad de todos los grupos interesados. Sin embargo, algunos de los

obstáculos más significativos para una mayor adopción y apoyo de la CHS son la falta de financiación sostenible y de apoyo a la capacidad de la región y la necesidad de difundir mejor la

norma y demostrar cómo complementa gran parte de las experiencias y buenas prácticas existentes desarrolladas en la región.

Presentación del proyecto de actualización de la CHS

Aprovechar las experiencias y opiniones de usuarios y partes interesadas

En la siguiente sesión, Philip Tamminga, responsable de la revisión de la CHS, presentó una visión general y los fundamentos de los cambios propuestos al texto actual de la CHS. Lo cual incluyó un recordatorio de los criterios rectores generales del proceso de revisión de la CHS, un resumen de las diversas reacciones, comentarios y sugerencias formulados en la primera ronda de consultas, y la justificación de cómo se reflejan en el borrador del texto. Se destacaron algunas de las tendencias comunes en los comentarios de las consultas celebradas en la región de América Latina, incluida la necesidad de hacer una mención más específica del papel de las autoridades gubernamentales en la promoción de normas como la CHS, la necesidad de adoptar una visión más amplia que vaya más allá de las respuestas de emergencia para abarcar la preparación y los enfoques integrados de la gestión de riesgos, y la necesidad de incluir un mayor hincapié en el respeto de la diversidad cultural junto con otras formas de inclusión de la diversidad. (Puede consultarse una copia del informe de análisis de la primera ronda de consultas a las partes interesadas [aquí](#)).

Explicó cómo el borrador intentaba incorporar las numerosas sugerencias y comentarios recibidos, reconociendo que es posible que aún no se hayan integrado todas las cuestiones. Reafirmó que el objetivo del taller era revisar y validar los textos para determinar si los cambios propuestos son útiles, pertinentes y aplicables para las distintas organizaciones participantes en el taller, y recordó a los participantes que sus sugerencias y comentarios se utilizarían para ayudar a perfeccionar la norma. También reiteró que la propia norma debe ser lo más concisa posible y que algunas cuestiones pueden requerir orientaciones complementarias y herramientas prácticas adaptadas a distintos tipos de organizaciones, contextos de crisis y programas.

Aydée Marín Pallares también compartió algunas conclusiones preliminares de un estudio de caso sobre la revisión de la CHS realizado en Colombia la semana previa al taller. El equipo del estudio de caso realizó entrevistas, reuniones y discusiones de grupos focales con diferentes partes interesadas. Las consultas se llevaron a cabo para determinar la relevancia y utilidad del borrador de la CHS actualizada en el contexto de un país como Colombia. Esto incluyó tres sesiones de grupos focales con miembros de la comunidad, incluido un grupo apoyado por IELCO. Los resultados generales del estudio de caso mostraron un alto grado de apoyo al borrador de la CHS actualizada, junto con sugerencias sobre cómo mejorar los textos y utilizar la CHS para apoyar las iniciativas actuales y futuras de rendición de cuentas en el país.

Revisión y validación del borrador de la CHS

Sesiones de los grupos de trabajo

En las sesiones siguientes, los participantes trabajaron en pequeños grupos para examinar y debatir las distintas secciones de del borrador propuesto utilizando como marco general los Criterios Rectores de la revisión:

- 1. **¿Reafirman y refuerzan** los cambios propuestos la norma como marco de calidad y responsabilidad centrado en las personas?
- 2. ¿Abordan los cambios propuestos las **cuestiones más importantes** que afectan a la calidad y la rendición de cuentas?
- 3. **¿Aclaran** los cambios propuestos **los conceptos, simplifican el lenguaje** y lo hacen **más accesible** para los usuarios y las partes interesadas?
- 4. **¿Refuerzan** los cambios propuestos **la mensurabilidad** de la Norma?

- Criteria 5. ¿**Refuerzan** los cambios propuestos la **coherencia** y la **alineación** con las normas técnicas y de calidad existentes y las buenas prácticas de rendición de cuentas?
- Criteria 6. ¿Tienen los cambios propuestos el potencial de **augmentar la adopción y el uso** de la Norma por un mayor número de partes interesadas, en particular los agentes locales y nacionales?

Criterio 1:

Los participantes expresaron su firme apoyo al borrador de la CHS actualizada como marco coherente para apoyar la rendición de cuentas centrada en las personas. Todos los participantes coincidieron en el valor añadido de un marco común para la calidad y la rendición de cuentas que podría ser utilizado por todas las partes interesadas para apoyar mejor a las personas y las comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad. Muchos acogieron con satisfacción la ampliación del enfoque más allá de las situaciones de emergencia estrictamente humanitarias para incluir otros trabajos destinados a crear capacidades y resiliencia, preparación y reducción de riesgos, y consideraron que el borrador complementa el trabajo de desarrollo a más largo plazo. *"En el contexto regional, nuestra atención se ha centrado realmente en la preparación y la reducción de riesgos, en consonancia con Sendai. Es bueno que el proyecto de texto establezca un vínculo más fuerte con esto"*, dijo uno de los participantes.

Sin embargo, varios comentaron la necesidad de articular mejor el modo en que la CHS está vinculada a los derechos, tal y como se expresan en la Norma Esfera, la Carta Humanitaria y muchos otros marcos políticos y legislativos internacionales y nacionales. Los participantes también destacaron la necesidad de explicar mejor cómo pueden y deben utilizar la CHS los distintos grupos de interesados, especialmente las autoridades públicas y el sector privado. A este respecto, los representantes de los organismos gubernamentales de protección civil subrayaron la necesidad de aclarar que la norma no sustituye a la legislación nacional, que en muchos casos va más allá del texto de la CHS en lo que respecta a los derechos de las personas, sino que puede ser una herramienta complementaria que oriente sobre cómo integrar la rendición de cuentas centrada en las personas en los sistemas y procesos nacionales.

