

## RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Cómo asegurar?

- a) Relaciones de respeto, confianza y transparentes con los actores claves
- b) El involucramiento de actores claves en la toma de decisiones desde el principio hasta el final de nuestras intervenciones
- c) Condiciones para recibir retroalimentación –sea positiva o negativa– por parte de los actores claves y responder oportunamente
- d) Una gestión interna con apertura para alimentar aprendizajes y evaluar progresos al interior de los equipos de trabajo

Guía para organizar sistemas  
de rendición de cuentas de las  
ONGs a la ciudadanía

LA EXPERIENCIA DE CARE PERÚ





## RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Cómo asegurar?

- a) Relaciones de respeto, confianza y transparentes con los actores claves
- b) El involucramiento de actores claves en la toma de decisiones desde el principio hasta el final de nuestras intervenciones
- c) Condiciones para recibir retroalimentación –sea positiva o negativa– por parte de los actores claves y responder oportunamente
- d) Una gestión interna con apertura para alimentar aprendizajes y evaluar progresos al interior de los equipos de trabajo

# Guía para organizar sistemas de rendición de cuentas de las ONGs a la ciudadanía

LA EXPERIENCIA DE CARE PERÚ

LIMA PERÚ, 2010

*Guía para organizar sistemas de rendición de cuentas de las ONGs a la ciudadanía  
La experiencia de CARE Perú*

© CARE PERU

Av. General Santa Cruz 659, Lima 11 - Perú

Teléfono: (511) 4171100

Fax: (511) 4334753

[www.care.org.pe](http://www.care.org.pe)

Director de Programas

Jay Goulden

Coordinación general

Claudia Sánchez

Unidad monitoreo, evaluación, desempeño, aprendizaje y rendición de cuentas MEDARC

Contenidos y edición

Eliana Cano

Asesora nacional en rendición de cuentas

Corrección de estilo

Maria Julia Sulca

Diseño y supervisión gráfica

Julissa Soriano

Ilustraciones

Sergio Cisneros

Impreso por

erre&erre artes gráficas

Av. Mama Ocllo 1916, Lima 14 - Perú

Impreso en Lima, Perú. Julio del 2010

1000 ejemplares

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2010-08715

|    |                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | <b>Presentación</b>                                                            |
| 8  | <b>1. ¿Qué es la rendición de cuentas (RDC)?</b>                               |
| 12 | <b>2. Avances y puntos pendientes en la RDC</b>                                |
| 16 | <b>3. RDC en las ONGs, legitimidad y confianza</b>                             |
| 20 | <b>4. Propuesta metodológica para organizar un sistema de RDC</b>              |
|    | a. Análisis con el equipo sobre la organización:                               |
|    | i. Análisis de la Visión, Misión, Valores y Principios de la organización      |
|    | ii. Roles y funciones para hacer la RDC                                        |
|    | b. Identificación de los actores involucrados para la RDC                      |
|    | c. Organización del sistema de RDC:                                            |
|    | i. Información pública y transparencia                                         |
|    | ii. Participación y toma de decisiones                                         |
|    | iii. Gestión de quejas, reclamos y sugerencias                                 |
|    | iv. Gestión de la calidad                                                      |
|    | d. Monitoreo y evaluación para el sistema de RDC                               |
| 38 | <b>5. Experiencias demostrables en CARE Perú</b>                               |
| 46 | <b>Anexos</b>                                                                  |
|    | Anexo 1: Marco normativo para la rendición de cuentas en organismos del estado |
|    | Anexo 2: Formatos para registrar quejas, reclamos y sugerencias                |
|    | Anexo 3: Ejemplo de resolución de quejas                                       |
|    | Anexo 4: Información que una ONG debe difundir al público en general           |
| 55 | <b>Recursos Informativos</b>                                                   |

# Presentación

El debate sobre si las organizaciones no gubernamentales (ONGs) deben rendir cuentas y ser transparentes, tal como se le exige al Estado, es una agenda cuya revisión y discusión se encuentra en distintos ámbitos. En el caso del Perú, el tema se vincula también con un proceso dinámico de descentralización y construcción de una vida democrática que responde a la necesidad de avanzar en la toma de conciencia y concreción de los Derechos Humanos. Este proceso ha traído cambios significativos en las estructuras y a varios niveles, por ejemplo, 1) Gobernabilidad, donde las autoridades deben desarrollar mecanismos y promover buenas prácticas de gobernanza, 2) Participación ciudadana, mediante el fortalecimiento de capacidades para la incidencia política, vigilancia y exigencia de derechos por parte de la ciudadanía y 3) Intervención de la empresa privada nacional y extranjera, que juegan un rol vital en el desarrollo económico y social del país, y tienen una gran responsabilidad sobre su accionar.

Este reto implica una redistribución justa de los recursos, pero también un cambio en las relaciones de poder entre los diferentes actores, incluida la población directamente involucrada. Ha exigido una movilización múltiple, desde la formalización de la capacidad de organización de las organizaciones sociales, especialmente de hombres y mujeres más afectados por condiciones de pobreza económica y exclusión social, pasando por la necesidad de romper con la cultura del secretismo, así como tomar conciencia que hay una responsabilidad social cuando se interviene en un país.

En ese camino, se ha promulgado una serie de leyes que regulan este proceso democrático, a través de las cuales las autoridades del Estado, gobiernos regionales y locales, así como la población deben y pueden hacer uso de una serie de procedimientos orientados a lograr un buen gobierno y fortalecer la ciudadanía. Por su parte, si bien, las organizaciones de sociedad civil como las ONGs no tienen un mandato formal que les obligue a rendir cuentas a la población en general, los procesos democráticos y el uso de recursos en nombre de esta exigen una relación más inclusiva, participativa y transparente con la población.

Sumado a ello, el rol de algunas ONGs ha cambiado mucho a lo largo del tiempo, es decir, han transitado de un trabajo principalmente asistencialista a ser un puente para la promoción, vigilancia y exigibilidad de derechos, con alta capacidad para influenciar en la respuesta de los



gobiernos ante situaciones de emergencia, ante actos de corrupción, entrega de servicios sociales, entre otros aspectos. También se han convertido en un referente para el diseño de estrategias de desarrollo a nivel de políticas públicas.

Convencidos/as de la necesidad de transformar las relaciones de poder entre las ONGs y la población participante de nuestro quehacer, CARE Perú ha decidido movilizar diversos procesos al interior de la institución para promover la rendición de cuentas como un principio programático que es necesario comprender, interiorizar y concretar en la vida cotidiana de la institución.

En este proceso y a lo largo del tiempo, hemos desarrollado diversas formas para interactuar con la población participante de nuestro quehacer, en las que el recurso “cara a cara”<sup>1</sup> ha sido el más utilizado debido a múltiples variables como la cercanía, familiaridad, tiempo, modos culturales. Sin embargo, fue, a partir de la experiencia del terremoto en el año 2007, que se movilizaron otros recursos como parte de la respuesta en situaciones de emergencia. Por ejemplo, para asegurar la retroalimentación de la población se instaló el uso de una línea telefónica gratuita 0800 – 14417 que nos permitió recibir, conocer y atender, oportunamente algunas demandas y sugerencias. La retroalimentación por parte de la población, se convirtió en un medio importante para fortalecer la respuesta.

En ese sentido, todo el trabajo desarrollado en el marco de la ayuda humanitaria de CARE Internacional<sup>2</sup>, es un antecedente fundamental; allí se reconoció la necesidad inmediata de adoptar medidas sencillas y prácticas para asegurar la rendición de cuentas a largo plazo, es decir, más allá de contextos de emergencias.

Dicho lo anterior, para CARE Perú, la rendición de cuentas es un derecho de la población y un deber de la organización. Es uno de los medios por el cual damos cuenta de nuestro cumplimiento sobre acuerdos y compromisos con las poblaciones con las que trabajamos y con otros actores. Esto implica identificar los recursos necesarios, con pertinencia cultural, que permitan:

<sup>1</sup> Recursos cara a cara, tales como, grupos focales, visitas de campo, entrevista personales, otros modos de evaluación y monitoreo.

