



Revisión de la Norma Humanitaria Esencial Informe del estudio de caso de Colombia

.....

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 en materia de Calidad y Rendición de Cuentas (CHS por sus siglas en inglés). Ha sido redactado por Philip Tamminga, Director de Revisión de la CHS, y Aydée Marín Pallares, miembro del Comité Directivo de la CHS.

Este estudio de caso 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 para el Desarrollo (AECID).

.....

Contenido

- Introducción..... 4**
 - Objetivos del estudio de casos 4
 - Organización 5
 - Aproximación 5
- Revisión y validación del proyecto de texto de la CHS..... 6**
 - Ejercicio de validación y clasificación 14
- Conclusiones y recomendaciones..... 14**
 - Recomendaciones:..... 16
- Anexo: Partes interesadas consultadas 18**



Introducción

El presente informe ofrece un resumen de los resultados de un estudio de caso de la Revisión de la CHS realizado en Colombia del 7 al 10 de julio. El objetivo del estudio de caso era comprobar la pertinencia, validez y viabilidad del borrador propuesto de la Norma Humanitaria Esencial (CHS) actualizada para las diferentes partes interesadas en el contexto de Colombia. El estudio de caso se llevó a cabo con el apoyo financiero de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

A lo largo de la semana, el equipo de revisión de la CHS pudo reunirse y escuchar a más de 75 personas de diferentes grupos de interesados, entre ellos migrantes en un refugio temporal, participantes en un proyecto de resiliencia

comunitaria y un grupo de jóvenes y adolescentes. También se consultó a representantes de organizaciones locales, nacionales e internacionales, lo que proporcionó una buena visión general de los puntos de vista y opiniones de las partes interesadas con respecto al borrador de la CHS actualizada, y de cómo mejorarla. Los resultados del estudio de caso muestran que existe un fuerte nivel de apoyo a la propuesta de la CHS actualizada y un interés por seguir participando en el proceso de revisión y trabajar para lograr una mayor sensibilización y aplicación de la norma una vez finalizada. Los resultados del estudio de caso se utilizarán para preparar un borrador final de la CHS actualizada que se presentará y adoptará a finales de 2023 o principios de 2024.

Objetivos del estudio de casos

El estudio de caso de Colombia hizo parte de una serie de **seis estudios de caso de países** organizados por los custodios de la CHS (CHS Alliance, Sphere y Groupe URD) como parte de la segunda ronda de consultas a las partes interesadas para revisar y actualizar la CHS. En esta segunda ronda de consultas, se presentó a las partes interesadas un borrador de la CHS actualizada para que lo revisaran y formularan comentarios.

Los objetivos de los estudios de caso por países, junto con otras consultas, se diseñaron para probar y validar la pertinencia, utilidad y viabilidad del proyecto de texto de la CHS actualizada para apoyar la calidad y la rendición de cuentas centradas en las personas en diferentes contextos nacionales y regionales. Colombia fue seleccionada como un buen contexto para explorar en qué medida la CHS actualizada responde al conjunto particular de retos y oportunidades:

Desafíos	Oportunidades
Contexto de triple vínculo (humanitario, desarrollo, consolidación de la paz)	País de renta media con sólidas capacidades gubernamentales y de la sociedad civil
Catástrofes naturales múltiples y a menudo superpuestas (inundaciones, volcanes, corrimientos de tierras, terremotos, situaciones de conflicto y posconflicto...).	Sólida capacidad nacional de respuesta a emergencias y compromiso activo de la sociedad civil e iniciativas de consolidación de la paz en curso.
Migración transfronteriza (Venezuela)	Parte de la Iniciativa emblemática de la OCHA de las Naciones Unidas, también con gran experiencia en R4V.

En concreto, el estudio de caso brindó a las partes interesadas la oportunidad de:

1. **Compartir experiencias sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas (AAP) y el uso de la CHS en el país.**
2. **Revisar el borrador revisado de la CHS y proporcionar comentarios sobre su relevancia, validez y viabilidad para las diferentes partes interesadas en Colombia.**

3. Compartir recomendaciones sobre cómo mejorar los proyectos de texto de la CHS actualizada
4. Proporcionar recomendaciones sobre cómo apoyar un mayor uso de la CHS en Colombia.

Organización

El estudio de caso tuvo lugar del 7 al 11 de julio en Bogotá, y fue dirigido por Philip Tamminga, Director de Revisión de la CHS, Aydée Marín Pallares, miembro del Comité Directivo de la CHS, y Vivian Arenas, Responsable de Membresía de la Alianza CHS.

IELCO (Iglesia Evangélica Luterana de Colombia) y la oficina regional de la Alianza ACT, la OIM, la Cruz Roja Colombiana y Save the Children Colombia prestaron apoyo logístico para organizar las visitas sobre el terreno y las sesiones de los grupos focales. Se organizaron tres grupos focales diferentes para escuchar los puntos de vista y las opiniones de personas y grupos en situación de crisis y vulnerabilidad apoyados por organizaciones de ayuda, así como de miembros de un programa de liderazgo juvenil y adolescente. En total, más de 45 miembros de la comunidad participaron en los debates de los grupos focales.

El equipo del estudio de caso también se reunió con más de 30 representantes de diferentes organizaciones, incluidos miembros del Grupo de Coordinación Inter agencial de la ONU, grandes ONG internacionales, ONG nacionales, organizaciones comunitarias, y representantes de gobiernos donantes. Se planearon reuniones adicionales, pero el personal de muchas organizaciones estaba desplegado fuera de Bogotá y no podía asistir a las reuniones en persona, por lo que en algunos casos se recurrió a entrevistas en línea.

Enfoque

El equipo del estudio de caso utilizó entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión con diferentes grupos de la comunidad para obtener sus puntos de vista y opiniones sobre el borrador de la CHS actualizada, centrándose en la presentación y revisión de la relevancia de los Nueve Compromisos de la CHS reformulada.

En las sesiones de grupos focales se preguntó a los representantes de grupos y comunidades en situación de crisis y vulnerabilidad en qué medida el borrador del texto reflejaba sus prioridades y expectativas con respecto a las organizaciones que trabajan para apoyarles, y si consideraban que la CHS podría ser útil para ayudarles a ejercer sus derechos y garantizar una mayor calidad y responsabilidad hacia ellos. Se pidió a los participantes que debatieran cada uno de los Compromisos de la CHS y reflexionaran sobre su pertinencia e importancia de acuerdo a su situación y sus experiencias.

