



**HPass**

**El proveedor  
de aprendizaje  
normas para la acción  
humanitaria – un  
documento de trabajo**

---

**VERSIÓN PILOTO** | febrero 2018

# Glosario

**Competencias** – un conjunto de comportamientos que una persona debe demostrar, en función de sus conocimientos, habilidades y experiencias, para desempeñar eficazmente un trabajo o una tarea en una determinada situación.

**Usted (el proveedor de aprendizaje)** – organizaciones, empresas, departamentos, grupos e o institutos que brindan servicios de aprendizaje a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria.

**Marco de competencia** – un grupo establecido de competencias necesarias para llevar a cabo funciones específicas.

**Servicios de aprendizaje** – servicios que usted ofrece a personas y organizaciones para desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y actitudes.

**Acción humanitaria** – medidas adoptadas para salvar vidas, aliviar el sufrimiento y preservar la dignidad humana tanto durante como después de una crisis y un desastre natural, así como prevenir y fortalecer los esfuerzos de preparación para dichas ocurrencias (Adaptado de la guía de evaluación de la acción humanitaria de ALNAP, 2016, página 369).

**Modalidad** – el método que usted utiliza para ofrecer programas de aprendizaje, por ejemplo, en línea, cara a cara, aprendizaje a distancia, ejercicios de simulación (presenciales y virtuales), aprendizaje mixto, programas internos de aprendizaje y desarrollo, entrenamiento, aprendizaje basado en juegos, tutoría y cursos académicos.

**Acciones clave** – acción tomada para alcanzar las normas. Recursos – dinero, materiales, personal y otros activos que una persona u organización necesitan para poder llevar a cabo su trabajo.

**Participantes** – personas que participan en un programa de aprendizaje, por ejemplo, personal y voluntarios de organizaciones no gubernamentales (ONG), personal del gobierno, miembros de la comunidad.

**Normas** – requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar consistentemente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito (definición de la ISO <https://www.iso.org/standards.html>). En ese documento describen lo que usted debería hacer para cumplir con el compromiso general de que las personas involucradas en acción humanitaria tendrán acceso a programas de aprendizaje de alta calidad que les permitirá trabajar de manera más eficaz.

**Necesidades de aprendizaje** – lo que las personas o grupos necesitan aprender para desarrollar competencias.

**Objetivos de aprendizaje** – describe lo que se espera que los y las participantes sepan o puedan hacer al final del programa.

**Programas de aprendizaje** – programas que usted desarrolla y presenta que permiten a los participantes cumplir con los objetivos de aprendizaje establecidos. Un participante participará en un programa de aprendizaje para desarrollar sus competencias.

Correo electrónico: [a.ouerdane@institutbioforce.fr](mailto:a.ouerdane@institutbioforce.fr)  
Sitio web: <http://www.humanitarianleadershipacademy.org/collaboration-centres/>

Las normas del proveedor de aprendizaje tienen como objetivo mejorar la calidad del aprendizaje relacionado con la acción humanitaria y, por lo tanto, contribuyen a que las personas sean más eficaces en sus capacidades para realizar tareas humanitarias, asistiendo a las comunidades que son vulnerables o se ven afectadas por las crisis.

Este manual y las normas asociadas se basan en una amplia consulta realizada por un consorcio formado por el Instituto Bioforce, la Humanitarian Leadership Academy, Pearson y RedR UK. Son el resultado de un proceso conjunto de redacción en el que participan muchas personas y organizaciones, y no representan los puntos de vista de ninguna organización en particular.

## Reconocimiento

Nos gustaría agradecer a las siguientes personas que ayudaron a desarrollar las normas y a compartir su experiencia y buenas prácticas durante la consulta y ofreciendo comentarios de retroalimentación sobre los borradores y disponibilidad para probarlos.

A los equipos del Instituto Bioforce, la Humanitarian Leadership Academy, Pearson y RedR UK.

A quienes participaron en el taller de consulta.

A las personas entrevistadas y las que respondieron a nuestras encuestas y cuestionarios.

A los/as escritores/as que nos ayudaron a revisar las normas después de la etapa de consulta.