<sup>2</sup> Marco de Rendición de cuentas en la Ayuda Humanitaria [ HAF ], documento preliminar, febrero 2010 CARE Internacional.

- Construir mejores relaciones de respeto, confianza y transparentes con los actores claves, a partir de la difusión de información sobre lo que hacemos para así asegurar un diálogo permanente con ellos/as.
- Involucrar a los actores claves en la toma de decisiones relacionadas con nuestras intervenciones, por medio de la definición de responsabilidades mutuas desde el principio hasta el final de cada intervención.
- Abrir oportunidades para recibir la retroalimentación –sea positiva o negativa- que nos brindan los actores claves y responder a esta oportunamente para mejorar el impacto de nuestras intervenciones.
- Articular una gestión interna con apertura para alimentar aprendizajes y evaluar progresos de forma continua con el personal.

Estas premisas guían la construcción de la estrategia institucional alrededor del tema. En ese marco, el trabajo implica poner en marcha procesos de sensibilización, consulta, capacitación, generación de herramientas, intercambio y sistematización de aprendizajes que suman a este proceso colectivo. Si la rendición de cuentas, como principio programático, alimenta nuestra misión; podremos afirmar que estamos por buen camino.

CARE Perú, reafirma su compromiso en este reto institucional de largo aliento y coloca a disposición de todos/as los/as interesados la presente guía metodológica, cuya finalidad es contribuir al conocimiento, comprensión y práctica de la rendición de cuentas desde las organizaciones no gubernamentales. Las ONGs, desde su quehacer, necesitan construir y sostener legitimidad, confianza y ética como parte del compromiso que asumen con la población.

**Eliana Cano Seminario**  
**Asesora nacional en rendición de cuentas**



# Objetivo

- Contar con herramientas prácticas que permitan establecer un orden alrededor de la rendición de cuentas y, así, posibilite poner en marcha el tema

# Público

- Dirigido al personal de CARE Perú, así como de otras organizaciones interesadas en el tema de la rendición de cuentas y transparencia



1.

# ¿Qué es la rendición de cuentas?

Definir la rendición de cuentas (RDC)<sup>3</sup> es una tarea compleja, pues no existe un único criterio o un consenso para su entendimiento.

Cada organización, dependiendo si se trata de una institución gubernamental, empresa privada u ONG, concibe la rendición de cuentas de diferente manera, y le imprime características distintas, incluso, según el contexto local, nacional o internacional en donde se lleve a cabo.

---

<sup>3</sup> El término Rendición de Cuentas es traducido del término en inglés "accountability".



Muchos factores inciden para que la rendición de cuentas, hoy en día, deba ser entendida desde un enfoque más amplio y real: el modelo económico predominante, los procesos de globalización, la descentralización, conjuntamente con todos los problemas de desigualdad, exclusión y pobreza que conlleva. Dichos factores exigen un cambio de perspectiva en los modelos participativos; en este contexto, se enmarca la rendición de cuentas.

Aunque aún se asume la rendición de cuentas con un peso muy fuerte en lo cuantitativo, también existe un cambio gradual en su concepción y esta diferencia es fundamental al momento que ponemos en marcha acciones y procesos para su cumplimiento y ejercicio.

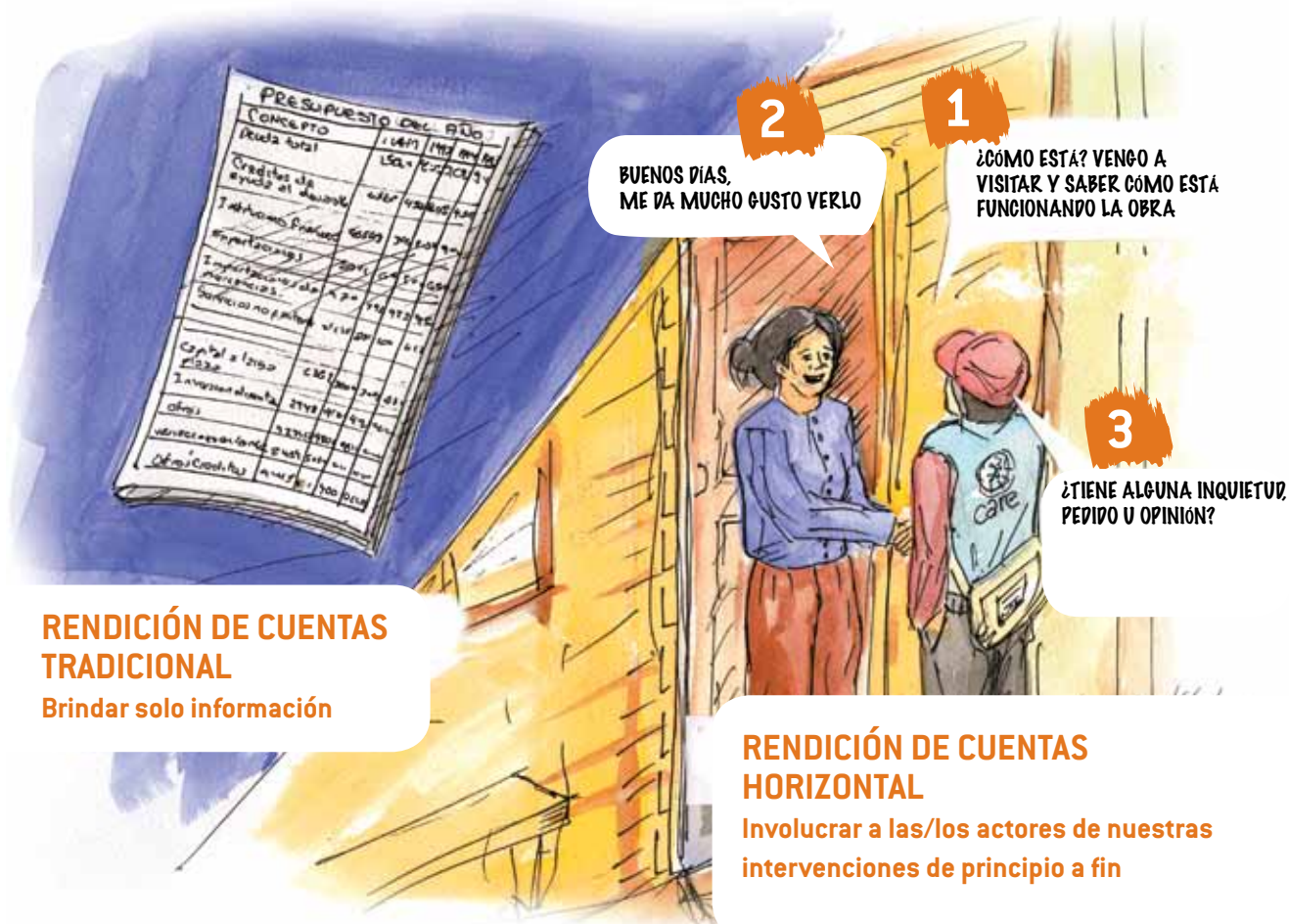
## CAMBIO EN EL CONCEPTO SOBRE RDC

### SENTIDO TRADICIONAL DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

La mayoría todavía piensa que la rendición de cuentas se refiere al cumplimiento de brindar información, según determinados requisitos formales, de cómo se gastaron los fondos para las finalidades propuestas (David Bonbright, 2007).

### SENTIDO HORIZONTAL D E LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

Este concepto contiene un criterio más profundo y dinámico; responde a la visión y misión de la organización, y enfatiza la idea de la influencia mutua entre componentes.



