



HPass

**Proveedor de validación
de competencias **normas**
para la acción humanitaria
– **un documento de trabajo****

Glosario

Usted (el proveedor de la validación de competencias)

– organizaciones, empresas, departamentos, grupos o institutos que brindan servicios de validación de competencias a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria.

Servicios de evaluación – servicios que usted ofrece a personas candidatas para evaluar competencias, conocimientos, habilidades y actitudes.

Candidatas – las personas cuyas competencias están siendo evaluadas o validadas.

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

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

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 367).

Acciones clave – acción tomada para alcanzar las normas.

Modalidad – el método que usted utiliza para realizar las evaluaciones, por ejemplo, tests en línea, ejercicios de simulación, exámenes orales y tests escritos.

Personas involucradas en acciones humanitarias – cualquier persona que trabaje para satisfacer las necesidades de las comunidades que son vulnerables o afectadas por una crisis, por ejemplo, personal de organizaciones no gubernamentales (ONG), miembros de la comunidad, voluntarios, personal del gobierno y donantes.

Recursos – dinero, materiales, personal y otros activos que una persona u organización necesitan para poder llevar a cabo su trabajo.

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 este documento se describe lo que usted debería hacer para cumplir con el compromiso general de que las personas involucradas en acción humanitaria pueden proporcionar un registro que demuestre que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.

Publicado por: Centro de aprendizaje y evaluación de la calidad

Correo electrónico: a.ouerdane@institutbioforce.fr

Sitio web: <http://www.humanitarianleadershipacademy.org/learning-centres/>

Las normas del proveedor de validación de competencias tienen como objetivo mejorar la calidad de la evaluación relacionada con la acción humanitaria y dan a las personas confianza en su capacidad para ayudar las comunidades que son vulnerables o se ven afectadas por las crisis.

Estas normas 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

Introducción

4

Principios

7

Resumen de las normas del proveedor de validación de competencias

8

Normas del proveedor de validación de competencias y acciones clave

9



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

Introducción

¿Qué son las normas del proveedor de validación de competencias?

Las normas proporcionan criterios para medir la calidad de la validación de competencias 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 acción humanitaria pueden proporcionar un registro que demuestre que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.

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.

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 validación de competencias 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 validación de competencias 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 validación de competencias invierten recursos considerables para asegurar que sus servicios sean de alta calidad. Sin embargo, el informe encontró que, si bien los proveedores

Hay siete normas de proveedores de evaluaciones de competencias, cada una con acciones clave asociadas.

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, Pearson Education y RedR UK) formamos un consorcio para ayudar a desarrollar un marco de calidad para proporcionar aprendizaje y validación de competencias, 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 validación de competencias 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 brindan servicios de evaluación de competencias a cualquier persona involucrada en la acción humanitaria y que desea adoptar las normas del proveedor de validación de competencias. Estos servicios pueden ser proporcionados por un proveedor de validación de competencias independiente o como parte de la función interna de recursos humanos de una organización.

Los servicios de evaluación pueden tener lugar:

- al final del proceso de aprendizaje,
- durante las actividades de reclutamiento,
- como parte del desarrollo profesional y la progresión,
- en cualquier punto cuando un miembro del personal o las personas candidatas desea que se evalúen sus competencias.

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

Estructura

Hay siete normas de proveedores de evaluaciones de competencias, cada una con acciones clave asociadas. Las normas 1 a 4 cubren el la lógica del ciclo de evaluación de competencias, y los normas 4 a 7 describen los procesos y requisitos de soporte. Juntas contribuyen al compromiso general de que las personas involucradas en acción humanitaria pueden proporcionar un registro que demuestre que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.

- 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

Las personas candidatas 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 servicios de validación de competencias 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 validación de competencias 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.



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 validación de competencias.

