MoneyGram
UNI
TRANSFER
EURO
CENTER
UNIBANK
CENTRE D'IMPRESSION
FLYERS _ BADGE
IMPRESSION

CAPÍTULO

# 9

# DESAFÍOS Y LÍMITES DE LA DIPLOMACIA HUMANITARIA EN EL ESCENARIO INTERNACIONAL

**Francisco Rey Marcos**, codirector del IECAH, y **Andrés Felipe Gómez**, investigador del IECAH

*
Ver notas al final del informe, página 150.

FOTO:
**La calle que lleva a la catedral mostraba, en marzo de 2024, las señales de los violentos enfrentamientos que sacudían Puerto Príncipe desde el mes anterior.**
HAITÍ © CORENTIN FOHLEN / DIVERGENCE

## 1 INTRODUCCIÓN

La defensa del derecho internacional en contextos de conflicto armado, y en particular del derecho internacional humanitario (DIH), junto con la salvaguarda del espacio humanitario, atraviesan actualmente uno de los momentos más críticos desde la adopción de los Convenios de Ginebra y el surgimiento de la acción humanitaria moderna a mediados del siglo XIX. En múltiples contextos de conflicto violento, se observa una preocupante normalización de prácticas que vulneran las normas básicas del DIH: ataques deliberados contra instalaciones médicas, bloqueos al acceso humanitario, criminalización del personal humanitario y una creciente impunidad frente a estas violaciones. El derecho internacional de los derechos humanos (DIDH) no pasa por mejores momentos y la impunidad respecto de sus violaciones se ha incrementado. La Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio está siendo incumplida en Gaza en, al menos, cuatro de sus cinco apartados, tal como plantean recientes informes.[219] A ello se suma la proliferación de discursos que desacreditan o relativizan los fundamentos de la acción humanitaria, incluso por parte de actores con responsabilidad internacional. En este entorno de deterioro sostenido, la acción diplomática, de cualquier tipo, para proteger a las personas civiles y facilitar la respuesta humanitaria y el respeto de los derechos humanos se ha vuelto más urgente que nunca.

La diplomacia humanitaria, en consecuencia, adquiere centralidad y así se ha puesto de manifiesto en diversas ocasiones. Aunque el término aún suscita diferentes interpretaciones y definiciones,[220] puede entenderse como el conjunto de acciones políticas y diplomáticas emprendidas por actores estatales y no estatales con el objetivo de promover la protección de la población civil, el respeto del DIH y de los elementos básicos del DIDH, así como el acceso seguro a una ayuda humanitaria, al menos, imparcial. A diferencia de la diplomacia tradicional, centrada en intereses geopolíticos o económicos, la diplomacia humanitaria persigue fines normativos y operativos, y suele desplegarse tanto en foros multilaterales como a través de canales discretos o intermediarios. Incluye pronunciamientos públicos, negociaciones bilaterales, iniciativas legales, y también acciones indirectas como la presión política coordinada o el apoyo a terceros con capacidad de incidencia. Salla Turunen, una de las analistas más reconocidas del tema, lo expresa de modo provocador: «La diplomacia humanitaria puede entenderse como un oxímoron, donde "humanitario" representa principios humanitarios como la neutralidad, la independencia y la imparcialidad, y "diplomacia" representa la negociación, el compromiso y el pragmatismo».[221] Entre esos dos polos es justamente donde se mueve la diplomacia humanitaria.

No obstante, es un hecho que, en la última década, la diplomacia humanitaria ha comenzado a consolidarse como un ámbito de actuación propio dentro de la política exterior de algunos actores internacionales, entre ellos la Unión Europea y ciertos Estados miembros como España. Existen señales de creciente reconocimiento: aumento de las referencias al DIH en declaraciones oficiales, creación de grupos interinstitucionales para abordar temas humanitarios, inclusión de cláusulas sobre acceso y protección en acuerdos políticos y comerciales, y una mayor interacción entre actores diplomáticos y humanitarios. En el caso de España, la adopción de una estrategia específica de

diplomacia humanitaria y su defensa activa de temas como la protección de la misión médica, las escuelas seguras o la lucha contra la violencia de género en los conflictos armados, entre otros, han contribuido a posicionarla como un actor con potencial para liderar en este campo.