A los/as asesores/as que nos ayudaron a revisar todas las diferentes versiones de las normas y que también contribuyeron a su desarrollo en otras formas.

Esta sección será revisada y completada en preparación para la versión final de las normas.

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
.....	
<b>Principios</b>	<b>9</b>
.....	
<b>Resumen de las normas del proveedor de aprendizaje</b>	<b>10</b>
.....	
<b>Normas del proveedor de aprendizaje y acciones clave</b>	<b>11</b>
.....	



**Las normas proporcionan criterios para medir la calidad del aprendizaje que usted proporciona. Usted puede usarlas como base para revisar su desempeño y generar mejoras.**

# Introducción

## ¿Qué son las normas del proveedor de aprendizaje?

Las normas proporcionan criterios para medir la calidad del aprendizaje que usted proporciona. Usted puede usarlas como base para revisar su desempeño y generar mejoras.

Las hemos diseñado para organizaciones, empresas, departamentos e institutos que brindan servicios de aprendizaje a cualquiera involucrado en acción humanitaria.

Si usted cumple con estas normas, está contribuyendo al compromiso general de que las personas involucradas en actividades de acción humanitarias tendrán acceso a programas de aprendizaje de alta calidad que les permitirá trabajar más efectivamente.

## Antecedentes

Desde 2012 que una iniciativa liderada por 22 organizaciones clave del sector tiene como objetivo desarrollar una forma de mostrar las credenciales de aprendizaje y experiencia en el trabajo humanitario (HPass). Uno de los objetivos de la iniciativa era dar a las personas las credenciales que podrían mostrar a los empleadores para que puedan comenzar rápidamente a trabajar en organizaciones humanitarias.

## **Hay ocho normas de proveedor de aprendizaje, cada una con acciones clave asociadas.**

El HPass es un paso adelante hacia la creación de un sector humanitario lo más profesional posible, con los niveles más altos de competencia e integridad. Para lograr esto, necesitaremos:

- establecer las principales competencias que se necesitan;
- proporcionar un aprendizaje y una evaluación de alta calidad de estas competencias; y
- reconocer habilidades, experiencia y aprendizaje.

El informe preliminar inicial del HPass, encargado por la Humanitarian Leadership Academy (la Academy), mostró que los proveedores de aprendizaje y evaluación darían la bienvenida a normas que pudieran medir la calidad de sus servicios (Informes iniciales del HPI, resultados 2 y 3, 2016 (materiales no publicados)). Muchos proveedores de aprendizaje y evaluación invierten recursos considerables para asegurar que sus servicios sean de alta calidad. Sin embargo, el informe encontró que, si bien los proveedores utilizaban algunas normas internas y externas, no hubo una norma única y asequible que fuera ampliamente aceptada o que respondiera directamente a sus necesidades.

En 2017, nosotros (la Academy, el Instituto Bioforce, la Pearson Education y RedR UK) formamos un consorcio para ayudar a desarrollar un marco de calidad para proporcionar aprendizaje y evaluación, incluyendo normas, herramientas de aseguramiento de calidad y material de orientación.

### **¿Cómo se han desarrollado las normas?**

En febrero de 2017 comenzamos una consulta exhaustiva para diseñar las normas. Antes de la consulta, decidimos las preguntas clave que haríamos a las personas. Hicimos las preguntas utilizando un bloc de notas virtual, en los cuatro idiomas elegidos para las normas: árabe, inglés, francés y español. Este primer conjunto de preguntas se centró en el significado de alta calidad de formación y evaluación.

Esta fase de la consulta condujo a la primera versión de las normas, que fueron revisadas por un grupo asesor elegido de partes interesadas claves del sector y un grupo de gestión representando a todos los socios del consorcio. Luego redactamos una versión para usar en la fase de consulta presencial. La consulta presencial tuvo lugar entre mayo y julio de 2017 en siete regiones internacionales. Tomaron parte en la consulta 163 personas de 16 países y 102 organizaciones. Llevamos a cabo 55 entrevistas semiestructuradas con 70 partes interesadas y celebramos tres discusiones de grupos focales, en las que participaron 12 personas.