Se preguntó a las partes interesadas de las organizaciones si el borrador actualizado de la CHS se ajustaba a sus propios puntos de vista sobre la rendición de cuentas y la viabilidad de adoptarlo y utilizarlo como marco para guiar y orientar su trabajo. Se pidió a los participantes que destacaran cualquier elemento del borrador que consideraran especialmente importante o en el que pudiera haber lagunas o áreas de mejora. En el caso de las organizaciones que utilizan actualmente la CHS, también se pidió a los participantes que compararan el borrador con la CHS actual. Si había tiempo, se pidió a los participantes que clasificaran cada uno de los Compromisos de la CHS en términos de importancia y relevancia y/o que completaran un cuestionario de encuesta en línea.

Revisión y validación del proyecto de texto de la CHS

El equipo del estudio de caso utilizó los criterios rectores de la revisión de la CHS como marco general para orientar los debates con las partes interesadas:

- Criterio 1. ¿Reafirman y refuerzan los cambios propuestos la norma como marco de calidad y responsabilidad centrado en las personas?**
- Criterio 2. ¿Abordan los cambios propuestos las cuestiones más importantes que afectan a la calidad y la rendición de cuentas?**
- Criterio 3. ¿Aclaran los cambios propuestos los conceptos, simplifican el lenguaje y lo hacen más accesible para los usuarios y las partes interesadas?**
- Criterio 4. ¿Refuerzan los cambios propuestos la mensurabilidad de la Norma?**
- Criterio 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?**
- Criterio 6. ¿Tienen los cambios propuestos el potencial de aumentar la adopción y el uso de la Norma por un mayor número de partes interesadas, en particular los agentes locales y nacionales?**

Criterio 1:

El texto propuesto de la CHS actualizada recibió un amplio apoyo entre todas las partes interesadas entrevistadas. Todos los grupos consideraron que los proyectos de texto describían los elementos más importantes de la rendición de cuentas.

Perspectivas de las comunidades

Al presentar y explicar los Compromisos de la CHS a los grupos focales de la comunidad, fue alentador ver con qué rapidez y facilidad los miembros de la comunidad eran capaces de entender los principios que subyacen a los Nueve Compromisos de la CHS y cómo éstos podrían utilizarse para ayudarles a defender un apoyo y unos servicios de mejor calidad, más eficaces y responsables. Los participantes en todas las sesiones de los grupos focales consideraron que la CHS describe lo que significa la responsabilidad desde su punto de vista. Las palabras de un participante captan el sentimiento de muchos: "La CHS *nos hace sentir que se nos valora, que somos importantes y que se nos tendrá en cuenta*". También supuso reafirmar el concepto de ayuda humanitaria como un derecho y no como un acto de caridad o buena voluntad.

Sin embargo, al debatir los textos, muchas personas que participaron en los grupos focales comunitarios destacaron la necesidad de reforzar los derechos y la dignidad de las personas como elemento clave de la rendición de cuentas centrada en las personas. Como señalaron varios participantes en los grupos focales, la CHS "*no tiene sentido si la gente no la conoce*" y se siente segura de utilizarla para defender sus necesidades, prioridades y derechos. Otros destacaron que, aunque las personas conocieran sus derechos, a menudo existen barreras que les impiden acceder a la asistencia. Todos subrayaron la necesidad de una mayor comunicación y difusión de la CHS: "*Si la gente conoce sus derechos, tiene la oportunidad de defenderlos*", en palabras de un líder juvenil.

A muchos de los participantes en los grupos de discusión les costó inicialmente pasar de la perspectiva de ser receptores de ayuda con la "obligación" no declarada de expresar gratitud hacia quienes les prestan apoyo, a entender que tienen derechos y que pueden exigir calidad y responsabilidad a las organizaciones. Algunos expresaron su temor a que hacer peticiones o expresar comentarios negativos pudiera acarrear repercusiones en términos de acceso a la ayuda o a los servicios. Esto fue especialmente cierto en la sesión de grupo con migrantes venezolanos en un refugio temporal. Como dijo uno de los participantes "Nos resulta difícil *pedir ayuda*".

Todos los participantes en los grupos de discusión dieron muchos ejemplos de situaciones en las que consideraban que no se cumplían los Compromisos de la CHS y en las que no se les trataba con respeto y dignidad, o se les proporcionaba apoyo y asistencia inadecuados y de mala calidad. Los ejemplos iban desde alimentos de mala calidad, artículos inapropiados en los kits, o el enfoque o el calendario de las actividades, hasta el trato irrespetuoso por parte de organizaciones e instituciones. Durante el proceso de presentación y debate de los Compromisos de la CHS fue interesante observar cómo, a lo largo de la sesión, las actitudes empezaron a cambiar. A modo de ejemplo, en una sesión de grupo, un participante dijo *"Hoy he aprendido que el acceso al apoyo y la asistencia es un derecho -no caridad- y debe estar disponible sin discriminación por el lugar de procedencia"*.

Como nota positiva, cuando se les preguntó a las organizaciones que acogieron las sesiones de los grupos focales (IELCO, Cruz Roja Colombiana y OIM, y Save the Children) en qué medida aplicaban los principales conceptos de la CHS, los participantes se mostraron universalmente positivos sobre sus experiencias e interacciones con el personal y los voluntarios. *"La calidez y humanidad del personal es muy importante"*, dijo un participante. *"Nos tratan con respeto, nos escuchan y nos ayudan a resolver cuestiones o problemas"*

Perspectivas de las organizaciones

Los representantes de las organizaciones de ayuda también acogieron con satisfacción el texto propuesto como un paso adelante en el avance de la rendición de cuentas centrada en las personas en el contexto colombiano. Para las organizaciones que ya utilizan la CHS, como Save the Children y World Vision, el proyecto de texto equilibraba la necesidad de mantener la continuidad al tiempo que ayudaba a añadir claridad y enfoque a algunos elementos. Otras organizaciones menos familiarizadas con la CHS la consideraron útil y pertinente, y valoraron el texto como un marco coherente para apoyar y promover la calidad y la rendición de cuentas centradas en las personas.

Todas las organizaciones señalaron su interés y compromiso por aplicar la CHS, pero citaron la falta de recursos como uno de los principales obstáculos para hacerlo. Varias destacaron la disparidad de los recursos asignados a la crisis de Venezuela en comparación con los recursos para apoyar las necesidades en Colombia. Otros señalaron la continua falta de coherencia de los donantes, que por un lado abogan por enfoques de rendición de cuentas basados en los derechos y centrados en las personas, mientras que exigen plazos y requisitos de información poco razonables para la ejecución de los programas. El Compromiso 6 sobre coordinación y complementariedad de la ayuda se mencionó con frecuencia como un área de mejora.