Sin embargo, los avances tanto a nivel europeo como nacional siguen siendo limitados, fragmentados e inconsistentes. En muchos casos, la respuesta diplomática frente a violaciones flagrantes del DIH o el DIDH ha sido reactiva, poco sistemática o insuficientemente ambiciosa, lo que ha debilitado la capacidad de influencia de actores como la UE y sus Estados miembros, incluida España, en contextos críticos.

Este artículo analiza el estado actual de la diplomacia humanitaria europea y el papel de España en este proceso. Tras contextualizar el creciente deterioro del espacio humanitario a nivel global, se examinan las acciones, discursos y omisiones de la Unión Europea frente a estas tendencias. Posteriormente, se aborda el caso español, valorando los avances normativos y estratégicos emprendidos en los últimos años. Finalmente, se reflexiona sobre los retos más significativos que enfrenta hoy la diplomacia humanitaria, con especial atención a las contradicciones expuestas por la respuesta europea ante la actuación de Israel en Gaza. A través de este recorrido, se propone un balance crítico sobre la consolidación de la diplomacia humanitaria y se exploran caminos para reforzar su coherencia, ambición y eficacia.

**La respuesta diplomática frente a violaciones del DIH ha sido reactiva, poco sistemática o insuficientemente ambiciosa**

## 2
## EL MOMENTO PARA LA DIPLOMACIA HUMANITARIA

**La diplomacia humanitaria se ha vuelto más urgente y necesaria que nunca en un contexto internacional marcado por el asedio creciente al DIH y los abusos frecuentes de los derechos humanos.** Aunque los Convenios de Ginebra y sus protocolos adicionales siguen constituyendo el marco jurídico fundamental para la protección de civiles y la regulación de la conducta en los conflictos armados, su cumplimiento y legitimidad están siendo sistemáticamente socavados por discursos deshumanizadores, retrocesos institucionales y un repunte alarmante de violaciones en terreno. A su vez, el DIDH también se encuentra en un momento crítico, en la medida en que varios países atraviesan periodos de auge de posturas autoritarias y los Gobiernos limitan las libertades individuales e imponen mayores barreras a la migración en nombre de la seguridad nacional.

Frente a esta realidad, no basta con declaraciones de principio: se requiere una acción diplomática activa, coherente y persistente para defender el DIH y los DD. HH. como norma universal y asegurar que la respuesta humanitaria pueda desarrollarse en condiciones mínimas de seguridad y legalidad.

Uno de los elementos más preocupantes es el recrudecimiento de las retóricas públicas que legitiman o incluso promueven la violación del DIH. Estas narrativas deshumanizadoras no solo reflejan una pérdida de compromiso con los principios fundamentales del derecho internacional, **sino que también generan un entorno político en el que se normaliza la violencia contra la población civil y los actores humanitarios.** Un ejemplo

elocuente de este fenómeno es la declaración realizada en octubre de 2023 por el entonces ministro de Defensa israelí, Yoav Gallant, al anunciar el inicio de la incursión militar en Gaza: «Estamos imponiendo un asedio total sobre [Gaza]. Sin electricidad, sin comida, sin agua, sin combustible —todo está cerrado—. Estamos luchando contra animales humanos y debemos actuar en consecuencia».[222]

Esta frase no solo constituye una deshumanización explícita de toda una población civil, sino que además enuncia con claridad la decisión de aplicar un castigo colectivo, prohibido expresamente por el artículo 33 del IV Convenio de Ginebra, y de negar bienes indispensables para la supervivencia, en contravención del principio de humanidad.

A esta se suma la más reciente declaración del general israelí retirado Herzi Halevi, quien admitió en una reunión comunitaria que las cuestiones legales no han limitado las operaciones militares en Gaza, sino que, en cambio, la tarea de los asesores legales israelíes ha sido principalmente la de convencer ante el mundo exterior la legalidad de las acciones de las fuerzas militares israelíes.[223] Este tipo de discursos, lejos de ser aislados, forman parte de una narrativa que trata de deslegitimizar el DIH al señalarlo como obstáculo para el uso del poder militar, y están siendo cada vez más tolerados o incluso replicados por otros actores en distintos escenarios. Además, estos discursos se han aplicado en la práctica con la comisión de evidentes crímenes de guerra, de lesa humanidad y de genocidio.