Criterio 2:

Hubo acuerdo general en que el borrador cubre la mayoría de los elementos clave de la rendición de cuentas centrada en las personas y aborda algunas de las cuestiones clave que afectan a la rendición de cuentas. Los participantes acogieron con satisfacción la mayor atención prestada a los derechos de las personas a participar en los procesos de toma de decisiones, el reconocimiento de las capacidades, los conocimientos y los recursos locales, y el énfasis en el trabajo con y a través de los agentes e iniciativas locales.

No obstante, sigue habiendo varias lagunas y áreas en las que el borrador podría mejorarse. Los participantes destacaron especialmente la necesidad de reforzar los elementos de inclusión del género, la edad y la diversidad, así como de incluir una referencia más específica a la diversidad cultural y lingüística. También se mencionó con frecuencia la necesidad de reforzar los vínculos con las iniciativas internacionales de reducción del riesgo de catástrofes y de desarrollo, como el Marco de Sendai. Según uno de los participantes, *"el borrador realmente necesita reforzar los elementos relacionados con el género, la edad, la diversidad y el reconocimiento de las diferentes culturas y conocimientos locales"*.

Criterio 3:

Los participantes coincidieron en que, en general, el borrador de la CHS actualizada es más claro, simplificado y comprensible que el texto de la CHS actual. Los participantes también apreciaron el hecho de que el borrador del texto haya sido traducido y compartido para comentarios en español antes de su publicación final, lo que da tiempo para afinar y ajustar términos que pueden no estar bien traducidos para el contexto latinoamericano.

Los participantes aportaron casi 200 sugerencias concretas sobre cómo mejorar o ajustar el texto para aumentar la coherencia y claridad internas. Las sugerencias más significativas se refirieron al refuerzo de los elementos relacionados con la diversidad y la inclusión, la edad, la etnia y la cultura. Muchos otros

comentarios giraron en torno al Compromiso 1, aclarando que la participación debe considerarse un derecho de las personas y las comunidades, y no una obligación o un ejercicio superficial para que las organizaciones "marquen la casilla". Por el contrario, la participación debe ser significativa y tener sentido en función de las formas de trabajo y prioridades preferidas por las personas. Otros comentarios hicieron hincapié en la necesidad de que la participación se adapte al contexto y la cultura, teniendo en cuenta en todo momento la seguridad de las personas, y vaya más allá de la planificación y la ejecución, hacia la co-gestión y el co-diseño en todas las fases del trabajo.

Otro conjunto significativo de comentarios giró en torno al concepto de resiliencia y a cómo éste debe vincularse mejor a las iniciativas en curso a nivel local y nacional en torno a las capacidades de preparación y respuesta, la gestión integrada y la reducción de riesgos, y el desarrollo. Muchos consideraron que el texto actual del Compromiso 3 era confuso y limitador al mencionar la resiliencia ante futuras crisis, dadas las vulnerabilidades y riesgos crónicos a los que se enfrentan muchas personas y comunidades de la región. También se mencionaron los vínculos con la consolidación de la paz y la migración.

Por último, aunque se acogió con satisfacción el reconocimiento del liderazgo y los procesos locales formales e informales en el borrador del texto, se hicieron varias sugerencias para aclarar que hay muchas formas y maneras nuevas y espontáneas de que las comunidades ejerzan el liderazgo que necesitan para ser reconocidas y apoyadas, con los jóvenes y los adolescentes como ejemplo.

Criterio 4:

Aunque todos los participantes coincidieron en la necesidad de reforzar la mensurabilidad de la CHS, la mayoría de los comentarios se refirieron a la necesidad de desarrollar e integrar indicadores relacionados con la CHS en los procesos de seguimiento y evaluación de los programas, adaptados a los distintos contextos y usuarios. Esto se consideró una laguna que, si se abordara, ayudaría a consolidar y crear una mayor conciencia y uso de la CHS.

Los participantes también valoraron positivamente la ampliación del Compromiso 7 para vincular más claramente los procesos de seguimiento, retroalimentación y toma de decisiones con el fin de ajustar y mejorar continuamente la calidad y eficacia de las acciones. Los participantes también consideraron que la sección de Requisitos Generales era un añadido útil que permitía a los distintos tipos de organizaciones encontrar formas flexibles y adecuadas de integrar la CHS en sus propios procesos de trabajo y demostrarlo.

Criterio 5:

Aunque el texto propuesto hace referencia y está alineado con la Carta Humanitaria, las Normas Mínimas Esfera y otras normas humanitarias relacionadas, los participantes consideraron que esto podría ser más explícito en el texto. Esto es importante dado el mayor conocimiento de las normas técnicas Esfera en la región, y la necesidad de reforzar que la CHS es uno de los capítulos fundacionales de Esfera.

Otro comentario frecuente fue la necesidad de reforzar las referencias a la CHS como fundamento de la protección de los derechos de las personas, incluido el derecho a acceder a la asistencia en tiempos de crisis. Más allá de esto, los participantes también mencionaron con frecuencia la necesidad de establecer vínculos más claros con otras iniciativas importantes que están bien arraigadas en la región, como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres, así como de reforzar las funciones y responsabilidades de las autoridades gubernamentales. *"Tenemos que colaborar estrechamente con los gobiernos, los servicios públicos y la sociedad civil y las organizaciones de ayuda para reducir los riesgos. La CHS es un buen marco para ello, pero debemos reconocer la importancia de los gobiernos como garantes últimos de la calidad y la rendición de cuentas"*, afirmó un representante gubernamental.