Criterio 2:

El consenso de todos los grupos de partes interesadas fue que, en general, el borrador de texto de la CHS propuesto aborda las cuestiones más importantes que afectan a la calidad y la rendición de cuentas ante las personas y las comunidades. Sin embargo, tanto los grupos comunitarios como las organizaciones de ayuda hicieron muchas sugerencias similares para reforzar muchos elementos, como las cuestiones relativas a la cultura y la diversidad, la resiliencia y la vinculación de la ayuda de emergencia con el refuerzo de las capacidades a largo plazo. Hubo muchas sugerencias similares para reforzar los vínculos entre la CHS y los derechos de las personas.

Perspectivas de las comunidades

En general, los participantes en los grupos de discusión consideraron que todos los Compromisos de la CHS eran pertinentes y describían bien las cuestiones relacionadas con la calidad y la rendición de cuentas que les preocupaban. Los miembros de la comunidad valoraron positivamente **que el Compromiso 1** se centrara en la participación activa de las personas y en el conocimiento de sus derechos, aunque, como ya se ha señalado, hubo muchos comentarios en el sentido de que el conocimiento de los derechos no era suficiente para garantizar que esos derechos fueran respetados por los distintos actores. Del mismo modo, la participación se consideró un elemento positivo, pero los miembros de la comunidad afirmaron que debe ser voluntaria, no una obligación, y que las opciones para participar en los programas y en la toma de decisiones deben organizarse en función de su disponibilidad y sus formas preferidas de trabajar.

Varios participantes en los grupos focales, sobre todo en el grupo de jóvenes, subrayaron la necesidad de utilizar medios de comunicación con los que la gente esté familiarizada y un lenguaje adaptado a los distintos públicos.

El Compromiso Dos, centrado en un apoyo y una asistencia pertinente, apropiados y oportunos, recibió un apoyo similar, con numerosos comentarios sobre la necesidad de consultar a las comunidades para comprender mejor sus necesidades prioritarias y proporcionar la asistencia adecuada en el momento oportuno. Muchos participantes insistieron en la necesidad de que las organizaciones conozcan y comprendan las características de cada grupo, sobre todo en lo que respecta a su cultura, capacidades y necesidades específicas, y diseñen programas en torno a ello, sin dar por sentado que cada persona o grupo es homogéneo.

Para muchos participantes, el texto del **Compromiso Tres** fue más difícil de entender inicialmente. El concepto de resiliencia no era familiar para muchos, pero en general se entendía como "ser más fuerte" o "más capaz" de hacer frente a situaciones de vulnerabilidad. También en este caso, muchos participantes se preguntaron por qué el texto menciona la "resiliencia ante futuras crisis", como si se diera por hecho que inevitablemente se encontrarían en situaciones de crisis. En su lugar, los participantes propusieron que la resiliencia se refiriera a todos los aspectos de sus vidas y medios de subsistencia: "*Necesitamos ser más fuertes y resilientes para hacer frente a nuestros retos cotidianos*", afirmó uno de los participantes.

Los participantes apreciaron la inclusión del uso de los conocimientos y capacidades locales y lo vincularon a su sentimiento de orgullo y dignidad. "*Nos cuesta pedir ayuda*", dijo una mujer. "*Hemos sobrevivido por nuestra cuenta hasta ahora, y sólo hemos venido al refugio porque no tenemos otras opciones*". Otras mencionaron su deseo de que las organizaciones de ayuda adquieran habilidades laborales y formación para recuperar su autosuficiencia y resiliencia. "*Queremos participar y que no nos vean como receptores pasivos*", dijo otro.

Los participantes también valoraron positivamente otros compromisos. Sin embargo, hubo algunas sugerencias de que "quejas" no era la mejor elección de palabras para describir el significado detrás del **Compromiso Cinco**, en particular dada la percepción generalizada de muchos participantes de los grupos focales - que la gente necesita estar agradecida por la asistencia y no debe quejarse, y el temor de que las quejas conduzcan a recortes en la asistencia. Del mismo modo, para muchos participantes de los grupos focales, "evitar los efectos negativos" era algo vago y, para algunos, ponía en tela de juicio la idea de que todas las organizaciones que prestan asistencia son intrínsecamente "buenas". Sin embargo, cuando se le preguntó, los debates identificaron rápidamente ejemplos de efectos negativos, como situaciones en las que sintieron "abusos de poder por parte del personal, ser humillados al pedir ayuda".

Algunas lagunas adicionales mencionadas se referían al refuerzo de los elementos de apoyo psicosocial como parte de los **Compromisos Tres, Cuatro y Cinco**. Los participantes destacaron situaciones en las que personal bienintencionado podría estar "*reabriendo heridas o situaciones de dolor y trauma, que luego no reciben ningún tipo de apoyo o atención*". Esto también se extendió al personal de la organización y al apoyo que se le presta. Los participantes apoyaron la idea que subyace al **Compromiso Ocho**, pero también mencionaron la importancia de que el personal cuente con las habilidades, competencias y apoyo adecuados para hacer bien su trabajo. Un participante utilizó la expresión "*Zapatero a tus zapatos*" para reforzar la necesidad de contar con cooperantes competentes, bien formados y bien apoyados que comprendan la cultura y el contexto. Por su parte, un joven participante de 7 años resumió muy bien la relación entre un entorno laboral saludable para el personal y cómo esto se refleja en su trabajo con las personas y las comunidades: "*Cuando trabajas en un lugar que te gusta, haciendo lo que te gusta, las cosas van mucho mejor para todos*".

Perspectivas de las organizaciones

En su mayoría, los representantes de las organizaciones consultadas también consideraron que los proyectos de texto propuestos cubrían las cuestiones más importantes que afectan a la calidad y la rendición de cuentas. Muchos acogieron con satisfacción que el borrador se centrara más en la

participación, el refuerzo de las capacidades locales, el conocimiento y la resiliencia, y el cambio de las respuestas de emergencia a esfuerzos más amplios para apoyar a las personas y las comunidades en situaciones de vulnerabilidad.

La opinión de un representante de un gobierno donante se hizo eco del sentir de la mayoría de los actores consultados: *"Nos gusta mucho el énfasis en apoyar, coordinar y trabajar a través y con los actores y autoridades locales. Así es como intentamos orientar el trabajo en Colombia, pero es un aspecto que a menudo falta en los debates a nivel nacional e internacional."* También se valoró el énfasis en el fortalecimiento de las capacidades y la preparación ante futuras crisis. *"Cuando nos enteramos de una crisis y queremos hacer algo, ¡ya es demasiado tarde! Tenemos que tomarnos en serio la preparación, la reducción de riesgos y la recuperación a largo plazo"*.