**Estos discursos fomentan una narrativa que deslegitimiza el DIH, al señalarlo como obstáculo para el uso del poder militar**

A este deterioro discursivo se suma una erosión institucional del compromiso con el DIH por parte de actores clave del sistema internacional. En Estados Unidos, por ejemplo, el Gobierno actual ha comenzado a desmantelar estructuras internas que habían sido creadas para mitigar el daño a civiles en contextos de conflicto. En 2025, el secretario de Defensa (ahora secretario de Guerra) Peter Hegseth ordenó el cierre tanto de la Oficina de Mitigación del Daño a Civiles del Pentágono, encargada de desarrollar políticas para reducir los efectos de las operaciones militares sobre la población civil, como del Centro de Excelencia para la Protección de Civiles, que proveía formación y orientación técnica en esta materia.[224] Estas decisiones no solo eliminan capacidades institucionales relevantes, sino que envían un mensaje político claro: **el cumplimiento de los principios de distinción y proporcionalidad ya no figura entre las prioridades de la principal potencia militar del mundo.**

Este retroceso político y normativo tiene consecuencias directas y cuantificables sobre la vida de las personas, como lo han demostrado tanto las flagrantes violaciones del DIH por parte de Israel en Gaza o las recientes operaciones militares de Estados Unidos en Yemen. Según un informe reciente de la OACNUDH, el número de población civil muerta en conflictos armados incrementó en un 40% durante 2024 en comparación con el año anterior.[225] Este aumento, sin precedentes en la última década, coincide con la intensificación de los conflictos en contextos como Sudán, Ucrania, Gaza y Myanmar, donde los marcos de protección humanitaria han sido ignorados o deliberadamente atacados.

Paralelamente, el personal humanitario y médico ha sido objeto de un número récord de ataques. Datos recopilados por organizaciones como Humanitarian Outcomes e Insecurity Insight muestran que 2024 ha sido el año con más incidentes violentos registrados contra personal humanitario desde que existen

registros sistemáticos.[226] También se ha documentado un incremento significativo en la obstrucción a las misiones médicas, con ataques a instalaciones sanitarias, impedimentos de acceso a zonas sitiadas y restricciones legales cada vez más severas impuestas por Gobiernos y actores armados no estatales.[227]

Estas agresiones no son fallos operativos aislados: **constituyen una tendencia estructural que busca restringir la acción humanitaria, castigar a las poblaciones civiles y debilitar los marcos legales que las protegen**. En este contexto, la diplomacia humanitaria debe asumir un rol más central y estratégico, orientado a promover el respeto del DIH y el DIDH, denunciar sus violaciones y ejercer presión política de forma sostenida.

Por desgracia, para algunos países la diplomacia humanitaria se ha convertido en poco más que un elemento de propaganda exterior. En un reciente artículo publicado en El País el Día Mundial de la Asistencia Humanitaria, el presidente turco Recep Tayyip Erdoğan expresaba que «La ayuda humanitaria es la forma más elevada de diplomacia, que surge de una profunda empatía y conciencia humanitaria».[228]

**La diplomacia humanitaria ha dejado de ser un concepto marginal para figurar en documentos, discursos y debates de la UE**

# 3
## LA DIPLOMACIA HUMANITARIA EUROPEA

En la última década, la diplomacia humanitaria ha pasado a ocupar un lugar destacado en la acción exterior de la Unión Europea. Su ejercicio no recae en una única institución, sino en un entramado institucional en el que confluyen distintos actores: el Consejo Europeo y el Consejo de la UE fijan las orientaciones estratégicas y políticas; el Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE) y sus delegaciones despliegan la dimensión diplomática en el terreno y en foros multilaterales; la Comisión Europea, a través de DG ECHO, aporta legitimidad humanitaria y coordinación con los actores operativos; el Parlamento Europeo refuerza la visibilidad mediante resoluciones y debates; y los Estados miembros complementan o lideran iniciativas a través de sus diplomacias nacionales.