Criterio 6:

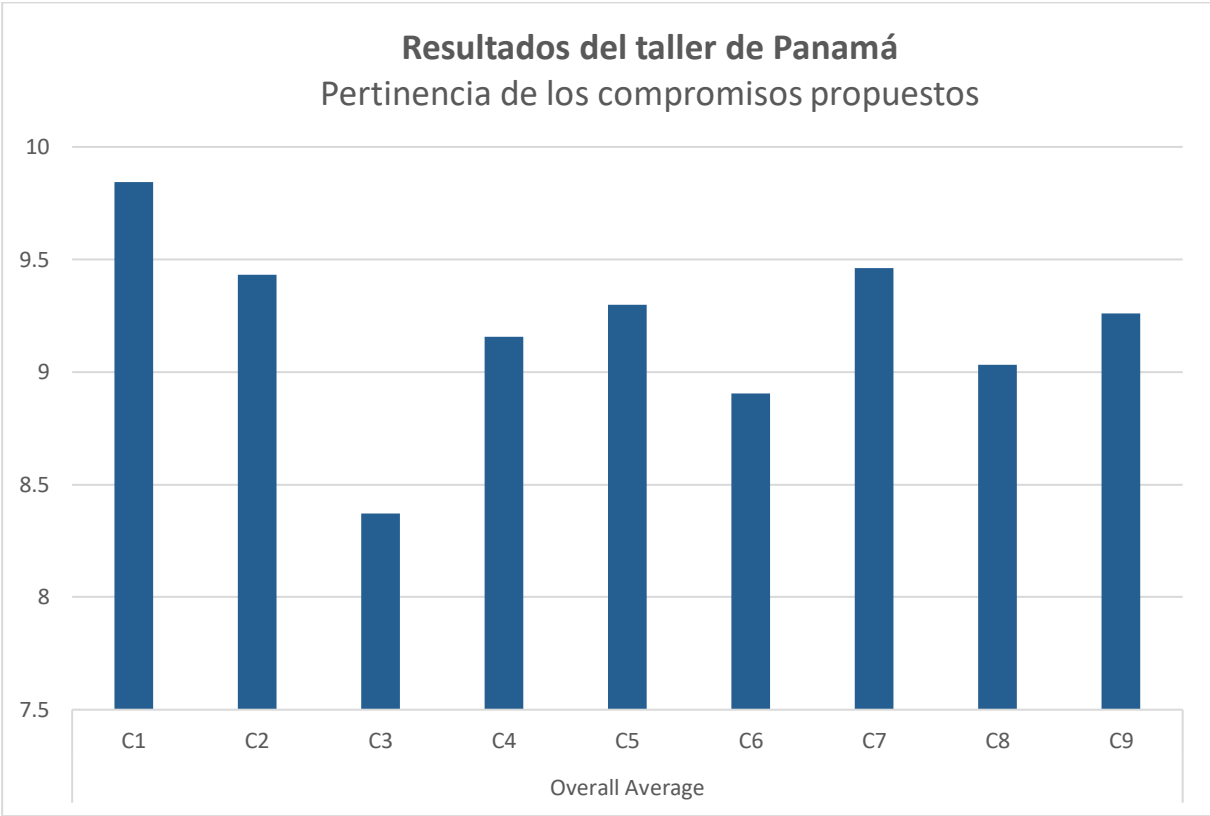
Los participantes coincidieron claramente en que el texto propuesto es más accesible y fácil de utilizar, y que su contenido es útil y pertinente para múltiples agentes y partes interesadas. Los participantes apreciaron el intento de reducir la jerga técnica, aunque hubo ejemplos de algunos términos que podrían traducirse mejor. Varios participantes sugirieron incluir ayudas visuales o diagramas para mostrar la relación entre las distintas normas e iniciativas. Una sugerencia común fue reforzar el mensaje de que la CHS es relevante para todos los agentes y tender puentes entre ellos: *"Tenemos que integrar al sector público, al sector privado, a las comunidades y a otros actores bajo el paraguas de la CHS. De lo contrario, no podremos lograr una rendición de cuentas completa y compartida de forma eficaz y duradera."*

Como ya se ha indicado, el ejercicio de revisión ha dado lugar a cerca de 200 sugerencias y comentarios sobre cómo mejorar el texto en aras de la coherencia interna, así como algunas frases potencialmente confusas que podrían aclararse. Philip Tamminga, responsable de la revisión de la CHS, puede facilitar todas las sugerencias solicitándolas a ptamminga@chsalliance.org.

Ejercicio de validación y clasificación

Tras debatir los textos en profundidad, se pidió a los grupos de trabajo que realizaran un sondeo de opinión para validar y clasificar la pertinencia y utilidad de los Nueve Compromisos reformulados y los Requisitos Clave que los acompañan, junto con los Requisitos Generales organizativos que constituyen los elementos normativos de la CHS. A continuación se pusieron en común y se debatieron en sesión plenaria, en la que surgieron algunas tendencias claras.

Los resultados del sondeo de opinión mostraron un fuerte apoyo de todos los participantes a la reformulación de los Compromisos y Requisitos Generales. Casi todos los Compromisos recibieron una puntuación de 8 o más, y ninguno se quedó por debajo de 6. Los resultados de los Requisitos Generales fueron muy similares, aunque hubo algunos comentarios sobre la duplicación con algunos de los Compromisos y sobre la posibilidad de incluir otros elementos clave, como la participación, para reforzar este requisito.



Los resultados del ejercicio muestran que, sin excepción, los participantes consideraron que el borrador propuesto era pertinente y útil, sin grandes objeciones o desacuerdos con el texto. Los resultados confirman que el texto propuesto aborda muchas de las cuestiones, preocupaciones y sugerencias planteadas por las partes interesadas en la primera ronda de consultas. El texto puede seguir afinándose, pero proporciona una base sólida para preparar el proyecto final de la CHS actualizada.

Ampliación de la aplicación de la CHS: ejemplos de buenas prácticas en la región

El último día del taller, se pidió a los participantes que reflexionaran sobre la viabilidad de integrar y aplicar la CHS en su trabajo en curso, tomando como referencia los Nueve Compromisos. La mayoría opinó que la aplicación de la CHS es realista y factible para la mayoría de tipos de organizaciones, aunque algunas podrían necesitar asistencia técnica adicional y apoyo para reforzar sus capacidades a fin de aplicar progresivamente la norma. Otros señalaron que gran parte de la actual CHS ya se aplica en sus propias organizaciones y que, por lo tanto, puede ser cuestión de poder demostrarlo haciendo referencia a la CHS en sus procedimientos internos e informando de cómo cumplen la CHS en su forma de trabajar.