Hubo varios aspectos en los que las organizaciones interesadas consideraron que el borrador podía mejorarse. Un aspecto a reforzar es hacer más referencias al triple nexo entre lo humanitario, el desarrollo y la construcción de la paz. Esto es particularmente relevante para un contexto como el colombiano, con múltiples y superpuestas situaciones de crisis y vulnerabilidad. En particular, muchas organizaciones consultadas acogerían con agrado referencias más contundentes a programas integrados que apoyen la reducción de riesgos, la preparación, la respuesta y el fortalecimiento de capacidades. Además, explicar la relevancia de la CHS cuando se trabaja en situaciones de conflicto y post-conflicto con grupos armados es otra área para considerar en la CHS actualizada.

El género, la inclusión de la diversidad, el poder y la cultura también se mencionaron como áreas a reforzar, especialmente en relación con las poblaciones indígenas y las situaciones de migración transfronteriza. *"Trabajar con poblaciones indígenas requiere una forma diferente de trabajar"*, afirmó el representante de una ONG local. *"Hay que trabajar mucho para entender la dinámica social, cultural y de poder de estas comunidades, y hay que construir una relación de confianza a lo largo del tiempo antes de conseguir su aceptación"*. Varios participantes se hicieron eco de este punto en una sesión con el Grupo de Coordinación Intergrupos: *"La CHS habla de poder, pero hay que reforzarlo para destacar que siempre hay dinámicas de poder desequilibradas y diferenciales dentro de las organizaciones y las comunidades"*, dijo uno de los participantes.

Otros señalaron la crisis de Venezuela como un ejemplo de cómo comprender la dinámica específica de los grupos vulnerables es fundamental para diseñar respuestas eficaces. Incluso cuando se trata de personas desplazadas de un país vecino con un idioma de base similar, a menudo existen diferencias significativas en términos de dialecto, cultura, dinámica social y de poder y preferencias de comunicación. Conocer estas dinámicas es clave para evitar hacer suposiciones o prejuicios sobre lo que es relevante y apropiado en términos de respuesta, ya sea en términos de provisión de alimentos y otros artículos, suministro de información o prioridades y aspiraciones inmediatas y a largo plazo de las personas.

El trabajo y la coordinación con los agentes locales y las autoridades municipales también se mencionó con frecuencia como un ámbito susceptible de mejora. Algunos representantes de organizaciones subrayaron que, aunque esto forma parte de la agenda de localización, en realidad muchas organizaciones *"caen en paracaídas"* en una zona sin consultar ni comprender la información, los conocimientos y las actividades existentes. *"A menudo se nos llama como enlace para facilitar las relaciones entre organizaciones externas y la comunidad y las autoridades locales, en lugar de trabajar juntos desde el principio"*, afirmó un representante de una ONG local. *"Tenemos que dejar de debatir en la capital, Bogotá, y salir realmente a las distintas regiones del país si nos tomamos en serio la localización"*, afirmó otro.

Otra sugerencia fue dejar de equiparar los talleres y la formación con el refuerzo de la capacidad local. *"Cuántas veces hemos financiado y organizado talleres sin consultar y evaluar las necesidades reales"*, reflexionó un informante. *"En un caso, estábamos apoyando un taller de capacitación para mujeres líderes de la comunidad, que nos dijeron '¿Por qué otro taller? Somos médicos y profesionales sanitarios formados, no necesitamos formación, ¡necesitamos recursos y apoyo!'"*.

Criterio 3:

Tanto las comunidades como las organizaciones consideraron que los proyectos de texto eran claros, accesibles y comprensibles. Como ya se ha señalado, en los grupos focales comunitarios resultó muy fácil presentar y explicar la CHS y los conceptos que subyacen a cada uno de los Compromisos. Los representantes de las organizaciones también apoyaron firmemente el texto actualizado, y varios comentaron que eran más claros que los textos actuales de la CHS.

Perspectivas de las comunidades

En las sesiones de los grupos focales, el equipo presentó los Compromisos de la CHS y pidió a los participantes que explicaran con sus propias palabras lo que cada Compromiso significaba para ellos y que dieran ejemplos de cómo podría ser en la práctica. En todos los casos, los participantes dieron ejemplos con sus propias palabras que coincidían con la mayoría de los requisitos clave de cada compromiso. En los casos en los que el Compromiso no estaba claro, como los elementos del Compromiso 3 relativos a la "resistencia ante crisis futuras", el debate posterior demostró que, con alguna explicación adicional, los participantes comprendían fácilmente la lógica que subyacía al Compromiso y a los Requisitos generales.

Otro punto que se repitió en todos los grupos fue la necesidad de difundir y socializar más ampliamente la CHS entre todas las partes interesadas. Para todos los participantes, era la primera vez que oían hablar de la CHS y veían las ventajas de una norma que protegía sus derechos e intereses y podía utilizarse para abogar por la mejora de la calidad de los servicios y la asistencia y de sus relaciones con las organizaciones e instituciones de ayuda.

Perspectivas de las organizaciones

Todas las organizaciones entrevistadas consideraron que el proyecto de texto abarcaba las cuestiones más relevantes relacionadas con la calidad y la rendición de cuentas, y se presentaba de forma clara y comprensible. Hubo sugerencias sobre cómo reforzar y mejorar algunos elementos de los textos, pero fueron de menor importancia. En consonancia con los comentarios anteriores, éstas incluían garantizar una mejor vinculación con la reducción de riesgos, el papel de las autoridades locales y nacionales, la cultura, la inclusión del género y la diversidad, y la importancia del liderazgo organizativo para impulsar la rendición de cuentas a todos los niveles (en consonancia con los Requisitos Generales).

Para las organizaciones familiarizadas con la actual CHS y que la utilizan (en este caso, IELCO, ACT Alliance, Save the Children y World Vision), el borrador propuesto fue acogido como más fácil de usar y accesible para ellas. *"La reformulación de la CHS es muy clara y comprensible, y no demasiado compleja o técnica. Podría ser muy útil para los voluntarios de nuestras filiales y para nuestro trabajo con las comunidades"*, señaló un alto representante de la Cruz Roja Colombiana. El Director de Programas de IELCO se hizo eco de esta opinión. *"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."*

Es importante señalar que, si bien las sedes mundiales de estas organizaciones son miembros de la Alianza CHS y se han comprometido a verificar la CHS, sus miembros/afiliados en Colombia indicaron la falta de apoyo para el fortalecimiento de capacidades y de materiales en español. Esto significaba que a menudo tenían que tomar la iniciativa de traducir y adaptar la CHS y difundir su uso en el contexto local. Otra consideración importante es que estas organizaciones están formadas y gestionadas en su mayoría por personal local, con muy poco personal ex-patriado. Esto incluye la recaudación de fondos y la movilización de recursos. En muchos aspectos, estas organizaciones están más cerca de ser ONG nacionales que ramas de una organización internacional, lo que da más peso a sus opiniones sobre la pertinencia de la CHS en el contexto colombiano.