La práctica reciente muestra cómo la UE combina diversos instrumentos para dar contenido a esta diplomacia. En 2024 desplegó un abanico de acciones que incluyeron diálogos políticos bilaterales, *démarches* discretas ante Gobiernos y actores armados, cooperación con Naciones Unidas y el CICR, financiamiento a proyectos de documentación de violaciones y mitigación de sanciones, así como la organización de eventos multilaterales como «Restaurar la centralidad del DIH en los conflictos armados actuales» en la ONU. Estas iniciativas buscaron reforzar la protección de civiles, promover la adhesión a tratados internacionales como la Convención sobre la Prohibición de Minas Antipersonal, y mejorar el acceso humanitario en contextos como Somalia, Etiopía o la República Democrática del Congo.

En términos de avances, puede señalarse un reconocimiento político creciente: la diplomacia humanitaria ha dejado de ser un concepto marginal para figurar en documentos del Consejo de la UE, en discursos de responsables europeos y en debates parlamentarios. También se observa una mayor visibilidad en foros

multilaterales, donde la UE y algunos Estados miembros han conseguido introducir referencias al acceso humanitario y a la protección de población civil en resoluciones de la ONU. Asimismo, se han consolidado prácticas específicas de incidencia, como declaraciones conjuntas, *non-papers* y presiones discretas a Gobiernos, que evidencian un repertorio de tácticas en expansión.

El desarrollo de alianzas estratégicas con el CICR, agencias de Naciones Unidas y ONG internacionales ha permitido canalizar mensajes comunes y dar mayor peso a la incidencia europea, especialmente en ámbitos como la protección de la misión médica o la lucha contra el uso del hambre como arma de guerra. En paralelo, algunos Estados miembros, entre ellos España con su Estrategia de Diplomacia Humanitaria, han avanzado en la institucionalización de este ámbito, contribuyendo a dotarlo de mayor coherencia y proyección.

Finalmente, ante la necesidad de una coordinación más eficaz, el modelo de *Team Europe Initiative* se presenta como una oportunidad para articular de manera más coherente los esfuerzos políticos y diplomáticos en este ámbito. Aunque su aplicación ha sido hasta ahora más aspiracional que práctica, este enfoque ha buscado que la UE y sus Estados miembros puedan articular mensajes comunes, priorizar temas y regiones clave y evitar la fragmentación de esfuerzos.

**El desarrollo de alianzas estratégicas ha permitido canalizar mensajes comunes y dar mayor peso a la incidencia europea**

# 4

## EL CASO DE ESPAÑA: LOS MODESTOS PRIMEROS PASOS DE UNA ESTRATEGIA AMBICIOSA

Aunque España contaba con numerosos antecedentes en la materia, tanto por parte del Gobierno como de las ONG, la aprobación de la Estrategia de Diplomacia Humanitaria 2023-2026 supuso un hito fundamental al incorporar formalmente en un documento de política pública los compromisos y objetivos asumidos por el Gobierno.[229] De hecho, el Gobierno español ha sido pionero en este tema a escala internacional y hay que enfatizar que esta estrategia, que fue dictaminada por el Consejo de Cooperación, contó en su elaboración con la participación de la sociedad civil y de entidades como la Coordinadora de ONG para el Desarrollo o el IECAH.[230]

**Objetivos estratégicos y ejes de actuación de la Estrategia de Diplomacia Humanitaria 2023-2026**

**Objetivo 1: Prevenir y resolver conflictos**

Eje 1. Diplomacia preventiva, mediación y resolución de conflictos
Eje 2. Operaciones y misiones de paz y seguridad
Eje 3. No proliferación y desarme
Eje 4. Protección del espacio humanitario
Eje 5. Lucha contra el terrorismo

**Objetivo 2: Promover el respeto del derecho internacional humanitario**

Eje 6. Normas de DIH, la persecución de los crímenes atroces y la responsabilidad de proteger
Eje 7. Lucha contra la impunidad y rendición de cuentas
Eje 8. Respeto y protección de misiones médicas y servicios sanitarios
Eje 9. Niñas y niños en conflictos armados
Eje 10. Hambre y conflicto

**Objetivo 3: Proteger a las personas en situaciones de vulnerabilidad, sin dejar a nadie atrás**

Eje 11. Igualdad de género, diversidad y lucha contra la violencia sexual
Eje 12. Personas con discapacidad
Eje 13. Refugiados y desplazados internos
Eje 14. Migrantes en situación de vulnerabilidad