## Ideas centrales sobre la rendición de cuentas

- Restituye la participación ciudadana y posibilita un equilibrio de poderes entre la comunidad y quienes llevan a cabo los proyectos en su nombre.
- No es una meta; es más bien, un proceso vivo y permanente de diálogo, y mejora de las actividades y proyectos.
- Es un ejercicio de coherencia entre el trabajo cotidiano, y los valores y principios orientadores de la organización.

### CONCEPTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA CARE PERÚ

La rendición de cuentas es un derecho de la población y un deber de la organización. Es uno de los medios por el cual damos cuenta de nuestro cumplimiento sobre acuerdos y compromisos asumidos con las poblaciones con las que trabajamos y con otros actores.

Este proceso implica asegurar la participación directa y sostenida de la población, así como la retroalimentación mutua, mediante la promoción de relaciones de poder más equitativas y el fortalecimiento de la gestión de la organización.

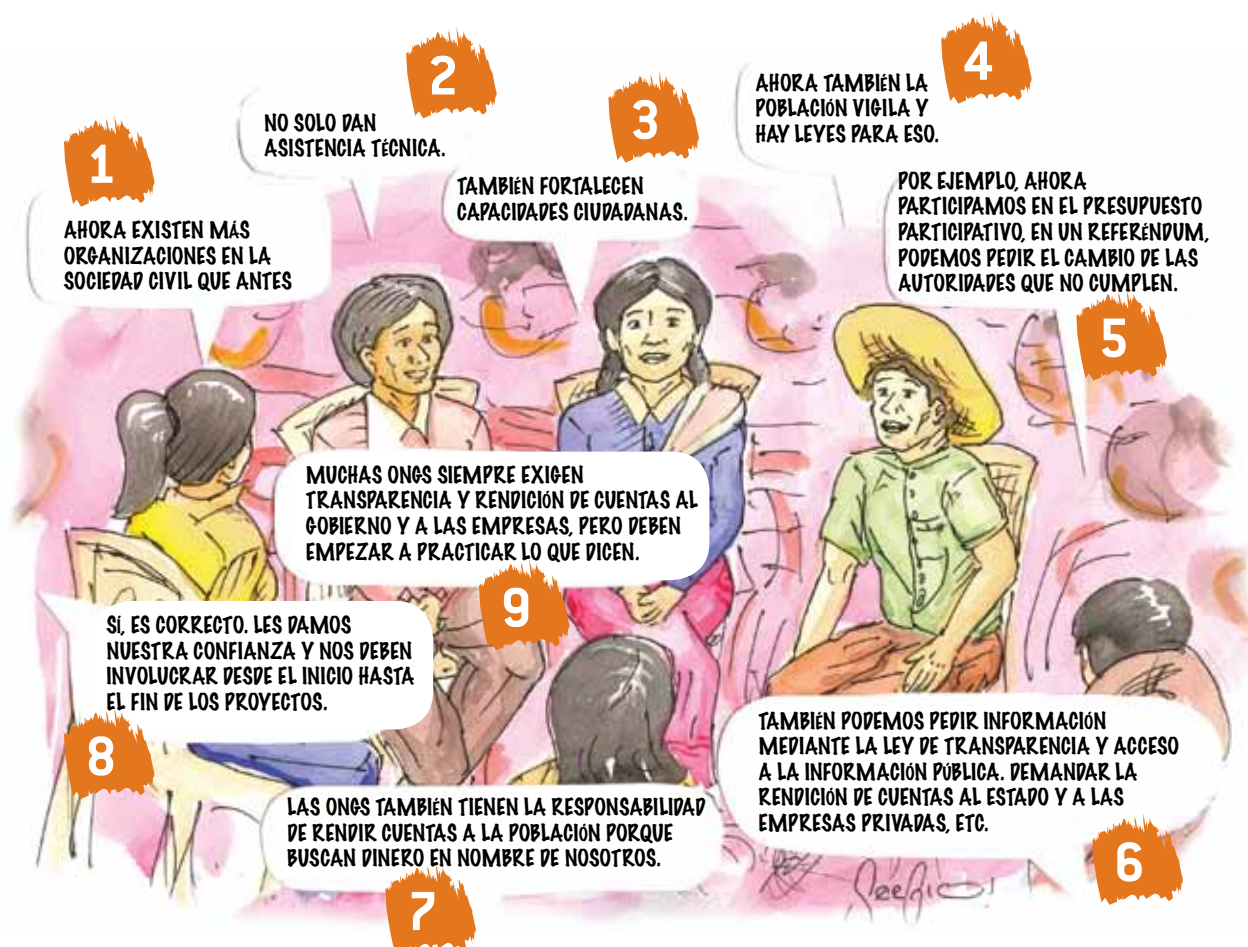


## 2.

# Avances y puntos pendientes en la rendición de cuentas

La rendición de cuentas ya es un tema de debate a nivel mundial. En el caso peruano, aunque no existe un marco normativo que obligue a las organizaciones de la sociedad civil a rendir cuentas, los procesos democráticos y el contexto actual exigen una relación más inclusivo, participativo y transparente.

## UN DIÁLOGO EN COMUNIDAD



A continuación, mostramos algunos avances y limitaciones en el tema de rendición de cuentas en los ámbitos de gobierno y de sociedad civil.

## AVANCES

- Existe normatividad que formaliza estos procesos, aunque solamente a nivel del Estado. (Véase Anexo 1).
- Algunas autoridades y funcionarios de los gobiernos locales muestran interés en procesos de rendición de cuentas y transparencia; consideran que contribuye a la gobernabilidad local.
- Progresivamente, la sociedad civil va mostrando interés en acceder a la información, vigilancia social y rendición de cuentas.
- Existen experiencias interesantes de vigilancia social, principalmente, en los procesos de presupuestos participativos.
- Desde las organizaciones de la sociedad civil, hay una mayor conciencia de evitar el asistencialismo y de ejercer un rol más democrático e inclusivo, pero todavía queda un largo camino que recorrer.

## PUNTOS PENDIENTES

- Persiste una cultura del secreto por parte de las autoridades y la idea que no es una obligación visibilizar todo.
- Aún existe desconfianza de la población hacia sus autoridades, organizaciones u otras empresas que operan en una comunidad.
- Solo se exige rendición de cuentas en los gobiernos locales, pero no a otras entidades del Estado, ni de la sociedad civil.
- Se utilizan metodologías poco adecuadas y no enfatizan en los procesos. Solo se centran en resultados de cifras.
- La información no se brinda periódicamente, las convocatorias son variables, los insumos que se entregan a la población son, a veces, poco claros o incomprensibles.
- Algunas ONGs creen que solo se debe rendir cuentas a los organismos donantes y no a la comunidad.

Cabe señalar el rol crucial en la promoción de la transparencia y de la rendición de cuentas que las organizaciones de la sociedad civil han desempeñado sobre los gobiernos y sector privado, con resultados muy positivos. Por ejemplo, en situaciones de emergencia, se ha demostrado la capacidad de dichas organizaciones para influenciar la respuesta de los gobiernos. Asimismo, en actos de corrupción, el papel ejercido ha sido crucial para transparentar procesos y exigir justicia.

La experiencia del estado y de las organizaciones de la sociedad civil en el tema de rendición de cuentas ha ayudado a prevenir actos de corrupción y a fortalecer nuevas formas de redistribuir el poder, pero aún falta un largo camino por recorrer.





3.

## Rendición de cuentas en las ONGs, legitimidad y confianza

El tema de la rendición de cuentas en las organizaciones de la sociedad civil, como factor de legitimidad, está siendo discutido por un amplio número de interesados. Los gobiernos, las agencias de cooperación que apoyan proyectos en las ONGs, las empresas, los organismos internacionales y el sistema interamericano se han involucrado plenamente en el debate.

