

Las agencias de refugiados más responsables podrían recibir una certificación

por Andrew Lawday

Un nuevo sistema de certificación podría ayudar a que las agencias de asistencia humanitaria sean más responsables ante los refugiados y desplazados. Desde que se evaluara de forma decisiva la respuesta a la situación de emergencia en Ruanda en la década de los noventa, las agencias han reconocido puntos débiles, tanto en la responsabilidad como en la calidad de los programas humanitarios. Sin embargo, la ayuda internacional ante emergencias sigue siendo, en gran medida, poco responsable.

Si nos fijamos en las evaluaciones publicadas en 2005 y 2006, queda claro que las agencias humanitarias siguen reconociendo que existe un 'déficit de responsabilidad' significativo. Las ONG internacionales aceptaron nuevas críticas por sus actuaciones en respuesta al tsunami asiático, a pesar del esfuerzo que hicieron por resolver algunos puntos débiles que se habían prolongado en el tiempo. No obstante, la importante reforma humanitaria dirigida por Naciones Unidas apenas mencionaba el concepto de la responsabilidad ante las personas afectadas. Los donantes no se responsabilizaban ante los beneficiarios de un modo claro y las víctimas de los desastres carecían de medios para exigir el cumplimiento de sus responsabilidades a las agencias de ayuda o a los donantes.

Una reciente encuesta de la Asociación Internacional para la Responsabilidad en el Ámbito Humanitario (HAP, por sus siglas en inglés) reveló que los altos directivos, los directores de programas y los asesores de políticas percibían que la responsabilidad ante los sobrevivientes de desastres seguía siendo inadecuada en gran medida, aunque quizá estuviera mejorando.

Según declaró António Guterres, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados, a los directivos de ACNUR en 2005 "La responsabilidad adquiere muchas formas diferentes, pero en primer lugar tenemos que rendir cuentas ante los refugiados, los apátridas y los desplazados internos, naturalmente". En el informe la Situación de los Refugiados en el Mundo, de 2006, ACNUR reconoció que había que reforzar los mecanismos de responsabilidad para los desplazados. Los mecanismos de ACNUR no garantizaban ni sanciones adecuadas ni

indemnizaciones cuando se vulneraban directamente los derechos fundamentales de los refugiados y los apátridas.

Parece evidente que la escasa rendición de cuentas ante las víctimas de los desastres lleva aparejada la mala calidad de los servicios prestados. De hecho, cualquier servicio corre el riesgo de resultar tan ineficaz como inútil cuando existe un desequilibrio de poder entre el proveedor y el receptor.

"Veo a Khawajas (personas blancas) que vienen al campo y se van. También viene el personal de las ONG. Pero raras veces nos dicen lo que están haciendo. Siento que no somos importantes; por eso no trabajamos estrechamente con estas personas".

Fatima Abdul Mageed
(desplazada interna en Darfur,
de 65 años de edad)

Es inquietante que muchas agencias rindan cuentas a los donantes a expensas de los beneficiarios. Puede que sea consecuencia del aumento que han experimentado los presupuestos de ayuda. La asistencia humanitaria bilateral de los países del Comité de Ayuda al Desarrollo de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (DAC/OCDE)¹ pasó de 7.300 millones de dólares en 2004 a 8.400 millones de dólares en 2005, un aumento del 15% en términos reales, mientras que las promesas de contribuciones a los países afectados por el tsunami ascendieron a 14 mil millones de dólares. Más de 50 donantes han dedicado 272 millones de dólares al recién expandido Fondo Central de Emergencias (CERF, por sus siglas en inglés).²

Por supuesto, los retos relacionados con la responsabilidad humanitaria no deben oscurecer los logros. La mayoría de los encuestados en el estudio de HAP notaron algunas mejoras en este ámbito. Los asesores de HAP en el terreno han informado de que se aplican buenas prácticas en la responsabilidad, la transparencia y los mecanismos de quejas en Pakistán, Sudán, Aceh y otros lugares. Por ejemplo, el Consejo Danés para los Refugiados ha desarrollado un sistema de gestión de quejas en el Cáucaso del Norte, donde esta agencia proporcionó ayuda alimentaria a más de 200.000 personas, en su mayoría desplazados, en Ingushetia, Chechenia y Daguestán. El sistema logró mejorar la distribución de alimentos e incrementó la dignidad, la confianza y la seguridad. El Comité Internacional de Rescate, en colaboración con el gobierno keniano y las agencias de ayuda, estableció un mecanismo de quejas para prevenir la explotación sexual de los refugiados. Medair creó instrumentos de información de los beneficiarios en Darfur, mediante encuestas para familias, entrevistas individuales y encuestas de opinión para pacientes con objeto de identificar problemas y valorar los resultados. ACNUR elaboró un sistema para la participación de los refugiados en los campos de refugiados de Sierra Leona y ha desarrollado un Instrumento de Evaluación Participativa para involucrar a las comunidades y a los individuos en actividades de evaluación.