Para tratar de llegar a la mayor cantidad de personas posible realizamos una encuesta de consulta en línea en julio de 2017. Esta encuesta fue completada por 148 personas.

Un grupo de escritores formado por las partes interesadas, identificado durante la consulta presencial, revisó los hallazgos de la consulta. El grupo incluyó a 55 personas de 14 países.

La necesidad de asegurarse de que las normas pueden tener una calidad asegurada era un tema que recorría todas las etapas de la consulta.

### **¿Qué cubren las normas?**

Hemos desarrollado estas normas para responder de las necesidades de aprendizaje de las personas que responden a las crisis, incluidas las que trabajan en preparación, prevención y recuperación.

Los profesionales de desarrollo y de otras áreas estrechamente vinculadas a la acción humanitaria también pueden encontrar que estas normas se aplican a su trabajo, aunque es posible que tengan que adaptarse a las necesidades y contextos específicos.

Las normas están destinadas a respaldar las reglamentaciones nacionales (cuando existen), no a reemplazarlas. Le ofrecen la oportunidad de comparar sus servicios con proveedores similares que trabajan en otras partes del mundo.

### **¿A quién se dirigen estas normas?**

Hemos diseñado estas normas para organizaciones, empresas, departamentos e institutos que proporcionan servicios de aprendizaje a cualquier persona involucrada en una acción humanitaria, por ejemplo, personal de ONG, miembros de la comunidad, voluntarios, personal del gobierno y donantes. Usted puede usarlos para orientar el aprendizaje externo o incluirlos como parte de la provisión de aprendizaje interno de su organización.

Estas normas se aplican a todos los proveedores de aprendizaje, independientemente de su tamaño y el alcance de sus servicios.

### **Estructura**

Hay ocho normas de proveedores de aprendizaje, cada una con acciones clave asociadas. Las normas 1 a 4 cubren el aprendizaje y los programas de aprendizaje, y las normas 5

a 8 describen los procesos y requisitos de soporte. Juntas contribuyen al compromiso general de que las personas involucradas en la acción humanitaria tengan acceso a programas de aprendizaje de alta calidad que les permitirán ser más efectivos.

- Las **normas** describen lo que se debe hacer para cumplir con el compromiso general.
- Cada **norma tiene** acciones clave asociadas que usted necesita llevar a cabo.
- Los siguientes tres **principios** respaldan las normas.
  - ↔ Accesibilidad
  - ↔ Imparcialidad
  - ↔ Inclusividad
- Los participantes comentan cada norma y demuestran lo que experimentan cuando se cumple una norma.

### ¿Cómo usar las normas?

Hemos diseñado las normas para que sean lo suficientemente flexibles como para ser utilizadas por diferentes tipos de proveedores de aprendizaje y las circunstancias en diferentes regiones, países, áreas y comunidades.

Para cumplir con las normas usted debe llevar a cabo las acciones clave. Las acciones clave son **lo que tiene que existir** para garantizar que los servicios de aprendizaje sean de alta calidad. Hay más información y orientación sobre cómo llevar a cabo las acciones clave en el manual que acompaña a este documento.

También hay un manual de mecanismos de aseguramiento de calidad, que le indicará cómo medir y mostrar evidencia de las acciones clave.





**Para ayudarlo a proporcionar un aprendizaje de alta calidad, también hemos identificado los siguientes tres principios.**

# Principios

La acción humanitaria generalmente se guía por los principios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia. Hemos creado estas normas teniendo en cuenta estos principios porque su objetivo es contribuir a una acción humanitaria más eficaz.

Para ayudarlo a proporcionar un aprendizaje de alta calidad, también hemos identificado los siguientes tres principios.

**Accesibilidad:** Intente llegar a quienes tienen acceso limitado o nulo a las oportunidades de aprendizaje y evaluación.

También observe las barreras para participar en el aprendizaje (estas pueden incluir restricciones financieras y de ubicación, habilidades lingüísticas, niveles de lectura y aritmética, y deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales).

**Imparcialidad:** Llevar a cabo procesos y tratar a las personas de manera justa e igualitaria.

**Inclusividad:** Incluya a todos, independientemente de su edad, sexo, estado civil, raza, nacionalidad, discapacidad, creencias religiosas o de otro tipo, sexualidad o antecedentes sociales o educativos.