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 validación de competencias

Compromiso general

Las personas involucradas en acción humanitaria pueden proporcionar las evidencias que demuestran que tienen las competencias para llevar a cabo el trabajo humanitario, lo que conducirá a mejores oportunidades de empleo y voluntariado.

Norma 1 – Análisis

Se identifican necesidades de evaluación relevantes

Norma 2 – Diseño

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

Norma 3 – Prestación del servicio de evaluación

Las evaluaciones son realizadas de forma eficaz y con exactitud

Norma 4 – Evaluación y rendición de cuentas

La calidad de los servicios de aprendizaje es mantenida y mejorada

Norma 5 – Recursos

Hay suficientes recursos apropiados

Norma 6 – Comunicación

La comunicación es abierta y accesible

Norma 7 – Administración

Los sistemas de administración son seguros y precisos

1

Norma 1 – Análisis



Se identifican las necesidades de evaluación relevantes

Acciones clave

Usted deberá:

- 1.1 ✓ Identificar y evaluar los objetivos generales de las personas candidatas para la evaluación;
- 1.2 ✓ Enumerar las áreas específicas de competencia que servirán para evaluar a las personas candidatas;
- 1.3 ✓ Identificar los marcos de competencias existentes en los sectores humanitarios y otros sectores;
- 1.4 ✓ Analizar la relevancia de los marcos de competencia identificados;
- 1.5 ✓ Seleccionar y utilizar los marcos de competencias relevantes existentes o crear nuevos; y
- 1.6 ✓ Decidir sobre las modalidades de evaluación apropiadas para la persona candidata.

El marco de competencias me ayuda a entender los requisitos para mi trabajo.

Ahora conozco las competencias que tengo y que son relevantes para el sector y que pueden ser reconocidas.

Este proveedor de evaluación de competencias ha identificado las competencias relevantes para personas como yo que quieren ayudar a los afectados por desastres.



2

Norma 2 – Diseño



Los programas de evaluación se diseñan y preparan de acuerdo con las necesidades identificadas

Acciones clave

Usted deberá:

- 2.1 ✓ Con base en los marcos de competencias que usted ha seleccionado, defina los objetivos de evaluación medibles en términos de conocimiento, habilidades o competencias completas que los candidatos podrán demostrar a través de la evaluación;
- 2.2 ✓ Tener criterios claramente definidos para que las personas candidatas sean evaluadas a partir de los marcos de competencias seleccionados;
- 2.3 ✓ Elegir y planificar los pasos para un proceso de evaluación coherente, inclusivo e imparcial;
- 2.4. ✓ Definir los resultados esperados de cada paso del proceso de evaluación; y
- 2.5 ✓ Elegir o crear herramientas de evaluación adecuadas para cada paso del proceso.

Sé exactamente qué esperar antes, durante y tras la evaluación de mis competencias.



Puedo prepararme para la evaluación de competencias de la mejor manera posible.



3

Norma 3 – Prestación de servicios de evaluación



Las evoluciones son prestadas de manera eficaz y con exactitud

Acciones clave

Usted deberá:

- 3.1 ✓ Realizar evaluaciones según lo diseñado;
- 3.2 ✓ Asegúrese de que los resultados de las evaluaciones se interpretan de manera normalizada e imparcial, y que se basan en evidencias;
- 3.3 ✓ Crear un entorno seguro para la prestación de evaluaciones claras normalizadas e imparciales;
- 3.4 ✓ Establecer medidas razonables para garantizar que las personas candidatas estén a salvo y seguros y que su bienestar esté protegido.
- 3.5 ✓ Hacer un seguimiento del progreso de las personas candidatas;
- 3.6 ✓ Presentar informes de evaluación (e insignias y certificados reconocidos, si están disponibles).

Me siento tratada con respeto y justicia por todo el personal durante la evaluación.

Puedo percibir que se han tomado medidas para que las personas candidatas sean evaluadas de modo imparcial.



Me sentí como si la evaluación me permitiera demostrar mis competencias.