Uno de los beneficios del taller fue reunir a distintas partes interesadas de toda la región para compartir experiencias. De los debates se desprendió que hay muchos ejemplos destacados de buenas prácticas en la región, pero la falta de un espacio o plataforma para compartirlas hace que las oportunidades de intercambiar conocimientos y aprendizaje sean limitadas.

Los ejemplos de buenas prácticas compartidos por los participantes iban desde:

- adaptar las estrategias de participación comunitaria para que se ajusten mejor a los horarios disponibles y las preferencias de comunicación de los ciudadanos,
- utilizar las tecnologías de la información para proporcionar información accesible fuera de línea a inmigrantes y personas en movimiento,
- pasar de la distribución estandarizada de kits de higiene personal de "talla única" a permitir que la gente elija por sí misma qué artículos quiere de una "tienda",
- apoyo a los enfoques de equidad de género en la planificación de la reducción de riesgos para las cooperativas agrícolas
- utilizar los huertos familiares como apoyo a los conocimientos tradicionales para aumentar la seguridad alimentaria y fomentar el diálogo intergeneracional y la cohesión social
- Compartir y adaptar experiencias utilizando mecanismos de retroalimentación comunitaria para apoyar unos servicios de salud pública más receptivos y responsables.
- Creación de espacios para la participación de la sociedad civil en la planificación, el seguimiento y el aprendizaje de la gestión nacional del riesgo de catástrofes
- Promover una cultura y una exigencia de responsabilidad entre los niños y los jóvenes utilizando buzones de sugerencias para "alimentar" sus opiniones sobre las actividades.

Estos ejemplos se resumen en el Anexo, pero la rica experiencia refuerza la necesidad -y la oportunidad- de crear espacios más permanentes para el aprendizaje compartido y el apoyo entre iguales en la región en torno a la CHS y la rendición de cuentas.

Conclusiones y recomendaciones

El taller reunió con éxito a un amplio grupo de representantes de diferentes partes interesadas de la región para compartir experiencias y revisar y validar la pertinencia del proyecto de texto de la CHS actualizada. El enfoque participativo e integrador permitió conocer muchas opiniones y perspectivas diferentes sobre la CHS. Los debates en sesión plenaria y en los grupos de trabajo, junto con un sondeo de opinión, confirmaron que el texto propuesto se considera mayoritariamente pertinente y útil para todos los grupos interesados, desde las organizaciones comunitarias, las ONG y la sociedad civil, hasta las autoridades nacionales y los organismos de protección civil, las ONG internacionales y los organismos de las Naciones Unidas. Los participantes consideraron que el texto propuesto era más claro, conciso y fácil de usar, y vieron un gran potencial para una mayor adopción y uso de la CHS actualizada en la región.

Y lo que es más importante, los participantes validaron el texto como útil, relevante y aplicable a sus organizaciones y al contexto latinoamericano. Se hicieron numerosas sugerencias sobre cómo perfeccionar y mejorar el texto, muchas de las cuales giraban en torno a integrar mejor la cultura, la diversidad y la inclusión en los textos, hacer referencias más firmes al papel de los gobiernos a la hora de apoyar el uso y la aplicación de la Norma, y vincular la CHS más claramente a las normas e iniciativas nacionales e internacionales que trabajan para apoyar a las personas y las comunidades en situaciones de vulnerabilidad y crisis.

En cuanto a la viabilidad de la aplicación de la CHS, la mayoría de las organizaciones representadas en el taller consideraron que era posible adoptar y trabajar para cumplir los requisitos de la CHS. De hecho, muchas de ellas ya aplican muchos de los elementos clave de la CHS en su trabajo, como el apoyo a las acciones, iniciativas y liderazgo dirigidos a nivel local, el fomento de la participación y el uso de la retroalimentación y el seguimiento para ajustar y mejorar los programas. Estos elementos van desde el nivel macro y político, como las estrategias nacionales y regionales integradas de reducción de riesgos que reconocen y permiten

la participación y la inclusión de la diversidad, hasta los enfoques comunitarios que promueven la participación activa y significativa de las personas y las comunidades en las decisiones que les afectan. Esto confirma que, a pesar del escaso conocimiento de la CHS, muchos conceptos y prácticas clave de la rendición de cuentas están bien establecidos en la región.

Sin embargo, se necesita mucha más divulgación y difusión para alcanzar el potencial de la CHS como marco común de calidad y responsabilidad para la región. En consonancia con el Compromiso Uno reformulado, los participantes subrayaron la necesidad de educar a las personas y las comunidades sobre la CHS y sus derechos para que puedan desempeñar un papel más activo en las decisiones que les afectan. Los participantes también señalaron la oportunidad de aprovechar los marcos políticos existentes y trabajar con las autoridades nacionales y locales, la sociedad civil y el sector privado para comprender y utilizar la CHS con el fin de apoyar los esfuerzos para reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia, tal y como se destaca en el Compromiso Tres reformulado. Esto requiere una relación mucho más estrecha entre los actores humanitarios y de desarrollo de la región, incluidos los actores gubernamentales, todos ellos trabajando bajo un marco común para reforzar la participación y permitir que las personas y las comunidades ejerzan sus derechos.