## ¿POR QUÉ LAS ONGS DEBEN RENDIR CUENTAS?



En los últimos años la sociedad, en su conjunto, está cuestionando, con más fuerza, el papel de las organizaciones sociales en la movilización de la población. En ese contexto, la rendición de cuentas cobra cada vez mayor importancia por la posibilidad inherente de instaurar la confianza y recobrar legitimidad.

## LA POBLACIÓN TAMBIÉN PREGUNTA

- ¿Quién controla al controlador?
- ¿Quién eligió a las ONGs? ¿A quién representan?
- ¿Por qué las ONGs se atribuyen la capacidad de crítica y de denuncia?
- ¿Por qué las ONGs no demuestran ellas mismas lo que tanto exigen a otros sectores?

## ALGUNAS RAZONES

- Las ONGs movilizamos personas y recursos en búsqueda del bien público.
- Nos relacionamos con distintos socios e interesados que nos reclaman rendición de cuentas.
- No es suficiente decirles que trabajamos para los grupos menos favorecidos.
- Este sesgo sugiere asistencialismo y promueve que la población sea vista como un actor pasivo, sin derecho a reclamo.

La Rendición de Cuentas trae consigo algunas ventajas para las organizaciones, entre ellas:

- Las y los ciudadanos se sienten respetados/as; y con esto, se asegura la confianza y credibilidad de la organización, lo cual a su vez genera que los ciudadanos se identifiquen y trabajen en conjunto.
- Se asegura la participación activa de la población, con ello, se mejora el desempeño dentro de la organización y contribuye a la sostenibilidad de esta.
- Todos aprenden de todos y, en el proceso de desarrollo, se alcanza la madurez de la organización.

## BENEFICIOS QUE LA RENDICIÓN DE CUENTAS APORTA A CARE PERÚ

- Mejora nuestro trabajo.
- Nos fortalece en credibilidad y confianza.
- Nos legitima mejor ante la población y podemos ser un referente para que otros lo hagan.
- Previene y/o reduce diferentes formas de corrupción, por ejemplo, favoritismo, nepotismo, desvío de recursos, fraudes o alguna forma de comportamiento que atente contra la integridad personal.
- Aporta al aprendizaje y madurez organizacional.
- Fortalece capacidades y empoderamiento en la población.





4.

## Propuesta metodológica para organizar un sistema de rendición de cuentas

La rendición de cuentas es central para preservar la legitimidad de la organización y se convierte en un medio de expresión para quienes no tienen oportunidad de ser escuchados/as. Dicha legitimidad es necesaria para influenciar y convocar a la población de manera efectiva.

Para diseñar e implementar la rendición de cuentas, es importante concebir un sistema dinámico y multifuncional que responda a la visión y misión de la organización, que considere el conjunto de actores claves, incluida la población directamente involucrada, las relaciones entre ellos/as, sus necesidades y expectativas, la creación de estrategias, los diversos tipos de información a brindar, etc.

A continuación, presentamos una secuencia metodológica, que puede servir para ordenar los procesos y concretar acciones que conduzcan a la realización sistemática de la RDC.

## PASO 1

# Reflexionar con el equipo sobre la organización

## I. HACER UNA ANÁLISIS DE LA VISIÓN Y MISIÓN

Realizar, conjuntamente con todo el equipo de la organización, la visión y misión de la organización, los valores y principios enmarcados en aquella. Esta reflexión es clave para comprender el proceso de rendición de cuentas y no perder perspectiva en el camino.

### Preguntas clave:

- ¿Cuál es la visión y la misión de tu organización?
- ¿Cómo se relacionan los valores y principios de la organización con la rendición de cuentas?
- ¿Por qué nos interesa emprender acciones concretas para la rendición de cuentas y transparencia?
- ¿De qué manera la rendición de cuentas impulsa y consolida los valores y principios<sup>4</sup> de la organización?

<sup>4</sup> Comúnmente, los valores y/o principios de una organización no siempre están explícitos en el proyecto institucional; en ese caso, es pertinente identificar, con el equipo, dichos valores en la visión del proyecto.

## EJEMPLO EN NUESTRA ORGANIZACIÓN

### VISIÓN: EL SUEÑO DE CARE

Buscamos un mundo lleno de esperanza, tolerancia y justicia social en el que la pobreza haya sido superada y en donde las personas vivan con dignidad y seguridad. CARE Internacional será una fuerza global y un socio de elección dentro de un movimiento mundial dedicado a erradicar la pobreza. Seremos reconocidos en todas partes por nuestro compromiso inquebrantable a favor de la dignidad de las personas.

### MISIÓN: ¿CÓMO HACEMOS REALIDAD NUESTRO SUEÑO?

Servimos a las personas y a las familias de las comunidades más pobres del mundo. Además, nos fortalecemos de nuestra diversidad, recursos y experiencia a nivel mundial; promovemos soluciones innovadoras; abogamos por la responsabilidad global y facilitamos el cambio sostenible fortaleciendo la capacidad de auto-ayuda, brindando oportunidades económicas, ayudando en emergencias, mediante procesos de incidencia política a nivel local, regional y nacional; abordando la discriminación en todas sus manifestaciones.

### VALORES: ¿QUÉ VALORES NOS GUÍAN?

- Respeto
- Integridad
- Compromiso
- Excelencia

### PRINCIPIOS: ¿CÓMO TRABAJAMOS DÍA A DÍA?

- Promovemos el empoderamiento y la distribución equitativa de poder.
- Trabajamos en asociación con otros.
- Aseguramos y promovemos la responsabilidad.
- Nos oponemos a la discriminación.
- Nos oponemos a la violencia.
- Buscamos resultados sostenibles.

## EMPRENDER PROCESOS DE RENDICION DE CUENTAS PARA CARE PERÚ SIGNIFICA:

### A) Relación con los valores institucionales

- **Respeto:** considera que todos y todas son personas en igualdad de derechos para ser informados y consultados.
- **Integridad:** implica actuar con responsabilidad y transparencia, siendo coherentes con lo que predicamos.
- **Compromiso:** conlleva asumir la responsabilidad de lo que decimos y cumplir con lo que ofrecemos.
- **Excelencia:** se miden los procesos del trabajo realizado y se adoptan medidas oportunas para mejorar la eficiencia de las acciones.

### B) Alimentar la misión



Todos los principios programáticos tienen relación y alimentan la misión de la organización. Por lo tanto, la rendición de cuentas contribuye y es parte de una gestión integral.

## II. IDENTIFICAR ROLES Y FUNCIONES

Es importante tener claro quiénes son las y los miembros de la organización y cómo están organizados/as. Esto servirá para identificar roles y establecer responsabilidades alrededor de la implementación de la rendición de cuentas.

### Preguntas clave:

- ¿Cuántos son?
- ¿Cómo están organizados a escala local o nacional?
- ¿Cómo se relacionan?
- ¿Qué responsabilidades tiene cada uno?
- ¿Quiénes serían las personas claves y responsables de impulsar acciones de RDC en los diferentes equipos?



### UN EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN INTERNA DEL EQUIPO ALREDEDOR DE LA RDC



### Explicación del gráfico:

Es importante identificar dónde está cada quién (equipos y cargos), ya que esto permite ver, con claridad, el circuito y sus diferentes niveles sobre el cual se fortalecerá un sistema de rendición de cuentas, de acuerdo con las responsabilidades de cada equipo o persona.

Por ejemplo, en CARE Perú, se cuenta con tres niveles principales de coordinación: 1) oficina central, oficinas regionales y equipo de proyectos. Existe una persona en el puesto de Asesora/o nacional de RDC, cuya labor es promover mecanismos para instalar el principio programático y articular un flujo de relaciones e información, de ida y vuelta, que permita movilizar un sistema ordenado y con evidencias.

Todo ello tendría que permitir una mejor relación con actores externos con quienes nos vinculamos por medio de nuestro quehacer, entendiéndose, autoridades regionales, locales, socios y población participante.