Del mismo modo, para los representantes de Corpocaminar, una ONG comunitaria que forma parte de la Red NEAR, el borrador actualizado de la CHS es un buen medio para traducir los debates políticos a escala internacional, como la agenda de localización del Gran Acuerdo, en una herramienta práctica u hoja de

ruta para utilizar con las comunidades. Desde su punto de vista, el nuevo borrador puede ayudar a crear una cultura de rendición de cuentas y reforzar la capacidad de las comunidades para ejercer su derecho a hacer llegar sus aportaciones, sugerencias y quejas a las organizaciones y autoridades institucionales. *"Es una buena herramienta si la gente la conoce, ya que les da criterios mejores y más claros para determinar si las acciones son buenas o malas",* según uno de ellos. *"Pero no puede utilizarse sólo como una forma de transferir riesgos a las ONG, todos los actores deben utilizarla y cumplirla".*

Criterio 4:

Todas las partes interesadas coincidieron en el valor añadido de la CHS como medio práctico para evaluar y medir los avances en la rendición de cuentas centrada en las personas. La mayoría de las partes interesadas apoyaron firmemente la idea de que la CHS podría y debería proporcionar un marco común para que todos los actores implicados en el apoyo a las personas y las comunidades demuestren que están cumpliendo los Compromisos. En su mayor parte, se hizo hincapié en la evaluación de los programas y la asistencia con respecto a la CHS y no en la verificación a nivel organizativo, aunque algunas organizaciones mencionaron el valor de la sección de Requisitos Generales propuesta como una buena visión general de los sistemas, procesos y formas de trabajar de una organización eficaz y responsable.

Perspectivas de las comunidades

Como se ha señalado anteriormente, los miembros de la comunidad identificaron los Nueve Compromisos de la CHS como relevantes e importantes para ellos. Los participantes en los grupos focales señalaron sistemáticamente que, si las personas y las comunidades conocieran la CHS, podrían utilizarla para saber si las organizaciones están *"cumpliendo sus compromisos"*. Al presentar y debatir los Compromisos, los participantes encontraron muchos ejemplos en los que consideraban que la asistencia no era pertinente, era de mala calidad y no satisfacía sus necesidades y expectativas prioritarias. Esto también se aplicaba a las acciones, comportamientos e interacciones con los representantes de las organizaciones o instituciones de ayuda. Del mismo modo, se dieron muchos ejemplos positivos cuando los participantes consideraron que se estaban cumpliendo los Compromisos de la CHS. Esto refuerza un punto importante: las personas y las comunidades son las mejor situadas para evaluar si una organización y sus programas o servicios satisfacen o no sus necesidades y expectativas.

En todos los grupos de discusión se apoyó firmemente la idea de que las organizaciones deberían adoptar y aplicar la CHS. Los debates en torno a los Compromisos Séptimo y Noveno desembocaron a menudo en comentarios sobre la necesidad de que las organizaciones sean más transparentes en cuanto a la forma en que utilizan los recursos, diseñan los programas y aprenden y mejoran con el tiempo. El grupo de discusión con jóvenes resultó especialmente interesante, ya que para muchos, el Compromiso 7 reflejaba claramente lo que quieren de los líderes actuales y a lo que aspiran como futuros líderes y personas influyentes en la sociedad: *"Este compromiso no sólo es necesario, sino que es fundamental para la rendición de cuentas"*, afirmó uno de ellos. Otros subrayaron la necesidad de *"actitudes que apoyen estar abierto a mejorar constantemente lo que se hace, aprender de los errores y buscar soluciones"*.

Perspectivas de las organizaciones

Las organizaciones también apoyaron firmemente el texto propuesto como marco común para supervisar y evaluar los avances en la aplicación de la rendición de cuentas centrada en las personas. Muchas organizaciones consideraron que el texto propuesto reforzaba la necesidad de aprendizaje y mejora continua. *"Todo el mundo debería aplicarlo y demostrar cómo está cumpliendo los Compromisos"*, afirmó una de ellas. Esto incluía a algunos miembros del Grupo de Coordinación Intergrupos, que lo veían como un medio práctico para establecer un marco de medición común a nivel colectivo. Otros se mostraron de acuerdo, pero subrayaron que, para lograrlo, las partes interesadas necesitan tener acceso a un conjunto de indicadores para programas, procesos y sistemas organizativos, combinado con herramientas y directrices prácticas, adaptadas y orientadas a su tipo de organización y programas.

Una sugerencia de varios miembros del Grupo de Coordinación Intergrupos fue hacer hincapié en la necesidad de supervisión y seguimiento de los Compromisos de la CHS en los mecanismos de coordinación. *"No hay nada nuevo aquí, pero tenemos que seguir difundiendo los fundamentos éticos de*

la CHS, incluso entre los gobiernos y las comunidades, y comprometernos con las comunidades a desarrollar indicadores sobre lo que la CHS significa para ellos en su contexto y realidad, y cómo nos mediremos con respecto a esto", dijo uno de los participantes.

Criterio 5:

Este criterio no fue tan relevante para los miembros de la comunidad entrevistados. Las organizaciones entrevistadas, sin embargo, pudieron ver la relación entre el borrador de texto y las Normas Mínimas Esfera, así como los debates políticos actuales y las iniciativas de rendición de cuentas. Muchos consideraron que el proyecto de texto era una expresión muy práctica de cómo los debates políticos podían interpretarse y aplicarse a través del prisma de la CHS.

Perspectivas de las comunidades

En su mayoría, los miembros de la comunidad desconocían otras normas relativas al apoyo y la asistencia a las que podían acceder. De hecho, la mayoría tenía un conocimiento muy limitado de sus derechos con respecto a las organizaciones o agentes institucionales y del sector público que les prestaban apoyo y asistencia. Es comprensible que la prioridad de la mayoría de los participantes en los grupos focales girara en torno al acceso a información y servicios que pudieran ayudarles a hacer frente y recuperarse de una situación de crisis y vulnerabilidad, y el conocimiento y la concienciación detallados de las distintas normas es poco realista y contrario a la idea de poner "a las personas en el centro".

Aun así, una lección importante del estudio de caso es que muchas personas ven la asistencia como un acto de caridad y son reacias a criticar o solicitar cambios en la ayuda recibida. En este sentido, reformular y presentar los Compromisos de la CHS como parte de los derechos de las personas y las responsabilidades de las organizaciones podría reforzarse en el borrador del texto, y utilizarse como punto de entrada para concientizar y cambiar la actitud de las personas hacia la rendición de cuentas.