# Resumen de las normas del proveedor de aprendizaje

## Compromiso general

Las personas involucradas en acciones humanitarias tienen acceso a programas de aprendizaje de alta calidad que les permitirán trabajar de manera más eficaz.

## Norma 1 – Análisis

Se identifican y priorizan las necesidades de aprendizaje relevantes.

## Norma 2 – Diseño

Los programas de aprendizaje son diseñados y preparados de acuerdo con las necesidades identificadas.

## Norma 3 – Prestación del servicio de aprendizaje

Los programas de aprendizaje son prestados de manera eficaz.

## Norma 4 – Valoración

El aprendizaje se evalúa en relación con los objetivos de aprendizaje.

## Norma 5 – Evaluación y rendición de cuentas

La calidad de los servicios de aprendizaje es mantenida y mejorada.

## Norma 6 – Recursos

Hay suficientes recursos apropiados.

## Norma 7 – Comunicación

La comunicación es abierta y accesible.

## Norma 8 – Administración

Los sistemas de administración son seguros y precisos.

# 1

## Norma 1 – Análisis



**Se identifican y priorizan las necesidades de aprendizaje relevantes.**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 1.1 ✓ Utilice pruebas para analizar las necesidades de aprendizaje;
- 1.2 ✓ Analizar las necesidades de aprendizaje en el nivel relevante, por ejemplo, sectorial, organizacional o individual;
- 1.3 ✓ Identificar las competencias que deberían desarrollarse, utilizando marcos de competencia relevantes cuando estén disponibles;
- 1.4 ✓ Priorizar las necesidades de aprendizaje en función de las necesidades actuales y más urgentes;
- 1.5 ✓ Analizar a los participantes con respecto a su cultura, idioma, habilidades y experiencia, problemas y limitaciones de aprendizaje;
- 1.6 ✓ Analizar las necesidades de aprendizaje regularmente o cuando sea apropiado (por ejemplo, en respuesta a un desastre repentino).

Las oportunidades de aprendizaje son relevantes para el trabajo que necesito hacer



# 2



## Norma 2 – Diseño

**Los programas de aprendizaje son diseñados y preparados de acuerdo con las necesidades identificadas**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 2.1 ✓ Desarrollar objetivos de aprendizaje SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes, de duración determinada) para cubrir las lagunas en la competencia;
- 2.2 ✓ Elegir programas de aprendizaje existentes con contenido, materiales y actividades adecuados, o cree otros nuevos;
- 2.3 ✓ Tener en cuenta el conocimiento, las habilidades y la experiencia existentes de los participantes;
- 2.4 ✓ Elegir las modalidades adecuadas para ofrecer programas de aprendizaje, teniendo en cuenta la accesibilidad y los recursos disponibles;
- 2.5 ✓ Asegurarse de que los programas de aprendizaje sean relevantes y culturalmente apropiados;
- 2.6 ✓ Decidir los criterios de selección o procesos de reclutamiento si es necesario;
- 2.7 ✓ Adaptar los programas de aprendizaje para cubrir las necesidades específicas de las personas, por ejemplo, los niveles de lectura y aritmética y las habilidades lingüísticas;
- 2.8 ✓ Métodos de diseño y herramientas para evaluar el aprendizaje; y
- 2.9 ✓ Planificar cómo presentará los programas de aprendizaje, teniendo en cuenta las condiciones y limitaciones, por ejemplo, restricciones regulatorias, financieras y de tiempo, y la disponibilidad, motivación y capacidad de los participantes.

Los materiales y las actividades me ayudan a aprender

Los materiales y las actividades me ayudan a aprender



Participante

# 3



## Norma 3 – Prestación del servicio de aprendizaje

**Los programas de aprendizaje son prestados de manera eficaz.**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 3.1 ✓ Aplicar los criterios de selección acordados o los procesos de contratación de los participantes;
- 3.2 ✓ Ofrecer los programas de aprendizaje tal como son diseñados;
- 3.3 ✓ Apoyar a los participantes a lo largo del programa para ayudarlos a alcanzar los objetivos de aprendizaje;
- 3.4 ✓ Utilizar el conocimiento y la experiencia de los participantes al impartir el programa de aprendizaje;
- 3.5 ✓ Hacer un seguimiento del progreso de los participantes;
- 3.6 ✓ Responder y adaptarse al progreso de los participantes;
- 3.7 ✓ Establecer medidas razonables para garantizar que los participantes están protegidos y seguros y que su bienestar está protegido.