## PASO 2

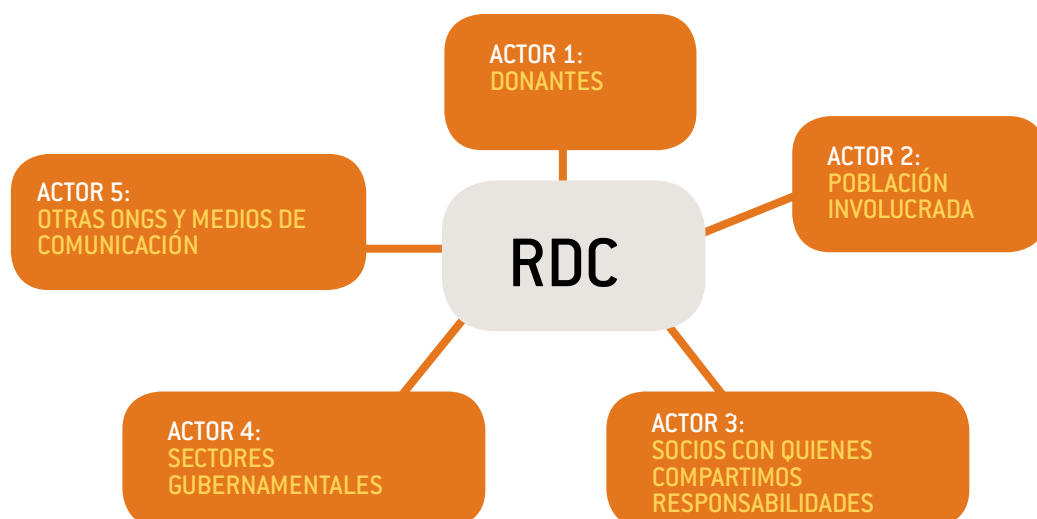
# Identificar a los actores involucrados<sup>5</sup> y sus relaciones

La rendición de cuentas implica establecer relaciones múltiples con diferentes audiencias que nos solicitan prioridades diferentes; por ello, es importante identificar a estos actores, establecer con quiénes nos relacionamos más y a quiénes debemos rendirles cuenta de nuestras intervenciones.

### Preguntas clave

- ¿Cuáles son las relaciones principales de la organización? Sus socios, actores clave, donantes, y otros interesados (*stakeholders*)
- ¿Qué relaciones son prioritarias y por qué?
- ¿Qué tipo de información es importante brindar a cada uno de los casos y al público en general?

### EJEMPLO DE MAPEO DE ACTORES PARA RENDIR CUENTAS



El equipo de la ONG puede completar las preguntas anteriores mediante este gráfico a partir del establecimiento y nombramiento de los diferentes actores, sus relaciones y orden de prioridad (no gerarquía) para la rendición de cuentas.

<sup>5</sup> El término "actores involucrados" hace referencia al concepto Stakeholder.

## PASO 3

## Organizar el sistema de rendición de cuentas

Llevar a cabo la RDC involucra una serie de acciones permanentes al interior de un equipo y también por parte de la población participante. Se concibe como un proceso proactivo y recíproco de ida y vuelta, esto implica lo siguiente:

| El equipo de una ONG debe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | La comunidad debe saber que                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrar a la comunidad en todas las fases de la intervención o proyecto</li> <li>• Conocer o identificar las características de las personas con las que se va a trabajar</li> <li>• Conocer los cambios que la comunidad necesita</li> <li>• Hacer seguimiento y retroalimentar el proceso</li> <li>• Usar la retroalimentación para mejorar el impacto del proyecto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen el derecho de ser involucrados desde el inicio hasta el final de un proyecto que se realiza con ellos/as.</li> <li>• Pueden brindar información clave a los equipos de las ONGs sobre lo que ocurre en el cotidiano del proyecto.</li> <li>• Deben ser consultados por las personas de la ONG respecto a los cambios que necesitan, quieren ver y trabajar en conjunto por eso.</li> <li>• Tiene el derecho a monitorear la ejecución y el impacto del proyecto, expresar quejas y recomendaciones sin miedo.</li> </ul> |

Desde CARE Perú, se han realizado algunas experiencias piloto y se está validando un sistema de referencia que permite concretar lo anteriormente señalado.

No es un sistema rígido; sin embargo, la finalidad es aproximarnos a un modelo conceptual y metodológico que sea inclusivo y participativo, mediante el cual los distintos actores puedan expresar e influir, de una u otra forma, sobre el proceso en las diferentes intervenciones que realizamos.

La idea es organizar la rendición de cuentas en un sistema que facilite su desarrollo; para ello, se han identificado cuatro componentes:

- i. Información pública y transparencia
- ii. Participación y toma de decisiones
- iii. Gestión de quejas, reclamos y sugerencias
- iv. Gestión de la calidad



Cada equipo puede recrear estos componentes, adecuándolos a la realidad sociocultural en la que intervienen. La población participante debería ser parte activa de esta construcción.

# Significados y desarrollo de cada componente

## COMPONENTE N°1: INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

Mantener una comunicación permanente con los actores claves implica facilitar el acceso a información y asegurar un diálogo constante. Esto nos permite construir mejores relaciones de confianza y respeto, así como un proceso *recíproco* y transparente en rendición de cuentas.



### PREGUNTA CLAVE ¿QUÉ INFORMACIÓN SE DEBE BRINDAR?

Siempre que llegamos a una comunidad y tenemos la oportunidad de desarrollar alguna intervención, se debe considerar lo siguiente:

- Brindar información general de la organización
  - ¿Quiénes somos?
  - ¿Qué objetivos tenemos?
  - ¿Por qué estamos aquí?
  - ¿De dónde procede el financiamiento?
- Brindar detalles del proyecto en marcha I
  - ¿Qué área cubre el proyecto?
  - ¿Por qué se decide realizar este proyecto?
  - ¿Cuál es el plan de trabajo?
  - ¿Cuánto tiempo durará?
  - ¿Quiénes son los participantes en la comunidad?
  - ¿Cuáles son los criterios de selección de los participantes?
  - ¿Cómo funcionará el proyecto?
  - ¿Cómo sería la participación y contribución de la población?
  - ¿Cuál es el monto total y desagregado por línea de trabajo, fases, productos, resultados y plazos?
  - ¿Quiénes son las personas responsables y de contacto del proyecto?

**Nota:** Si hay contrapartes de sociedad civil o gobiernos locales deben presentarse, especificando su rol, niveles de intervención y compromisos en el proyecto.

- Dialogar acerca del proceso del proyecto a partir de la entrega de información considerando los siguientes aspectos:
  - Informes regulares sobre los resultados del proyecto
  - Informes financieros regulares
  - Informes sobre modificaciones significativas al proyecto

## IDEA FUERZA

La información que brindamos debe permitir que los actores claves participen, tomen decisiones informadas y nos pidan cuentas sobre nuestras responsabilidades. De esta manera, la transparencia es más que un flujo unidireccional de datos; es un diálogo permanente entre una organización y sus actores claves en función de la información que brindamos y que nos solicitan.

## COMPONENTE N°2: PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

La participación es un proceso por el cual una organización permite a los actores clave desempeñar un papel activo en la toma de decisiones que les afectan. No es sencillo esperar que una organización involucre a los actores claves en las decisiones y durante todo el tiempo; sin embargo, es fundamental hacerlo como forma de cambiar relaciones de poder



**PREGUNTA CLAVE**  
**¿CÓMO HACER PARTÍCIPES A LOS ACTORES CLAVES EN NUESTRAS INTERVENCIONES DESDE PRINCIPIO A FIN?**

**Promover sostenidamente los siguientes aspectos:**

- La elaboración con la población de un cronograma de trabajo debidamente anticipado
- Reuniones consultivas y no solo informativas, que deben realizarse de manera combinada, es decir, en las oficinas de la ONG y en la propia comunidad
- Realización de visitas de campo periódicas, por parte del personal de la ONG, para conocer las necesidades y respuestas de la población en el marco de la intervención

- Mecanismos que contribuyan a garantizar la voz de la población mediante el uso de herramientas con enfoque participativo. Por ejemplo, fortalecer la promoción de grupos o comités representativos de la población que acompañen y vigilen el proceso de la intervención y nos brinden retroalimentación oportuna.