4

Norma 4 – Evaluación y rendición de cuentas



La calidad de los servicios de evaluación es mantenida y mejorada

Acciones clave

Usted deberá:

- 4.1 ✓ Diseñar y poner en práctica métodos de seguimiento y evaluación de los servicios de evaluación;
- 4.2 ✓ Usar métodos transparentes y accesibles para recibir y dar comentarios de retroalimentación abiertos;
- 4.3 ✓ Registrar y tratar las preocupaciones y quejas; and
- 4.4 ✓ Usar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para orientar el cambio, alentar la mejora continua y asegurarse de que los servicios de evaluación sigan siendo aptos para el propósito.

El proveedor de la validación de competencias está preocupado por la calidad e intenta mejorar el proceso. Tengo confianza en que son responsables y que tomarán mi opinión en cuenta respecto a todo el proceso.



5

Norma 5 – Recursos



Hay suficientes recursos apropiados

Acciones clave

Usted deberá:

- 5.1 ✓ Identificar qué recursos usted necesita para diseñar y presentar evaluaciones efectivas;
- 5.2 ✓ Implementar procedimientos para obtener, mantener y administrar suficientes recursos apropiados;
- 5.3 ✓ Asegúrese de que haya personal competente y apropiado disponible para diseñar e implementar las evaluaciones;
- 5.4 ✓ Tratar al personal de manera justa y abierta y no discriminar en contra de ellos; y
- 5.5 ✓ Establecer medidas razonables para garantizar que el personal esté a salvo y seguro y que su bienestar esté protegido.

Siento que los asesores son profesionales y pueden hacer bien su trabajo.

Tenía el ambiente y las instalaciones adecuadas para participar en el proceso de evaluación de competencias.



6

Norma 6 – Comunicación



La comunicación es abierta y accesible

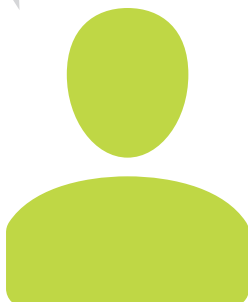
Acciones clave

Usted deberá:

- 6.1 ✓ Establecer y mantener una comunicación apropiada y accesible con las personas candidatas y las organizaciones;
- 6.2 ✓ Proporcionar información relevante, clara y precisa sobre los servicios de evaluación;
- 6.3 ✓ Comunicarse de forma clara, precisa y con tiempo;
- 6.4 ✓ Responder a las consultas de manera apropiada y en el momento oportuno; y
- 6.5 ✓ Proporcionar informes y análisis eficaces a las organizaciones, cuando sea necesario.

Sé cuáles son mis responsabilidades de comunicar al proveedor de evaluación de competencias y tengo tiempo suficiente para responder a sus peticiones.

Sabía qué hacer y a quién acudir; si tenía preguntas obtuve respuesta en un tiempo razonable.



7

Norma 7 – Administración



Los sistemas de administración son seguros y precisos

Acciones clave

Usted deberá:

- 7.1 ✓ Proporcionar apoyo administrativo y logístico eficaz a las personas candidatas y organizaciones;
- 7.2 ✓ Establecer y poner en marcha procedimientos para administrar de manera segura materiales de evaluación confidenciales;
- 7.3 ✓ Almacenar la información de las personas candidatas utilizando procedimientos de gestión de datos seguros y apropiados;
- 7.4 ✓ Asegúrese de que los resultados de la evaluación se entreguen y puedan recuperarse (si es necesario) en el momento oportuno; y
- 7.5 ✓ Mantener confidencial la información y los registros de las personas candidatas.

Recibí el apoyo administrativo que necesitaba para tener una buena experiencia de evaluación de competencias.

Tengo confianza en que el proveedor de evaluación de competencias tiene la información correcta sobre mí y que se mantendrá confidencial.





Published by: Quality Assessment and Learning Centre