Los participantes también expresaron la necesidad de más espacios para el diálogo, el aprendizaje y el intercambio de conocimientos sobre la CHS y cuestiones afines. Se hizo un firme llamamiento para aprovechar el claro interés y compromiso de toda la región por participar en el proceso de revisión de la CHS y aprovechar el impulso para organizar más oportunidades periódicas de compartir experiencias, debatir los retos y crear una comunidad de prácticas sobre la rendición de cuentas centrada en las personas. Esto se combinó con peticiones de más apoyo, herramientas y orientación para el desarrollo de capacidades a medida, con una advertencia muy apoyada de que el modelo tradicional de "formaciones y talleres" no es el medio más eficiente o eficaz para desarrollar conocimientos

y capacidades en la región, especialmente si las herramientas y los enfoques presentados proceden de fuera de la región. Los participantes quieren y esperan aprender y compartir ejemplos de sus propias experiencias y de las de otros agentes de la región.

En resumen, el taller fue una oportunidad única para involucrar a las diferentes partes interesadas en latinoamericana en el proceso de revisión de la CHS. Los participantes apoyaron firmemente el texto propuesto de la CHS actualizada por considerarlo útil y pertinente, con un nivel muy alto de acuerdo con los

Compromisos, Requisitos Clave y Requisitos Generales propuestos. Los numerosos comentarios y sugerencias realizados para mejorar el texto muestran el alto nivel de interés, compromiso y "apropiación" de la revisión de la CHS, y constituyen una contribución inestimable al proceso de revisión de la CHS. Este interés debe apoyarse y mantenerse más allá del proceso de revisión, ya que este grupo desempeñará un papel decisivo en los esfuerzos por compartir y promover la CHS actualizada cuando se lance formalmente a principios de 2024.

Recomendaciones:

Las siguientes recomendaciones se agrupan en dos categorías:

- recomendaciones relativas a la mejora del texto propuesto de la CHS actualizada
- recomendaciones para aumentar el conocimiento y el uso de la CHS en la región

Mejora del texto propuesto para la CHS actualizada

1. Incluir referencias más explícitas a la cultura, el género, la edad, la diversidad y la inclusión.

Todos los participantes recomendaron encarecidamente modificar el borrador para hacer una referencia más explícita a la diversidad cultural, lingüística y étnica, y muchos destacaron la necesidad de alinearse con los compromisos internacionales y nacionales existentes para proteger los derechos de los pueblos indígenas. Al mismo tiempo, hubo muchos llamamientos para reforzar y fortalecer el compromiso de no discriminación por motivos de edad, género, orientación sexual, raza y otros factores, y la necesidad de más referencias al respeto por la inclusión de la diversidad y el reconocimiento de cómo diferentes factores aumentan la vulnerabilidad y la marginación de muchos individuos y grupos de la población antes, durante y después de una crisis (interseccionalidad). Esto debe reflejarse en la versión final del texto.

2. Hacer más hincapié en las funciones y responsabilidades de los gobiernos y los servicios públicos a la hora de apoyar y mantener una rendición de cuentas centrada en las personas.

El taller contó con un fuerte contingente de representantes de organismos nacionales de protección civil de la región. Todos apoyaron firmemente la CHS y su potencial para apoyar y alinearse con los esfuerzos nacionales y regionales existentes en torno a la gestión integrada del riesgo de desastres, la participación ciudadana y otros aspectos relacionados con la rendición de cuentas. Sin embargo, muchos subrayaron que la CHS no debe sustituir las responsabilidades de los gobiernos de coordinar y proporcionar apoyo y asistencia a las personas y comunidades en situaciones de crisis, pero la norma puede proporcionar un marco útil para describir un apoyo y una asistencia de calidad, eficaz y responsable. (Para más análisis, véase también un estudio de CEPREDENAC sobre el conocimiento y la armonización de la CHS en los organismos nacionales de protección civil).

Estos puntos fueron ampliamente respaldados por todos los demás participantes, que también vieron la necesidad de reforzar y explicar cómo la CHS se relaciona con el trabajo de las autoridades gubernamentales y lo complementa, así como la importancia de implicar a los gobiernos en los esfuerzos por permitir y mantener una rendición de cuentas centrada en las personas.

3. Reforzar los vínculos con las normas existentes y las iniciativas internacionales relacionadas con la reducción de riesgos y vulnerabilidades, el refuerzo de la resiliencia y el apoyo y mejora de los conocimientos y capacidades locales (triple nexo).

En los últimos veinte años, Esfera ha desarrollado una red activa de puntos focales, formadores y colaboradores que han promovido con éxito las Normas Mínimas Esfera y elementos relacionados, como los Principios de Protección, en toda la región de América Latina. Como resultado, las normas Esfera son ahora referenciadas y utilizadas regularmente por diferentes actores en respuestas de emergencia. Sin embargo, la CHS es menos conocida, incluso siendo uno de los capítulos fundacionales de Esfera. Esta ha sido una oportunidad perdida para aprovechar la amplia concienciación en torno a Esfera y demostrar la complementariedad con la CHS, y utilizarla como punto de entrada para promover los enfoques de rendición de cuentas centrados en las personas que defiende la CHS.

Al mismo tiempo, los gobiernos, las ONG y las Naciones Unidas han adoptado plenamente la preparación para emergencias y la reducción de riesgos como elementos clave para mejorar las respuestas de emergencia. El Marco de Sendai y el triple nexo (humanitario - desarrollo - consolidación de la paz) se mencionaron sistemáticamente como una iniciativa internacional clave a la que debe hacerse referencia en la CHS actualizada. También se mencionaron otros esfuerzos a escala nacional y regional para reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia, especialmente desde la perspectiva del aprovechamiento de la diversidad cultural y los conocimientos locales. La relación entre estas iniciativas y el modo en que la CHS las complementa debe explicarse y mencionarse en la CHS actualizada.

Mayor concienciación, apoyo y uso de la CHS en la región

4. Los custodios de la CHS (Alianza CHS, Esfera y Grupo URD) deben invertir y apoyar el desarrollo de una estrategia regional específica para aumentar la concienciación y reforzar las capacidades de aplicación de la CHS.