## ACCIONES DE UN COMITÉ DE VIGILANCIA

- Realización de un plan de trabajo
- Construcción de herramientas sencillas para el recojo de información
- Reuniones de presentación ante la población
- Visitas de recojo de información
- Emisión de informes (preferentemente cada tres o seis meses), con recomendaciones y/o sugerencias
- Reuniones periódicas, entre el comité y el equipo de la ONG, para socializar en conjunto todo lo avanzado, lo que se ha modificado y resuelto
- Revisión de los informes del comité de vigilancia e incorporación de todas las recomendaciones posibles
- Comunicación permanente a la población sobre todo lo ocurrido en el proceso

## IDEA FUERZA

- Promover que estos actores se involucren y participen durante todas las fases de nuestras intervenciones: 1) diseño 2) implementación, 3) monitoreo y evaluación final
- Facilitar, de esta forma, el fortalecimiento de capacidades locales y empoderamiento de la población

### COMPONENTE N°3:

## GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La retroalimentación que recibimos de los actores claves es importante porque nos permite comprender y verificar si estamos logrando los cambios necesarios en nuestras intervenciones. De este modo, nos identificaremos con ellos y ellas.

La retroalimentación puede ser positiva o negativa, pero las quejas pueden denotar que algún aspecto marcha mal. Entonces, se debe poner a disposición de la población un mecanismo seguro y confiable para que ellos y ellas presenten quejas, denuncias y reciban respuesta oportuna y segura sobre estas. Los canales utilizados deben ser diversos y con adecuación cultural.



#### PREGUNTAS CLAVE

**¿QUÉ SE PUEDE HACER SI ALGÚN ASPECTO FALLA EN EL PROYECTO?**

**¿CÓMO INCORPORAR LAS OBSERVACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS QUE PROVIENEN DE LA COMUNIDAD?**

**¿CÓMO RESPONDER OPORTUNAMENTE?**

#### Promover sostenidamente los siguientes aspectos:

- El uso de un cuaderno para registrar quejas, sugerencias, opiniones por parte de la población
- El uso de una línea telefónica gratuita y accesible para la población, que implica o requiere contar con una persona entrenada para recibir y canalizar las quejas, reclamos o sugerencias al equipo de la ONG y este debe resolver rápida y oportunamente, asegurando que la persona quede satisfecha con la solución. Es importante llevar un registro sistemático de todo ello [Véase anexo N° 2]
- El uso de fichas de registro para visitas de campo, que permita al personal de la organización tomar nota de todo aquello que la comunidad le comunique durante su visita
- Promover grupos focales o reuniones periódicas en la comunidad para escuchar sus percepciones, inquietudes, alcances sobre los procesos de nuestras intervenciones
- Otros recursos que los equipos identifiquen y que respondan a las características y expectativas de los distintos contextos socio culturales donde se trabaja

## IDEAS FUERZA

La organización debe asegurar un sistema formal, con personal entrenado, para el registro, monitoreo y respuesta a la retroalimentación positiva o negativa. Dentro de estos mecanismos, se debe asegurar un procedimiento para atender también quejas graves, tales como acusaciones de abuso sexual, fraude u otras denuncias de naturaleza delicada.

Toda queja, sea que provenga de una persona identificada o que opte por no identificarse, es igualmente válida; debe ser atendida y nos debe servir para evaluar nuestros procesos. Si logramos un sistema confiable, las quejas anónimas disminuirán.

El proceso para solucionar una queja o reclamo debe asegurar un diálogo directo con la persona afectada para llegar a una solución mutuamente aceptable. Si la persona no queda satisfecha con la solución, puede volver a presentar su queja utilizando los medios que estén a disposición.

## AYÚDENOS A MEJORAR NUESTRO TRABAJO ¡COMUNÍQUESE CON NOSOTROS!

Escríbanos a:  
[postmast@care.org.pe](mailto:postmast@care.org.pe)

**LÍNEA GRATUITA 0800 - 14417**

**Atención:**

**Lunes a viernes de 9:00 - 5:00pm**

**Solo desde teléfonos fijos o públicos**

**Contacto directo con  
nuestros actores  
(Población, socios,  
autoridades...)**



## COMPONENTE N°4: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Comprende los procesos mediante los que una organización alimenta su aprendizaje y evalúa sus progresos de forma continua.



### PREGUNTA CLAVE ¿CÓMO EL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS FORTALECE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL?

Esto solo es posible a partir de los siguientes aspectos:

- Si aseguramos la información, participación y retroalimentación de los actores claves dentro de nuestros procesos, identificando con ellos/as nuestras metas y objetivos, haciéndoles parte del monitoreo, ejecución y resultados. Todo ello nos debe permitir realizar cambios y mejoras en cada intervención, así como generar un impacto a nivel organizacional.
- Si utilizamos diversos mecanismos que nos permitan valorar, desde un inicio, la pertinencia de cada intervención, desde el análisis previo y diseño, implementación, monitoreo y evaluación final.
- Si identificamos mecanismos que nos permitan evaluar nuestro desempeño y aprendizaje institucional.

Promover sostenidamente los siguientes aspectos:

- Herramientas para la evaluación de desarrollo y aprendizaje organizacional, que son completadas por el personal y la información se sistematiza anualmente, como las herramientas del sistema de desempeño y aprendizaje organizacional (DAO). Esta tendría que reflejar cuánto hemos avanzado en todos los aspectos, incluida la RDC.
- Se pueden utilizar otros medios que son parte del monitoreo y evaluación que nos reporten avances, obstáculos, pendientes en la comprensión y práctica de los valores institucionales, principios programáticos y evaluaciones individuales de desempeño.
- Se pueden realizar reuniones de orden cualitativo para conversar con los equipos sobre cómo nuestra práctica se aproxima a nuestra visión, misión y eso cómo impacta en la calidad de las gestiones.

## IDEAS FUERZA

La organización debe disponer de mecanismos para examinar e informar sobre sus procesos, resultados e impactos con el fin de saber cómo se ha desarrollado cada intervención y qué diferencia ha marcado en las vidas de las personas.

Se deben utilizar los resultados del monitoreo y evaluación para introducir cambios inmediatos cuando es necesario.

Se requiere llevar a cabo acciones de evaluación, revisiones y aprendizaje en el ámbito interno, así como otras de carácter externo para ayudarnos a mejorar las prácticas, políticas, el aprendizaje, la calidad y la rendición de cuentas. Esto se debe realizar tanto a nivel de proyecto, programas, entre oficinas y como gestión institucional.



## PASO 4

# Monitoreo y evaluación

## ¿Cómo medir nuestro progreso en la implementación de la RDC?

El monitoreo es una herramienta utilizada en la gestión de proyectos sociales diseñada para dar información continua, permitiendo verificar la ejecución de las acciones y el uso de los recursos, según las metas y plazos previstos en el plan operativo. También se conoce como seguimiento de las actividades, en razón de que se obtiene información continua sobre los avances de las intervenciones.

Una característica adicional es que la retroalimentación permanente, realizada a partir de la información obtenida, permite tomar medidas correctivas para mejorar la eficacia y eficiencia de las acciones, en el marco de los objetivos propuestos.

### USO DE LOS INDICADORES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los indicadores resultan un excelente medio para la rendición de cuentas por cuanto permite explicitar cuánto se está avanzando en cada intervención. Y brinda la posibilidad de discutir y retroalimentar con la comunidad y arribar hacia medidas correctivas que mejoren las acciones de los mismos.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONTAR CON UN SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN?