Perspectivas de las organizaciones

La mayoría de las organizaciones entrevistadas veían un vínculo claro entre la CHS y las normas relacionadas. Dado el alto nivel de divulgación, difusión y formación en torno a las normas Esfera en Colombia, muchos representantes consideraron que el proyecto de texto de la CHS estaba alineado con Esfera y la apoyaba, aunque algunos no eran conscientes de que la CHS es un capítulo fundacional de Esfera. Se trata de un aspecto que podría reforzarse en el proyecto de texto.

Y lo que es más importante, todas las partes interesadas de las organizaciones entrevistadas consideraron que la CHS estaba totalmente alineada y era compatible con muchas de las principales iniciativas de rendición de cuentas en curso en Colombia. Varios miembros del Grupo de Trabajo Intergrupos consideraron que se trataba de una oportunidad para crear la iniciativa. "*La idea de la Iniciativa Emblemática es estupenda en teoría, pero en realidad, casi todo vale, sin ningún criterio*", afirmó el representante de una organización. "*La CHS podría aportar algo de claridad ofreciendo los Nueve Compromisos como descripción de lo que deberíamos perseguir. Es incluso mejor, ya que describe lo que la gente y las comunidades quieren y esperan de nosotros*".

Otros creen que la CHS aporta más claridad y enfoque a otros debates políticos en torno al Grand Bargain, en particular la Revolución de la Participación y la Agenda de la Localización. "*Hemos estado debatiendo lo que significa la localización, y ahora se nos ha ocurrido la idea de 7 pilares para la localización. Es demasiado. ¿Por qué no utilizamos la CHS como una forma más práctica de enfocarlo?*", dijo un representante. Un representante de una pequeña ONG comunitaria habló de la experiencia de participar en un taller sobre el Grand Bargain en Ginebra. "*Es estupendo que por fin nos inviten y tengamos la oportunidad de participar en estos debates, pero lo que necesitamos es que las organizaciones aquí en Colombia utilicen y respeten las ideas de la CHS cuando trabajan con las comunidades*".

Otro elemento positivo fue el hecho de que muchas organizaciones locales y nacionales consideraron que el texto propuesto complementaba y se ajustaba a muchos de sus sistemas y procesos internos actuales. Las organizaciones que actualmente utilizan la CHS con fines de autoevaluación y verificación

consideraron que el borrador era menos rígido y más adaptable a su contexto organizativo. En otros casos, el proyecto de texto se adaptaba bien al trabajo con socios internacionales. *"Muchos de nuestros socios de Act Alliance utilizan y verifican la CHS, y nos han ayudado a desarrollar políticas. Pero es estupendo que el nuevo borrador reduzca la carga, como tener una serie de políticas en vigor, que no es realista dado nuestro tamaño y capacidad, y se centre en procesos adaptados al contexto de la organización"*. Del mismo modo, un representante de la Cruz Roja Colombiana señaló: *"El proyecto de texto está muy en línea con algunas de las herramientas que utilizamos internamente para garantizar la calidad, así como con otras herramientas desarrolladas por la IFRC, como el proceso de autoevaluación de la capacidad de la organización. La CHS es más flexible y nos resultaría más fácil de utilizar"*.

En cuanto a las sugerencias de mejora, la mayoría de los comentarios giraron en torno a la inclusión de más textos sobre los vínculos con Esfera, el Código de Conducta y la Carta Humanitaria, así como otros compromisos e iniciativas políticas pertinentes. En la mayoría de los casos, las partes interesadas señalaron que esto podría no ser necesario en el propio proyecto de texto, sino en forma de notas de orientación o herramientas adicionales.

Criterio 6:

Todas las partes interesadas mencionaron que el texto propuesto es accesible y fácil de utilizar, y que su contenido es útil y pertinente para múltiples agentes y partes interesadas. Tanto los miembros de la comunidad como las organizaciones consideraron que la CHS es una herramienta pertinente, y todos señalaron la necesidad de una comunicación más activa y concertada para promover el conocimiento y el uso de la norma. Hubo una fuerte sensación de que el proceso de revisión y la Norma actualizada resultante constituían una enorme oportunidad para crear y permitir la adopción generalizada de los enfoques de la rendición de cuentas centrados en las personas que defiende la CHS.

Perspectivas de las comunidades

Los miembros de la comunidad valoraron muy positivamente la CHS y todos apoyaron la idea de que debería ser utilizada por todas las organizaciones implicadas en prestarles apoyo y asistencia. Uno de los participantes en el grupo de discusión con líderes juveniles que también colabora con una pequeña ONG dijo: *"Esto es completamente relevante para el trabajo de mi organización, aunque no seamos una organización humanitaria. Quiero empezar a utilizarlo hoy mismo"*. Más allá de los elementos más "técnicos" de la CHS, muchos consideraron que el proyecto de texto contribuía a cambiar la relación con las organizaciones de ayuda. *"Se trata de mostrar compasión y respeto por nosotros y de guiarnos desde el corazón"*, dijo un participante. *"Otros dijeron que "nos hace sentir valorados, que nuestra voz realmente importa"*.

No obstante, los miembros de la comunidad también se mostraron realistas sobre hasta qué punto la propia CHS podría cambiar y transformar la ayuda. *"¿De qué sirve si todo el mundo la conoce, si no abordamos las barreras que impiden aplicarla?"*, se preguntó un participante. Sin embargo, otros consideraron que era un primer paso importante para cambiar la forma en que las organizaciones interactúan con las personas y las comunidades en situaciones de crisis y vulnerabilidad, reconociendo que se trata de un proceso a largo plazo.

Perspectivas de las organizaciones

Las entrevistas con organizaciones que trabajan en Colombia fueron igualmente positivas sobre el potencial del borrador de la CHS actualizada para fomentar una mayor adopción y uso por parte de un mayor número de interesados. *"La reformulación de la CHS es muy clara y comprensible, y no demasiado compleja o técnica. Sería muy útil para los voluntarios de nuestras filiales y para nuestro trabajo con las comunidades"*, señaló un representante de la Cruz Roja Colombiana. El director de Programas de IELCO se hizo eco de esta opinión. *"Como organización confesional que trabaja directamente con las comunidades, la CHS nos ha sido útil para orientar nuestro trabajo"*.