El propio proceso de revisión ha sido una excelente oportunidad para reunir a múltiples partes interesadas para debatir y compartir opiniones sobre la pertinencia y el valor añadido de la CHS. Los resultados del taller demuestran que existe un gran interés y compromiso para seguir participando, promoviendo y adoptando la CHS como marco común de rendición de cuentas centrada en las personas para los esfuerzos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz en la región (el triple nexo). La sólida red existente de puntos focales Esfera en la región, combinada con los importantes avances y el interés a nivel nacional por apoyar políticas y procedimientos gubernamentales acordes con la CHS, significa que la región podría convertirse en un bastión de la CHS en el futuro.

Sin embargo, existe un alto riesgo de que el nivel de compromiso y apoyo se evapore con el tiempo si no existe una estrategia sostenida para seguir implicando, promoviendo y reforzando las capacidades para adoptar y aplicar la CHS en los próximos años. Los participantes al taller destacaron sistemáticamente la falta de atención y apoyo para desarrollar herramientas, directrices y apoyo que sean pertinentes, accesibles y adaptados al contexto de sus países y regiones y a los diferentes grupos de partes interesadas (gobiernos, organizaciones comunitarias, ONG nacionales, etc.). Los participantes destacaron con frecuencia su interés por encontrar medios para debatir periódicamente su trabajo.

La falta de materiales y de apoyo en español por parte de las organizaciones que custodian la CHS es un impedimento importante para una mayor adopción y uso de la CHS. Sin embargo, no bastará con resolver este problema para garantizar un uso sostenido de la CHS actualizada. Es necesario apoyarla con una estrategia y unos recursos de comunicación, refuerzo de capacidades e intercambio de conocimientos adecuados a cada región para aprovechar el impulso del proceso de revisión. Se recomienda encarecidamente a la Alianza CHS, Esfera y Groupe URD que continúen el diálogo con las partes interesadas y busquen soluciones de colaboración para abordar la necesidad y la demanda de apoyo en la región.

5. Debería desarrollarse una estrategia específica para aprovechar y apoyar los mecanismos nacionales de protección civil existentes y las plataformas regionales de coordinación para alinearse con la CHS y las normas relacionadas.

Esta es otra área que muestra un enorme potencial para consolidar la CHS como un marco común para orientar los esfuerzos nacionales para mejorar la calidad, la eficacia y la rendición de cuentas de los programas, servicios y asistencia a las personas y comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad. Como se ha señalado anteriormente, el organismo regional de coordinación de la protección civil para América Central, CEPREDENAC, ya ha realizado un estudio de alcance sobre el conocimiento, el uso y la alineación de la CHS con las políticas y los procedimientos nacionales de protección civil existentes. La participación activa de los representantes gubernamentales en el taller de revisión demuestra el firme compromiso de seguir trabajando con la CHS. La incorporación de la CHS a la legislación, las políticas y los procedimientos nacionales contribuiría a garantizar que todos los actores -incluidos los internacionales- utilicen un enfoque y un marco comunes que sitúen a las personas y las comunidades en el centro. Se recomienda encarecidamente a CHS Alliance, Esfera y Groupe URD que trabajen con CEPREDENAC y otros socios para hacer avanzar esta agenda.

6. Las agencias de la ONU, las ONG internacionales y los gobiernos donantes deben incorporar medidas específicas para demostrar la alineación con la CHS en sus formas de trabajo y con los socios locales.

El taller también destacó la oportunidad de colaborar con las agencias de la ONU, las ONG internacionales y los gobiernos donantes para apoyar y promover la CHS en su propio trabajo y con sus socios. Se dieron muchos ejemplos de cómo estos actores están adoptando enfoques centrados en las personas en su forma de trabajar, pero estos esfuerzos podrían vincularse más explícitamente a la CHS y promoverse más ampliamente en otros programas y acuerdos de asociación en la región.

Dada la actual falta de capacidad de la Alianza CHS, Esfera y Groupe URD para apoyar el refuerzo de capacidades en la región y en español, tendría sentido recurrir a las Naciones Unidas y a otros actores internacionales para intensificar su apoyo en la región. Esto podría hacerse, por ejemplo, movilizándolo y compartiendo recursos para apoyar el aprendizaje entre iguales y el intercambio de conocimientos, o mediante una estrategia coherente de refuerzo de capacidades alineada con la CHS para apoyar las capacidades de los socios nacionales y locales para adoptar enfoques de rendición de cuentas centrados en las personas.

7. Invertir en la creación y el mantenimiento de un repositorio de conocimientos sobre CHS y rendición de cuentas, una comunidad de prácticas y espacios para el intercambio de conocimientos y el debate en la región.

La recomendación final está directamente relacionada con las peticiones de los participantes en el taller de crear oportunidades más regulares para compartir y acceder a experiencias, aprendizaje y conocimientos en torno a la CHS y a cuestiones más amplias de rendición de cuentas en la región. De los debates del taller se desprende claramente que existe una gran cantidad de conocimientos y experiencias en la región que no se han documentado ni difundido. Gran parte de estos conocimientos están estrechamente relacionados con los Nueve Compromisos de la CHS. Hacerlo más explícito y accesible ayudaría a demostrar que la CHS es pertinente, factible y útil para diferentes contextos, programas y partes interesadas, y actuaría como incentivo para aumentar la concienciación y el uso de la CHS por parte de más actores. Y lo que es más importante, reforzaría la apropiación compartida de la CHS en la región y brindaría la oportunidad de compartir las buenas prácticas y el aprendizaje con otras regiones. Muchos participantes señalaron su frustración por el hecho de que las opiniones, experiencias y perspectivas de la región no estén bien representadas o reflejadas en debates más amplios sobre la rendición de cuentas en el sector de la ayuda. Trabajar para consolidar y difundir el aprendizaje en la región podría ser una forma de abordar esta cuestión.