Nos permite,

- Recabar y consolidar la información generada por los actores involucrados en las diferentes etapas de implementación del sistema de rendición de cuentas
- Generar información para garantizar el desarrollo de las actividades planificadas
- Retroalimentar, en forma oportuna, a los diferentes actores involucrados en la ejecución del sistema de rendición de cuentas sobre los procesos generados y los aprendizajes obtenidos
- Brindar herramientas para la toma de acciones correctivas respecto a los nudos críticos encontrados en los diferentes niveles de ejecución, que velen porque estas sean efectuadas en forma adecuada y oportuna

A continuación, facilitamos algunos indicadores por componente:

| <b>A) Componente Información pública y transparente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>B) Componente Participación, toma de decisiones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>C) Componente Gestión de quejas, reclamos y sugerencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>D) Componente Gestión de la calidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reuniones de presentación de proyectos (Sistemas de RDC)</li> <li>Frecuencia de reuniones de análisis de avances por zona de intervención y por un periodo determinado</li> <li>Frecuencia de reuniones de análisis de avances y devolución de la información a la población</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reportes de los comités de vigilancia</li> <li>Número de reuniones entre el comité de vigilancia y el equipo de la ONG</li> <li>Porcentaje de recomendaciones del comité de vigilancia incorporadas en la gestión o rechazadas sustentada mente</li> <li>Número de reuniones públicas que el comité de vigilancia promueve con la población para reportar información</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de quejas recibidas en la gestión</li> <li>Porcentaje de quejas “respondidas” en un periodo no mayor a 7 días</li> <li>Porcentaje de quejas “resueltas” en un periodo no mayor a 21 días</li> <li>Número de sugerencias recibidas en la gestión</li> <li>Porcentaje de sugerencias “Incorporadas” en la gestión del proyecto en el último periodo</li> <li>Número de reportes internos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de personal de planta y contratados que han recibido capacitación sobre rendición de cuentas</li> <li>Número de reuniones de análisis de rendición de cuentas en los equipos y por periodo determinado</li> <li>Política Institucional de rendición de cuentas aprobada y otras herramientas sobre el tema</li> </ul> |

## ALGUNOS EJEMPLOS DE INDICADORES DE IMPACTO

- Porcentaje de satisfacción de la población por medio de reuniones específicas de rendición de cuentas
- Porcentaje de asistentes a las reuniones de rendición de cuentas y que perciben que la comunidad ha podido participar en la toma de decisiones de los proyectos
- Porcentaje de satisfacción de los y las integrantes del comité de vigilancia sobre la labor realizada
- Porcentaje de satisfacción de las personas por la resolución de la queja o la incorporación de sugerencias después de tres meses de haberla realizada
- Porcentaje del equipo de trabajo que considera que la rendición de cuentas es importante en su labor



## 5. Experiencias demostrables en Care Perú

A continuación, presentamos algunos proyectos que incorporan la rendición de cuentas en la ejecución cotidiana de los mismos. Son ejemplos tangibles que reflejan cómo, por medio de estas pertinentes prácticas, se puede lograr un impacto positivo en la población y en la organización.

## PROYECTO DE RECONSTRUCCIÓN DE HUANCAMELICA – HRP-

### OBJETIVO

Apoyar a 2,000 familias de Huancavelica afectadas por el sismo, en la reconstrucción y rehabilitación de la infraestructura social, productiva y de sus viviendas

Financiado por ACDI  
Periodo 2008 -2010

### ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

Cuenca Castrovirreyna, Cuenca San Juan y  
Cuenca Huaytará

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | COMPONENTE N° 2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE<br>DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | COMPONENTE N° 3<br>GESTIÓN DE QUEJAS,<br>RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | COMPONENTE N° 4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Para la información, se utiliza una cartilla sobre el proyecto y otros materiales de difusión.</p> <p>-La información está referida al proyecto en su parte financiera y programática.</p> <p>-Para asegurar la escucha y atención directa a los actores, se cuenta con las oficinas de enlace donde pueden acudir, reuniones periódicas en la comunidad, fichas de campo que el personal deberá utilizar en sus visitas.</p> | <p>-Para asegurar un real proceso de participación y toma de decisiones, se han formado 05 comités de vigilancia para el proyecto. Estos comités han recibido capacitación en vigilancia y su función es supervisar el proceso de ejecución del proyecto.</p> <p>-Están conformados por actores de la comunidad que forman parte del comité para la vigilancia del presupuesto participativo del gobierno local y otros actores participantes del proyecto de CARE Perú.</p> <p>-Reciben asesoría y capacitación técnica por el personal de CARE; han elaborado un plan de trabajo para el año 2010, en el que definen roles y responsabilidades al interior de cada uno.</p> <p>-Son autónomos para emitir sus percepciones e informes a la institución. Esta información debe servir para mejorar el curso de nuestra intervención y su impacto a mediano plazo.</p> | <p>Recursos utilizados:</p> <p>-Línea gratuita 0800- 14417</p> <p>-Cuadernos foliados de registro en oficinas de enlace para uso directo de la población</p> <p>-Fichas de visita de campo utilizadas por el personal para recepcionar información de la población</p> <p>Procedimiento:</p> <p>-La atención de una queja, reclamo o sugerencia se trabaja en coordinación con los responsables de la zona involucrada y el comité coordinador del proyecto</p> <p>-Se emite un breve reporte cuando esta es resuelta y se registra en un formato de manejo interno, el cual se envía trimestralmente a la sede</p> | <p>Reflexión y análisis en equipo sobre indicadores que debemos considerar para direccionar nuestras acciones en función del sistema de desempeño y aprendizaje organizacional de CARE Perú – DAO</p> <p>Análisis en equipo de los procesos considerados en el marco de la ayuda humanitaria y la reconstrucción, así como su relación con otros principios programáticos de la institución</p> |

# ADAPTACIÓN AL IMPACTO DEL RETROCESO ACELERADO DE GLACIARES EN LOS ANDES TROPICALES-PRAA

## OBJETIVO

Fortalecimiento de las capacidades para la adaptación al cambio climático en áreas asociadas a los nevados Salkantay y Sacsara.

Son 03 proyectos que abarcan el periodo: 2009-2012  
 -Banco Mundial  
 -Municipalidad de Santa Teresa

-ACDI

- Scotiabank

-Iniciativa de Fondo de mujeres en Nueva York

-CARE Reino Unido

## AMBITO DE INTERVENCIÓN

Distrito de Santa Teresa, provincia de la convención, región Cusco

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | COMPONENTE N° 2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COMPONENTE N° 3<br>GESTIÓN DE QUEJAS,<br>RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COMPONENTE N° 4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Información :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación Institucional de CARE Perú</li> <li>-CARE y Cambio Climático: retroceso de los glaciares en los Andes</li> <li>-Socialización de los proyectos(PRAA, ACDI,SCOTIA,NYWI)</li> <li>-Validación de los ámbitos del proyecto</li> <li>-Socialización y aprobación de un plan de trabajo para la formulación del PIP</li> </ul> | <p>Se viene trabajando en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdos de cooperación</li> <li>-Conformación de comité de gestión del proyecto con representación de donantes, gob. local, funcionarios de instituciones, y representación de beneficiarios(as)</li> <li>-Mapeo de actores (comunales e institucionales)</li> <li>-Conformación de comités para la formulación del PIP en cada micro cuenca</li> <li>-Acuerdos de participación e implementación de acciones de asistencia técnica familiar y comunitaria</li> <li>-Asambleas comunales en cada micro cuenca para ejecución de actividades</li> <li>-Reuniones con familias/ participantes en actividades específicas</li> <li>-Reuniones con instituciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Difusión inicial de la línea 0800 14417 a la población participante del proyecto.</li> <li>-Reuniones con autoridades comunales, líderes, alcalde y miembros del equipo técnico de la municipalidad (según corresponda). Estas sirven para recoger la voz de la comunidad y saber qué percepciones tienen respecto a la intervención.</li> </ul> | <p>Para generar procesos de reflexión al interior del equipo, se ha contemplado la realización de un taller de inducción a consultores contratados por el proyecto</p> <p>Es importante que todos/as manejemos la misma información, acuerdos, decisiones que se toman en el transcurso y convoquemos con un mismo lenguaje hacia la población. Esto previene información distorsionada y nos cohesiona como equipo CARE.</p> <p>-Resulta fundamental valorar nuestros procesos mediante su análisis en función de documentos rectores de la institución, así como instrumentos que utilizamos para el monitoreo y la evaluación de los aprendizajes.</p> |

## ALLI ALLPA Y ALLI MAMA

### OBJETIVO

Proyecto de emergencias obstétricas y neonatales

“Alli mama, Alli wawa”. Contribuir en la reducción de la mortalidad y morbilidad materna neonatal

- Programa de cadenas productivas

“Alli Allpa”. 1990 familias pobres del ámbito de intervención incrementan sus ingresos económicos y generan empleos producto del manejo de tecnologías mejoradas en actividades agropecuarias.