**La Estrategia española plantea un concepto amplio de la diplomacia humanitaria**

La Estrategia establece tres objetivos: prevenir y resolver conflictos, promover el respeto del DIH y proteger a las personas en situación de vulnerabilidad. Mientras que los dos últimos se inscriben en los marcos clásicos de la diplomacia humanitaria, algunos elementos del primero, como la inclusión de la lucha contra el terrorismo, aunque con matices, no encajan plenamente y pueden entrar en contradicción con la acción humanitaria. Ejemplo de ello es que la Estrategia expresa que España trabajará por «mantener su compromiso con la Estrategia Global de Naciones Unidas contra el Terrorismo y con la Oficina de Lucha contra el Terrorismo», lo que es matizado a continuación por «promover una lucha contra el terrorismo que no menoscabe la prestación de ayuda humanitaria y la complementariedad entre el DIH, los derechos humanos y los marcos legales, de conformidad con las exenciones humanitarias previstas en la Directiva UE 2017/541 relativa a la lucha contra el terrorismo».

Sin embargo, la inclusión en el apartado 2 de ejes como la persecución de los crímenes atroces o la lucha contra la impunidad y rendición de cuentas han demostrado ser fundamentales y, aunque sin citar —como hubiera sido muy pertinente— la Estrategia, han guiado algunas de las posiciones del Gobierno o la Fiscalía con relación al genocidio en Gaza.

La Estrategia se puso en marcha mediante un Plan de acción bianual (2023-2024) que, lamentablemente, ha sido poco difundido. Por ello, este plan no es muy conocido entre las

entidades del sector humanitario y, mucho menos, por la sociedad en general, lo que dificulta su seguimiento, evaluación y la oportuna rendición de cuentas sobre sus avances y dificultades. El grupo de trabajo *ad hoc* constituido en el seno de la Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario sería el encargado de estas tareas, aunque el protagonismo en la elaboración de los planes de acción recae sobre la Dirección General de Naciones Unidas, Organismos Internacionales y Derechos Humanos del MAEUEC, en colaboración con otros organismos y entidades. Actualmente está en proceso de elaboración y aprobación el Plan 2025-2026.

Algunas de las acciones que se han ido incorporando a los planes de acción de la Estrategia eran actividades que ya se realizaban anteriormente, o se realizan habitualmente, por diversos organismos e instituciones gubernamentales y a las que la Estrategia trata de darles mayor coherencia o reforzar. Es el caso de la participación en mecanismos de Naciones Unidas o el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Otro buen ejemplo sería la elaboración de un Informe Voluntario de España sobre cumplimiento del DIH que ya se ha iniciado. Se trata de un compromiso asumido por España en la 33 Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para elaborar estos informes bajo la autoridad del Gobierno, que son publicados oficialmente y que se ponen en conocimiento del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Las clásicas acciones de formación en materia de DIH o el apoyo a iniciativas en materia de escuelas seguras, lucha contra la violencia sexual basada en género, protección de la misión médica o la lucha contra el hambre, entre otras, entrarían en esa categoría.

**La Estrategia no ha funcionado como marco de referencia para articular muchas de las iniciativas de diplomacia humanitaria**

Desde una perspectiva política global, la Estrategia de Diplomacia Humanitaria cuenta con el respaldo del conjunto del MAEUEC, y el propio ministro Albares ha manifestado en diversas ocasiones su apoyo a varias de sus medidas.[231] No obstante, en la práctica, la Estrategia no ha funcionado como marco de referencia para articular muchas de las iniciativas de diplomacia humanitaria que el MAEUEC ha puesto en marcha en los últimos años. Es el caso de numerosos pronunciamientos y posiciones frente a la invasión de Ucrania y, especialmente, a las tomas de posición respecto del delito de genocidio y los crímenes de guerra cometidos por el Ejército israelí en Gaza, que poseen un marcado componente humanitario y que podrían haberse integrado en el marco de la Estrategia.

# 5
## ALGUNAS CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

**El caso de Gaza constituye un punto de inflexión que revela con nitidez los límites actuales de la diplomacia humanitaria.** La magnitud y sistematicidad de los ataques contra la población civil, las restricciones deliberadas al acceso humanitario y la destrucción de infraestructuras médicas y educativas han sido señaladas por organismos internacionales y actores clave como posibles crímenes de guerra e incluso como actos de genocidio. La respuesta europea ante esta situación permite identificar los principales retos que enfrentan tanto la Unión Europea como España.