Otros comentaron la oportunidad de introducir la CHS en iniciativas y procesos existentes a nivel nacional y regional. Esto incluye la Iniciativa emblemática de la OCHA, GIFFMM/R4V Venezuela Refugee and

Migrant Response, e iniciativas nacionales como el Proceso de Paz de Colombia, los planes de resiliencia climática para la reducción del riesgo de desastres y otros a nivel provincial y municipal. Varias organizaciones destacaron la necesidad de asistencia técnica y apoyo específicos y adaptados para integrar y utilizar la CHS como parte de estos procesos. *"Nos gustaría utilizar la CHS actualizada con nuestros socios, no sólo aquí en Colombia, sino en toda la región"*, dijo un representante de la Alianza ACT. *"Pero necesitamos apoyo y recursos para hacerlo"*.

Ejercicio de validación y clasificación

Se pidió a las partes interesadas que calificaran los textos propuestos de cada uno de los compromisos en función de su relevancia e importancia, y después una puntuación global para los Nueve Compromisos en conjunto, utilizando una escala del 1 al 10, donde 10 era muy relevante e importante. En algunos casos, esto se hizo de manera informal debido a cuestiones de calendario o a la dinámica de la reunión. Los ejercicios de clasificación confirmaron el amplio apoyo al proyecto de texto entre todas las partes interesadas.

La mayoría de los participantes en los grupos focales comunitarios puntuaron los compromisos con un 10, con algunas pequeñas excepciones. Curiosamente, fue en el grupo focal de jóvenes y adolescentes donde hubo más pequeñas diferencias de opinión en torno a algunos Compromisos, lo que provocó algunas

variaciones en las puntuaciones. Esto se debió principalmente a la redacción de los textos relativos a los Compromisos 1, 2 y 3. Sin embargo, los representantes de los inmigrantes y otros grupos en situación de vulnerabilidad puntuaron abrumadoramente cada Compromiso con un 10.

Las entrevistas con informantes clave y las reuniones con representantes de organizaciones resultaron más difíciles de utilizar en el ejercicio de puntuación, debido principalmente a las limitaciones de tiempo. Sin embargo, al igual que en el caso de las comunidades, la percepción general de las partes interesadas de las organizaciones fue positiva y de apoyo al proyecto de texto. Las puntuaciones en estos casos fueron todas superiores a 8, y la mayoría calificó los Compromisos con un 10.

Conclusiones y recomendaciones

El estudio de caso de Colombia fue un ejercicio importante que permitió realizar amplias consultas con múltiples partes interesadas para recabar sus opiniones y percepciones sobre el texto propuesto de la CHS actualizada. Los resultados fueron abrumadoramente positivos, y todos los grupos de partes interesadas expresaron su firme apoyo al texto propuesto por considerarlo pertinente, importante y útil para el contexto de Colombia.

Las perspectivas de las personas y los miembros de las comunidades que se enfrentan a situaciones de crisis y vulnerabilidad fueron especialmente alentadoras. Todos los participantes en los grupos de discusión se mostraron muy favorables a la CHS y apreciaron que se centrara en proteger sus derechos y situar sus necesidades e intereses en el centro de la toma de decisiones. Para muchos, los

debates sobre el borrador del texto fueron una oportunidad para cuestionar sus propias creencias y suposiciones sobre la asistencia y sus relaciones con las organizaciones e instituciones que trabajan con ellos. La CHS se consideró como un marco importante, con una serie de compromisos que coincidían con sus propias opiniones y expectativas sobre lo que significan para ellos la calidad y la rendición de cuentas. Se agradeció la oportunidad de participar y comprometerse en la consulta, y los participantes sintieron que se valoraban y respetaban sus puntos de vista y opiniones.

Ninguno de los miembros de la comunidad consultados tenía conocimiento previo de la CHS. Todos creían que la CHS debía ser ampliamente compartida y difundida entre los grupos de personas que se enfrentan a situaciones de crisis y vulnerabilidad, así como

dentro de las organizaciones e instituciones. La mayoría confiaba en que un mayor conocimiento de la CHS redundaría en una ayuda de mayor calidad y eficacia y en una mejora de las relaciones con los proveedores de ayuda. Sin embargo, otros se mostraron menos optimistas en cuanto a que muchos de los retos y obstáculos subyacentes que contribuyen a las situaciones de crisis o vulnerabilidad se abordarían a menos que se realizaran esfuerzos concertados para utilizar y aplicar de forma coherente la CHS entre todos los grupos interesados.

Los representantes de las organizaciones también apoyaron firmemente el proyecto de texto, en particular su énfasis en la participación, el trabajo con los conocimientos, las capacidades y los recursos locales y la ampliación del énfasis más allá de las emergencias para abarcar la preparación, la reducción de riesgos y las capacidades sostenibles a largo plazo de los agentes locales y nacionales. Muchos vieron en la CHS una oportunidad única para reunir a todos los actores y partes interesadas en un marco común para trabajar en la mejora de la calidad, la eficacia y la responsabilidad a todos los niveles.

Sin embargo, la CHS no era muy conocida en el país. Aunque muchas organizaciones conocen Esfera, el conocimiento de la CHS es limitado, a pesar de ser uno de los capítulos fundacionales de Esfera. Para muchos representantes de organizaciones, la consulta fue su primera introducción a la CHS. La respuesta abrumadoramente positiva y el gran interés por seguir participando en el proceso y más allá, tras el lanzamiento de la CHS actualizada, es un buen indicio de que la norma se considera útil, pertinente y factible de aplicar en el contexto Colombiano.

Las organizaciones familiarizadas con la CHS, ya sea a través de sus socios o por haberla adoptado para sus propios procesos, también se mostraron muy favorables a los cambios propuestos en la norma. La mayoría consideró que reducía la complejidad y permitía más flexibilidad para responder a sus necesidades organizativas específicas y a su contexto operativo. La mayoría ha desarrollado sistemas internos de garantía de la calidad acordes con la actual CHS y considera que el proyecto de texto

ofrece continuidad con los elementos clave de la CHS. Al mismo tiempo, el borrador ayuda a reforzar elementos que son muy relevantes para su trabajo en Colombia, como el énfasis en ayudar a apoyar el conocimiento, las capacidades y el liderazgo locales, o el enfoque más amplio más allá de las emergencias.

A pesar de las respuestas positivas de las partes interesadas al texto propuesto, una preocupación reiterada fue la falta de apoyo, recursos y financiación necesarios para sostener y ampliar el uso de la CHS en Colombia. La mayoría de los ejemplos de buenas prácticas de rendición de cuentas, ya están explícitamente relacionadas con la CHS o son coherentes con los principales elementos de la Norma, se han desarrollado a nivel local o en la región latinoamericana en general. Hay pocos recursos disponibles en español (y mucho menos en lenguas indígenas) para ayudar a las organizaciones a adoptar y aplicar la CHS, o para que las comunidades conozcan y comprendan cómo puede utilizarse para apoyar sus derechos a acceder a un apoyo y una asistencia basados en principios, de calidad, eficaces y responsables. Las partes interesadas también comentaron que estos recursos deben desarrollarse con un buen conocimiento de la cultura y el contexto de Colombia y la región para que les resulten útiles.