Anexo 1: Lista de participantes

Name	Surname	Job role	Organisation	Country
Abner Abdel	Laitano Aguilar	Director	Asociación Legión Honduras	Honduras
Adherbal	De La Rosa Toulrier	Subdirector de SINAPROC	SINAPROC	Panamá
Alejandro	Fuente	Responsable, Acción Humanitaria para America Latina y El Caribe	AECID - Cooperación Española	Panamá
Ana Isabel	Mendivelso Gil	Directora de Proyectos Ministerio de Diaconía IELCO	Iglesia Evangélica Luterana de Colombia IELCO	Colombia
Angelica	Uribe	Punto focal AAP	ACNUR	Panamá
Ariel	Rivera Solari	Team lead, standards and practice	Inter Agency Network for Education in Emergencies	Colombia
Carla	Calvo	Snr. Donor Relations Officer	UNHCR	Panamá
Carlos	Rumbo	Director General de SINAPROC	SINAPROC	Panamá
Claudia Patricia	Coca Galeano	Consultora	Independent	Colombia
Damjan	Nikolovski	Punto focal AAP	ACNUR	Panamá
Daniel	Arteaga Galarza	Ingeniero	Estratega y Cruz Roja Ecuatoriana	Ecuador
Diana	Romero	Emergency Officer	UNICEF	Panamá
Diana	Gonzalez	Responsable, Departamento de Comunicación	SINAPROC	Panamá
EBLIS AURELIO	DIAZ CORRO	Profesor	Cruz Roja Panameña	Panama
Eduardo	Velez Soto	Asesor	CEPRENAC	Guatemala
Elias Ricardo	Sosa			Honduras
Elisa Maria	Mendoza Nuñez	Directora de asesoría legal	COPECO	Panamá
Emerson	Benítez	Director de Asistencia Humanitaria	Educo	Ecuador
Fabiola Alejandra	Ruedas	World Vision International	Coordinación Multipais crisis Venezuela	Panamá
Fernando	Rodriguez	Oficial	SINAPROC	Panamá
Gerardo	Carball	Advocacy Consultant	HIAS	Panamá
Giovanna	Nunez	Especialista Regional AAP	UNICEF LAC RO	Panamá
Grettel	Perez	Psicologo Clinico	Cruz Roja Panameña	Panamá
Henry	Flores Julca	Humanitarian Coordinator	Oxfam	Perú
Hugo	Sánchez	Coordinador interagencial	International Organisation for Migration (IOM)	Ecuador
Jaqueline	Morais	Humanitarian Cooperation Technician of the Ministry of Health	Ministerio de Salud de Brazil	Brasil
Jeremías	Pabón López	MEAL Manager	Save the Children International	Colombia
Jhonn	Endo Urrea	MEAL manager	DRC	Colombia
Joanna	Rojas Franco	Consultant	ONG Opción legal	Colombia
John	Martínez Ayovi	Educación	Cruz Roja Ecuatoriana	Ecuador

Jorge Román	Heredia Miranda	Enlace Técnico Nacional	CEPRENAC	El Salvador
Juan Carlos	Rivas	Jefe de cooperación técnica internacional	SINAPROC	Panamá
Karina	Núñez	SBC - AAP	UNICEF - LACRO	Panamá
Laura	Valencia Restrepo	Communications coordinator	Global Refugee Youth Network	Ecuador
Leonarda	De Gracia	Director País en Panamá	RET International	Panamá
Magdalena	Medrano Velasco	Punto focal Esfera	Independent	Bolivia
Mar	Companys Alet	Gender and Humanitarian Specialist	UN Women	Panama
Marc	Belanger	Information Officer	OCHA - ROLAC	Panamá
Gabriela	Vega Rodriguez	Relaciones internacionales y cooperación	Comisión Nacional de Emergencias	Costa Rica
María Martha	Tuna	Manager Operations Evolving Crisis and Disasters	IFRC	Guatemala
Mario	Calderón	Emergency specialist	UNICEF - LACRO	Panamá
Mario de Jesús	Segovia Bautista	Ingeniero Agrónomo	Fundación CORDES	El Salvador
Mauro	Cammarata	Regional preparedness and response officer	WFP	Italy
Milagros	Rojas	Oficial, Departamento de Comunicación	SINAPROC	Panamá
Omar	Justiniani	Jefe Encargado	Dirección de Desarrollo Integral del Atlántico	Panamá
Oscar	Aguilar	Oficial de Monitoreo, Reportes y Gestión de la información	RET International	Panamá
Oscar	Ospina	Jefe de Equipo, Programa de Emergencia & Estabilización	International Organisation for Migration (IOM)	Colombia
Pat	Foley	POLICY ADVISOR	WFP	Panamá
Paula Andrea	Uribe Suárez	Technical Manager	RET International	Panamá
Pradiip	Alvarez	Planning, Monitoring, Evaluation and Reporting (PMER) Senior Officer	IFRC	Panamá
Rashid Ricardo	Alquijay	Subdirector de Cooperación	CONRED	Guatemala
Rebeca	Muñoz	Disaster Law Officer	IFRC	Panamá
Ricardo	Valenzuela	Apoyo al Jefe de Misión	Medicos Sin Fronteras	Colombia
Rogelio	Mobilia Silva	Deptuy Head of Office	OCHA ROLAC	Panamá
Sandra	Mejia	Child poverty regional advisor	Save the Children International	Nicaragua
Veronique	Durroux	Head, Information and Advocacy Unit, ROLAC	OCHA - ROLAC	Panamá
Virgilio	Beluche	AAP Focal Point	UNHCR	Panamá
Vivian	Arenas Vuilleumier	Membership Officer	CHS Alliance	Switzerland
Wilhelm Gerardo	Gomez Terán	Responsable del area de GdR	Fecodes	Nicaragua
Yovani	Gutiérrez	Oficial de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA)	Cruz Roja Panameña	Panamá

Annexo 2: Ejemplos de buenas prácticas

Los participantes compartieron ejemplos de buenas prácticas:

- La Cruz Roja Panameña dedica tiempo a escuchar las preferencias de las comunidades para planificar mejor los momentos y canales más adecuados para el compromiso con las comunidades. También utiliza tableros interactivos para ver dónde están trabajando y ejecutando programas otras organizaciones y garantizar una mejor complementariedad y coordinación. La filosofía es la integración de la responsabilidad a todos los niveles: en la comunidad y dentro de la organización, como tareas compartidas por todos.
- El Programa Mundial de Alimentos en Ecuador ha utilizado datos sobre cobertura de telefonía móvil para conocer las preferencias de comunicación de las poblaciones en movimiento y desarrollar redes y canales superpuestos para llegar a ellas con información, como WhatsApp, para compartir información y vídeos, recibir comentarios y opiniones, y mantener un diálogo con ellas.
- En Venezuela, un proyecto de huertos familiares intergeneracionales puede ayudar a mejorar la salud nutricional de los participantes, pero también a reforzar los lazos familiares y el diálogo comunitario, lo que conduce a una mayor inclusión y compromiso de ancianos y jóvenes. También ayuda a reforzar los conocimientos tradicionales para encontrar soluciones a los problemas de la comunidad, como el uso de cultivos tradicionales, la conservación de alimentos a bajo coste y otras "innovaciones" olvidadas.
- El Community Engagement Hub de la FICR es una plataforma de libre acceso con recursos, herramientas y directrices sobre cómo incorporar la participación comunitaria y la rendición de cuentas en los programas. Las experiencias proceden principalmente de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, pero pueden ser aplicadas igualmente por otras organizaciones que trabajan a nivel comunitario.
- El CDHNU cuenta con varios procesos organizativos que apoyan el aprendizaje y la mejora continua. Existe un equipo multidisciplinar que trabaja en varias unidades de programas diferentes, proporcionando una perspectiva más amplia para analizar los problemas y encontrar soluciones a los comentarios, sugerencias o quejas recibidas. Esto no se limita a la protección y salvaguardia, sino que se utiliza en diferentes programas.
- La Comisión Nacional de Emergencias utiliza un sistema de monitoreo y seguimiento de las acciones implementadas en colaboración con las organizaciones de la sociedad civil como parte del Plan Nacional de Gestión Integral de Riesgos. Sin embargo, es importante señalar que si bien se convoca a las organizaciones de la sociedad civil a las reuniones, en ocasiones, la participación es limitada, participando los interesados a título personal y no como representantes de las organizaciones. Esto limita el impacto del trabajo. Compartir y difundir más ampliamente la CHS entre el público y la sociedad civil sería una buena manera de mostrar la importancia de la participación cívica en las iniciativas de calidad y rendición de cuentas.
- En Bolivia, Oxfam ha desarrollado protocolos internos en torno a mecanismos de retroalimentación y respuesta centrados en las personas que no sólo se utilizan en los programas, sino también internamente. El ejemplo se está compartiendo con el Ministerio de Salud para adaptarlo a los servicios sanitarios.
- En la región fronteriza del Darién, entre Panamá y Colombia, la OIM trabaja con un grupo mixto de migrantes proporcionando espacios seguros y adaptados a los niños para el apoyo y la asistencia en los centros de apoyo. Una herramienta de rendición de cuentas utilizada es un "buzón de sentimientos" que permite a las personas expresar sus sentimientos y experiencias de forma segura sobre el material didáctico y el apoyo proporcionado, el trato recibido por el personal u otras

observaciones. La información se recoge en diferentes formatos, incluidas encuestas de opinión periódicas, y se analiza mediante KOBO, y se utiliza para revisar y mejorar los servicios para la próxima llegada de inmigrantes. Por ejemplo, uno de los comentarios más repetidos fue que los horarios programados para el apoyo en persona eran demasiado limitados, lo que permitió al proyecto adaptarse y añadir dos turnos más a la semana y uno los fines de semana. Otros ejemplos son la celebración de reuniones mensuales con las comunidades de acogida para compartir actualizaciones y aprendizajes o el uso de murales y otros soportes visuales para ofrecer información en formatos accesibles a los migrantes.

- Otro ejemplo de la OIM se refiere a los kits estándar (NFI). A través del diálogo continuo con las comunidades y de la información recibida, el mensaje constante fue "*dejen de darme cosas que no necesito*". Por ejemplo, a menudo se entregaban kits de higiene personal en los refugios temporales, pero se trata de grupos de personas que suelen marcharse lo antes posible. Era bien sabido que estos kits no se utilizaban, por lo que se tiraban, se vendían o se regalaban a otras personas, creándose todo un mercado en torno a ello. Ahora, la OIM ofrece a las personas la oportunidad de seleccionar por sí mismas lo que realmente desean en función de sus necesidades prioritarias y sus preferencias o intereses. Esto ha generado toda una nueva serie de adaptaciones internas de nuestros sistemas administrativos que no han sido fáciles. Pero el resultado es que ahora podemos establecer "tiendas" junto a las rutas migratorias y los refugios temporales donde las personas pueden entrar con un sentido de dignidad y decidir qué artículos quieren llevarse.
- Este modelo también se aplica a los kits de cocina. Este era otro reto complicado para la organización. Antes había que alquilar espacios de almacenamiento, contratar transporte, seguridad, etc. Ahora, existen acuerdos con vendedores comerciales en los que las personas pueden utilizar vales para seleccionar lo que quieren y necesitan. Esto se coordina con el PMA para complementar que las necesidades de seguridad alimentaria también estén cubiertas.
- La lección aprendida es que antes, al entregar bienes y materiales que no se necesitaban, la asistencia no era eficiente ni eficaz y, de hecho, creaba riesgos para las personas que llevaban grandes maletas o bolsas como blanco de robos. Ahora, las personas pueden elegir, lo que les devuelve su dignidad y hace que la asistencia sea más pertinente y adecuada al contexto y a sus propias prioridades y necesidades.