Estas buenas prácticas parecen ser la excepción que confirma la regla: las agencias no ponen en práctica la responsabilidad humanitaria de manera sistemática y todavía no existe un requisito estándar en funcionamiento.

Una nueva iniciativa para medir la responsabilidad

Esta situación puede cambiar próximamente. El Estándar de HAP sobre Responsabilidad Humanitaria y Gestión de Calidad, lanzado en Ginebra en abril de 2007, ha sido diseñado para ayudar a las agencias a reforzar, de manera sistemática, sus mecanismos de responsabilidad ante las víctimas de desastres. HAP concibió el estándar con el asesoramiento de trabajadores humanitarios, sobrevivientes de desastres

y asesores de responsabilidad, y trabajó para garantizar su aplicación universal.

Un elemento importante del Estándar es su programa de certificación, que brinda a las agencias responsables la oportunidad de someterse a una auditoría formal sobre la rendición de cuentas realizada por un auditor registrado en HAP. Las dos primeras agencias certificadas – el Consejo Danés para los Refugiados³ y la Oficina Africana para el Desarrollo y la Cooperación (OFADEC, por sus siglas en francés)⁴, con sede en Dakar – recibieron el Certificado de HAP en la asamblea de los 17 miembros de HAP celebrada en abril en Ginebra. Se espera que otros socios de HAP procuren obtener el certificado también.

El propio intento de obtener el certificado es un medio eficaz y un incentivo positivo para que la agencia ponga en práctica el Estándar en toda su organización.

“La obtención del certificado ha supuesto reto, un proceso que ha valido la pena, pues ha hecho que OFADEC mejore su calidad y responsabilidad. La agencia invirtió bastante trabajo y formación en su conjunto. Al final del proceso, vimos que el esfuerzo por llevar a la práctica nuestros propios principios, normas y compromisos había valido la pena. Además, el proceso en sí contribuyó a aumentar nuestra confianza”.

Mamadou Ndiaye, Director Ejecutivo de OFADEC

Andrew Lawday (alawday@hapinternational.org) es asesor de la Asociación Internacional para el Ámbito Humanitario. HAP es una asociación con sede en Ginebra cuyo objetivo es conseguir que la acción humanitaria rinda cuentas ante los beneficiarios. Se puede

descargar el Estándar en Responsabilidad Humanitaria y Gestión de Calidad en: www.hapinternational.org. Se anima a las agencias de ayuda que estén interesadas en la responsabilidad y la calidad a que se pongan en contacto con Sheryl Haw (shaw@hapinternational.org), directora de Certificación de HAP, para obtener más información.

La marca de certificación de HAP ofrece una garantía de responsabilidad y calidad humanitarias. Su empleo queda sujeto a sus términos y condiciones.



1. www.oecd.org/dac
2. www.unfoundation.org/cert/index.asp
3. www.drc.dk
4. <http://membres.lycos.fr/ofadec>

Consejo Editorial de RMF

A continuación se detalla la afiliación institucional de los miembros del Consejo Editorial. No obstante, éstos actúan a título personal y sus opiniones no representan necesariamente las de sus instituciones.

Paula Banerjee
Calcutta Research Group

Amelia Bookstein
Save the Children UK

Nina Birkeland
Consejo Noruego para los Refugiados

Mark Cutts
OCAH

Jens-Hagen Eschenbächer
Observatorio de
Desplazamiento Interno

Rachel Hastie
Oxfam, Gran Bretaña

Arjun Jain
ACNUR

Khalid Koser
Proyecto Brookings-Bern sobre
Desplazamiento Interno

Erin Mooney
ProCap/ACNUR

Bahame Tom Nyanduga
Relator Especial sobre Refugiados,

Desplazados Internos y
Solicitantes de Asilo en África

Dan Seymour
UNICEF

Jeremy Stickings
DFID

Richard Williams
ECRE

Roger Zetter
Centro de Estudios sobre Refugiados

Red de Migraciones Forzadas de ACNUR y RSC

El Centro de Estudios sobre Refugiados (RSC, por sus siglas en inglés), con apoyo de ACNUR, está trazando un mapa mundial en el que ubica a investigadores, académicos, profesores, defensores y profesionales asociados con diversas instituciones o que trabajan de forma independiente para proteger los derechos y la vida de las personas desplazadas. Esperamos que cuando esté terminado, el mapa

ayude a mejorar las conexiones de colaboración entre instituciones académicas, trabajadores en el ámbito humanitario, responsables del desarrollo de políticas y defensores de los derechos humanos que tratan cuestiones relativas a las migraciones forzadas en el mundo entero.

Quisiéramos saber más de Ud., su organización y su trabajo.

Incluiremos esta información en una base de datos mundial que constituirá los cimientos de esta iniciativa. Le estaríamos muy agradecidos si contesta el cuestionario disponible en la red en: www.rsc.ox.ac.uk/mapping.html Para obtener más información, póngase en contacto con Simon Addison

(simon.addison@qeh.ox.ac.uk).