En resumen, el estudio de caso del país demostró que existe un nivel muy alto de acuerdo con el borrador propuesto de la CHS actualizada entre todos los grupos de partes interesadas consultados. Las partes interesadas validaron los textos como relevantes y apropiados para sus contextos, ya sea como miembro de una comunidad que se enfrenta a una situación de crisis o como organización que trabaja para responder a las necesidades de las personas. El texto propuesto se considera un marco útil para reforzar la responsabilidad centrada en las personas y aportar claridad sobre cómo entender y aplicar mejoras continuas en los métodos de trabajo de las organizaciones.

Y lo que es más importante, las propias comunidades consideran el borrador actualizado de la CHS y sus Nueve Compromisos como una descripción válida de sus puntos de vista sobre lo que es importante para la rendición de

cuentas. Todos la consideraron una iniciativa valiosa para reforzar sus derechos, ayudarles a acceder al apoyo que necesitan y mejorar sus relaciones con las organizaciones con las que interactúan.

Los resultados de los estudios de caso son una contribución inestimable al proceso de revisión de la CHS, y los numerosos comentarios y

sugerencias se incorporarán al borrador final de la CHS actualizada. Además, el propio proceso ha contribuido a aumentar la sensibilización, el compromiso y el apoyo a la CHS en Colombia. Esto abre nuevas oportunidades para continuar el compromiso con las partes interesadas para adoptar e incorporar la norma por un número más amplio de partes interesadas una vez que el proyecto final esté terminado y se lance.

Recomendaciones

Mejora del proyecto de texto propuesto para la CHS actualizada

- 1. Incluir referencias más explícitas a la cultura, el género, la edad, la diversidad y la inclusión, y reforzar los vínculos con los derechos en todo el texto.**

En las consultas con las partes interesadas hubo un claro consenso en que el género, la edad, la diversidad y la inclusión deben ser más explícitos en el texto. Las partes interesadas también destacaron la importancia de comprender la cultura, la dinámica social y de poder de los grupos vulnerables como elemento clave para garantizar la rendición de cuentas.

El proceso de revisión de la CHS debería tener en cuenta estos elementos en el próximo borrador de la CHS actualizada.

- 2. Reforzar los elementos en torno a la reducción de riesgos, la preparación, el fortalecimiento de la resiliencia, el apoyo y la mejora de los conocimientos y capacidades locales y la consolidación de la paz (triple nexo).**

Las partes interesadas apoyaron los cambios introducidos en el proyecto de texto actualizado para ampliar el enfoque de la CHS más allá de las emergencias humanitarias. Sin embargo, también hubo muchas sugerencias para incorporar más lenguaje que refleje el contexto de Colombia, donde las iniciativas múltiples y superpuestas en torno a la respuesta, la preparación, la reducción de riesgos, la consolidación de la paz y el fortalecimiento de la capacidad local a menudo forman parte de los programas.

Se trata de otro elemento que el proceso de revisión de la CHS deberá tener en cuenta en la próxima versión del proyecto de texto.

Mayor concienciación, apoyo y uso de la CHS en el país

- 3. Desarrollar y aplicar una estrategia de comunicación a largo plazo para la CHS.**

Tanto los miembros de la comunidad como las organizaciones desconocían en gran medida la existencia de la CHS antes de estas consultas, pero apoyaron firmemente la norma y recomendaron desarrollar y aplicar una estrategia de comunicación para sensibilizar y promover su uso en Colombia. Sin embargo, también hubo un claro consenso en que los eventos o talleres de lanzamiento puntuales no son suficientes para garantizar que la CHS alcance su potencial para impulsar la forma en que se entiende y se ejerce la rendición de cuentas en el país. Todas las partes interesadas tenían claro que se trata de un proceso a largo plazo. Los miembros de la comunidad lo vieron como una oportunidad para educar a la gente sobre sus derechos y cómo ejercerlos, mientras que las organizaciones vieron el potencial de utilizar la CHS como un marco común y compartido para la rendición de cuentas.

La Alianza CHS, Esfera y Groupe URD deberían trabajar con socios locales para desarrollar materiales de comunicación en español, adaptados a diferentes audiencias y usos, e implementar campañas de sensibilización sostenidas para apoyar un mayor conocimiento y uso de la CHS actualizada.

4. Invertir en una iniciativa nacional de refuerzo de las capacidades de la CHS

Las organizaciones interesadas ofrecieron numerosos ejemplos de oportunidades de aprovechar la CHS para dar mayor coherencia a las iniciativas nacionales y transfronterizas existentes, como la Iniciativa Emblemática y el GRIFFM. Muchos consideraron que la CHS es un medio práctico para promover enfoques colectivos y coherentes de la rendición de cuentas centrada en las personas en Colombia y los países vecinos, incluido el uso de indicadores comunes, procesos de seguimiento y presentación de informes alineados con la CHS. Otros expresaron la necesidad de asistencia técnica más específica y de apoyo al fortalecimiento de las capacidades de sus propias organizaciones y socios. En todos los casos, las partes interesadas destacaron la necesidad de más herramientas, orientación y apoyo adaptados a sus necesidades organizativas y programáticas específicas.

La Alianza CHS, Esfera y Groupe URD deberían movilizar recursos y crear asociaciones con las organizaciones que trabajan en Colombia para desarrollar una estrategia coherente e integrada de fortalecimiento de capacidades e implementación de la CHS dirigida a los actores locales y nacionales, los actores internacionales y los mecanismos de coordinación, basándose en las iniciativas existentes en el país y la región.

Anexo: Partes interesadas consultadas

Lista de grupos focales comunitarios	Lista de organizaciones entrevistadas.
Migrantes venezolanos en un refugio temporal gestionado por la Cruz Roja y la OIM - Bogotá	AECID
	Alianza ACT
	Cruz Roja Colombiana
Familias vulnerables de migrantes venezolanos que participan en un proyecto de resiliencia gestionado por IELCO - Bosa Porvenir	Corpocaminar
	IELCO
	OIM
Jóvenes y adolescentes de Colombia y Venezuela en un programa de Save the Children Colombia "jóvenes líderes e influenciadores" - Bogotá	Grupo de Trabajo Inter-Clusters
	Save the Children Colombia
	Visión Mundial Colombia