Soy apoyado a aprender y puedo pedir ayuda si no entiendo algo



Participante

Mis conocimientos, habilidades y experiencias son reconocidos y utilizados durante el programa



Participante

# 4

## Norma 4 – Valoración



**El aprendizaje se evalúa en relación con los objetivos de aprendizaje**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 4.1 ✓ Implementar valoraciones de aprendizaje;
- 4.2 ✓ Llevar a cabo evaluaciones de forma justa y consistente;
- 4.3 ✓ Compartir los resultados de la evaluación con los participantes;
- 4.4 ✓ Si se aplica, proporcionar reconocimiento formal de aprendizaje;
- 4.5 ✓ Registrar resultados basados en evidencia;

(Hay más información sobre cómo evaluar las competencias en las Normas del Proveedor de Evaluación.)

Yo sé lo que he aprendido

Tuve una evaluación justa de mi aprendizaje

Participante

Participante

# 5

## Norma 5 – Evaluación y rendición de cuentas



**La calidad de los servicios de aprendizaje es mantenida y mejorada**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 5.1 ✓ Diseñar e implementar métodos para hacer seguimiento y evaluar los servicios de aprendizaje;
- 5.2 ✓ Usar métodos transparentes y accesibles para recibir y dar comentarios de retroalimentación abiertos;
- 5.3 ✓ Registrar y tratar las preocupaciones y quejas;
- 5.4 ✓ Utilizar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para orientar el cambio, alentar una continua mejora y garantizar que los servicios de aprendizaje sigan siendo aptos para el propósito;

Me piden comentarios de retroalimentación y sé que los tienen en cuenta



Los programas de aprendizaje están actualizados



# 6

## Norma 6 – Recursos



### Hay suficientes recursos apropiados

#### Acciones clave

Usted deberá:

- 6.1 ✓ Identificar los recursos necesarios para diseñar y presentar programas de aprendizaje efectivos;
- 6.2 ✓ Implementar procedimientos para obtener, mantener y administrar recursos apropiados;
- 6.3 ✓ Asegurar que haya personal competente y apropiado disponible para diseñar y presentar los programas de aprendizaje;
- 6.4 ✓ Tratar al personal de manera justa y abierta y no discriminar contra ellos;
- 6.5 ✓ Establecer medidas razonables para garantizar que el personal esté a salvo y seguro y que su bienestar esté protegido.

El personal es profesional y hace un trabajo muy bueno

Tengo el entorno y los materiales correctos para apoyar mi aprendizaje

Participante

Participante



# 7

## Norma 7 – Comunicación



**La comunicación es abierta y accesible**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 7.1 ✓ Establecer y mantener una comunicación adecuada y accesible, por ejemplo, con los participantes y las organizaciones;
- 7.2 ✓ Proporcionar información relevante, clara y precisa sobre los programas y servicios de aprendizaje;
- 7.3 ✓ Comunicarse con claridad, precisión y prontitud;
- 7.4 ✓ Responder a las consultas de manera apropiada y puntual;

Hay información clara sobre el programa de aprendizaje y cómo solicitarlo



Participante

Puedo hacer preguntas y obtener respuestas cuando las necesito



Participante

# 8

## Norma 8 – Administración



**Los sistemas de administración son seguros y precisos**

### Acciones clave

Usted deberá:

- 8.1 ✓ Proporcionar apoyo administrativo y logístico efectivo a los participantes y a las organizaciones;
- 8.2 ✓ Almacenar la información de los participantes utilizando procedimientos de gestión de datos seguros y apropiados;
- 8.3 ✓ Mantener la información y los registros de los participantes confidenciales.

Estoy seguro de que mi información está segura y es confidencial

Recibo apoyo administrativo cuando lo necesito







Published by: Quality Assessment and Learning Centre