En el terreno político y geopolítico, Gaza ha evidenciado la dificultad de la Unión Europea para alcanzar consensos básicos entre sus Estados miembros. **Las divisiones internas, motivadas tanto por intereses económicos como por afinidades estratégicas con Israel, se han traducido en declaraciones ambiguas, tímidas y, en muchos casos, contradictorias**. A esta fragmentación se suma el hecho de que la UE carece de una estrategia clara y definida de diplomacia humanitaria, lo que ha obstaculizado no solo la construcción de acuerdos entre países, sino también la articulación efectiva de acciones dentro de las propias instituciones comunitarias sobre las que recae ejercerla. La consecuencia es una diplomacia humanitaria relegada frente a cálculos de poder y alianzas políticas, confirmando su lugar secundario dentro de la acción exterior europea.

En el plano de la credibilidad y la legitimidad, la incapacidad de la UE para tomar medidas contundentes que exijan a Israel el respeto del DIH ha debilitado gravemente su narrativa como defensora de un orden internacional basado en normas. Una Europa que se reivindica como garante del multilateralismo y del derecho internacional no puede, al mismo tiempo, mostrarse incapaz de actuar cuando esas normas son vulneradas de manera flagrante. **Esta incoherencia proyecta un doble rasero que erosiona su credibilidad global y resta peso a sus esfuerzos diplomáticos en otros escenarios donde busca incidir en la protección de civiles.**

**Gaza ha evidenciado la dificultad de la Unión Europea para alcanzar consensos básicos entre sus Estados miembros**

En el caso de España, el reto está en la coherencia y eficacia de su incipiente liderazgo en diplomacia humanitaria. Su estrategia nacional y sus pronunciamientos frente a Gaza la han situado en una posición de vanguardia dentro del bloque europeo, pero **aún falta traducir ese compromiso en acciones sostenidas y efectivas que trasciendan el plano discursivo**. La posibilidad de consolidar un papel referencial dependerá de su capacidad para convertir su estrategia en una práctica coherente y transformadora, capaz de incidir de manera tangible en la protección de la población civil, en la defensa efectiva del DIH y el DIDH, y en la lucha contra la impunidad. El Gobierno debe ser consciente de que, en estas tareas, numerosos sectores de la sociedad civil pueden y deben colaborar y algunos, de hecho, han incidido y presionado para que se tomaran algunas de las posiciones que finalmente se han adoptado. Transmitir que muchas de las acciones y tomas de posición respecto de Gaza están en sintonía con la Estrategia de Diplomacia Humanitaria contribuiría a darles coherencia, al tiempo que ayudaría a comunicar un instrumento de política pública poco conocido.

Superar estos límites exige avanzar hacia una diplomacia humanitaria más coherente, estratégica y sostenida. En el caso de la Unión Europea, esto implica dotarse de una estrategia común y claramente definida que permita alinear a las instituciones y a los Estados miembros, evitando la fragmentación y garantizando que las preocupaciones humanitarias estén plenamente integradas en la acción exterior. Reforzar la coordinación interinstitucional (particularmente entre el SEAE, DG ECHO y las delegaciones en terreno), invertir en capacidades especializadas y asegurar recursos financieros predecibles son pasos indispensables para pasar de un enfoque reactivo a otro más proactivo y anticipatorio. Igualmente, la UE debe aprender a equilibrar la diplomacia pública con la discreta, apoyándose en herramientas flexibles como la diplomacia de segundo nivel y alianzas estratégicas con actores clave, incluidas las ONG y los Estados con acceso privilegiado a las partes en conflicto. Solo mediante una mayor coherencia interna, una priorización estratégica de temas y contextos, y un compromiso sostenido con los principios del DIH, los DD. HH. y la lucha contra la impunidad, tanto la UE como España podrán consolidar una diplomacia humanitaria capaz de responder a la magnitud de los desafíos actuales y de recuperar credibilidad en la defensa, aunque se haya convertido en una muletilla, de un orden internacional basado en normas.