-Alli Allpa

Financiado por Fondo Minero Antamina  
Periodo 2007 -2009. Ampliación al 2012

-Alli Mama, Alli Wawa

Financiado por Fondo Minero Antamina  
Periodo 2009 -2010

### AMBITO DE INTERVENCIÓN

Departamento de Ancash

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | COMPONENTE N° 2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | COMPONENTE N° 3<br>GESTIÓN DE QUEJAS,<br>RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | COMPONENTE N° 4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de comunicaciones para la implementación del sistema</li> <li>-Pagina web que permite acceder a información de los proyectos en ejecución</li> <li>-Eventos públicos de lanzamiento del sistema de RDC</li> <li>-Difusión del sistema a través de medios radiales (piloto y expansión regional)</li> <li>-Entrega de los informes de los proyectos a aliados directos</li> <li>-Conferencias de prensa para dar a conocer nuestro accionar</li> <li>-Absolución de consultas y solicitudes de información</li> </ul> <p>A participantes: información por organización (asambleas, espacios de capacitación) e individual (Visitas)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Constitución y fortalecimiento del comité de vigilancia, en función de credibilidad y trayectoria de los integrantes</li> <li>-Presentación de reportes producto de la vigilancia</li> <li>-Plan de trabajo para la implementar las sugerencias del comité de vigilancia</li> <li>-Socialización de dos reportes elaborados por el comité al interior de la oficina</li> <li>-Asambleas, reuniones de capacitación y visitas individuales</li> <li>-Encuestas realizadas por el Comité de vigilancia en los proyectos de desarrollo económico y emergencias neonatales</li> <li>-Entrevistas a actores clave en la implementación de estos proyectos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de la línea gratuita: 0800-14417 (castellano y quechua)</li> <li>-Recepción de quejas y sugerencias vía email</li> <li>-Recepción casos en la oficina regional (escrita o personalmente)</li> <li>-Solicitud de información por los diferentes medios. fichas de campo para el registro de quejas, sugerencias, etc</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Valoración sobre el nivel de cumplimiento de políticas, código de ética, principios, valores y herramientas DAO</li> <li>-Inducción a los proveedores técnicos y consultores de proyectos de la oficina regional</li> <li>-Análisis sobre el cumplimiento de objetivos de proyectos</li> <li>-Reuniones de evaluación y retroalimentación con el personal, proveedores de asistencia técnica y consultores</li> </ul> |

## GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS

### OBJETIVO

Brindar ayuda humanitaria a las familias damnificadas del terremoto ocurrido el 15 de agosto de 2007 en el sur del país, cuyas casas fueron destruidas o dañadas

Financiado por diversos donantes para varios proyectos durante la emergencia del año 2007

### AMBITO DE INTERVENCIÓN

Lima (Cañete), Ica (Chincha) y Huancavelica

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | COMPONENTE N° 2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                            | COMPONENTE N° 3<br>GESTIÓN DE QUEJAS,<br>RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | COMPONENTE N° 4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se orientó el equipo sobre principios humanitarios y la rendición de cuentas.</li> <li>-Se aclaró los tipos de información clave; también oportunidades y herramientas utilizadas en la emergencia.</li> <li>-Se distribuyó un resumen de los estándares de esfera.</li> <li>-Se hizo incidencia con los donantes usando la esfera.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se trabajó con las estructuras existentes de la comunidad.</li> <li>-Se consultó con grupos vulnerables y se solicitó su retroalimentación.</li> <li>-Se usaron los resultados para tomar decisiones y hacer cambios a nuestra intervención.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se desarrolló el sistema para la rendición de cuentas en equipo.</li> <li>- Se lanzó la línea 0800-14417 y se llevó a cabo una campaña de comunicación.</li> <li>-Se contrató a una persona para la recepción de llamadas (en quechua y castellano).</li> <li>-Se fortaleció el equipo de monitoreo (2 personas) para ayudar con la verificación e investigación.</li> <li>-Se registró y analizó toda la información.</li> <li>-Se colgó información en la web.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se realizó monitoreo y evaluación del proceso.</li> <li>-Evaluación con lo equipos.</li> </ul> |

## DERECHOS, IDENTIDAD CULTURAL Y PARTICIPACIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS AMAZÓNICOS: EL CASO DEL PUEBLO AWAJUN

### OBJETIVO

Promover el cumplimiento de los compromisos internacionales respecto a derechos de los pueblos indígenas en el Perú y, en particular, de los derechos del pueblo Awajun

Financiado por Comisión Europea

Periodo 2007-2010

### AMBITO DE INTERVENCIÓN

Amazonas: Bagua y Condorcanqui, San Martín: Moyobamba y Rioja

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COMPONENTE N° 2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | COMPONENTE N° 3<br>GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                  | COMPONENTE N° 4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se realizaron acciones de difusión de los contenidos de los convenios internacionales y de la problemática indígena.</li> <li>-Al iniciar la intervención, se generaron consensos, compromisos y responsabilidades con las contrapartes.</li> <li>-Se generó un ambiente de confianza y sinceramiento, con nuestras contrapartes y se definió, con toda la información del proyecto, una agenda de trabajo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se aseguró la participación real mediante :               <ul style="list-style-type: none"> <li>-La participación de las contrapartes en todas las fases del proyecto: planeamiento, ejecución y evaluación.</li> </ul> </li> <li>-Se generaron alianzas basadas en la confianza y transparencia que faciliten el RDC.</li> <li>-La población Awajun tuvo participación directa, sea como facilitadores/as y/o conferencistas, en los eventos de capacitación.</li> <li>-Se buscó mecanismos para que los dirigentes estén informados del presupuesto y gastos del proyecto.</li> <li>-Las contrapartes participaron en las principales actividades del proyecto.</li> <li>-Se realizaron reuniones periódicas con los dirigentes de las Federaciones, Apus de las comunidades, lideresas y profesionales Awajun.</li> <li>-En eventos centralizados donde cada Federación Awajun envía a sus delegados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se contempló un sistema formal para canalizar y resolver quejas, sugerencias y reclamos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En Gestión de la calidad, se valoran los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lograr que los equipos hagan suyo o se empoderen de los principios de CARE y del proceso RDC</li> </ul> </li> <li>-Generar al interior del equipo voluntad política y técnica que facilite la aplicación del RDC, como herramienta de gestión intercultural y como una metodología útil y necesaria</li> </ul> |

## PROGRAMAS FINANCIADOS POR EL FONDO MUNDIAL: LUCHA CONTRA EL VIH/SIDA, TUBERCULOSIS Y MALARIA

### OBJETIVO

CARE Perú, en su rol de receptor principal del Fondo Mundial, canaliza los recursos que permitan prevenir y tratar las tres enfermedades que cobran la vida de millones de personas.

Financiado por Fondo Mundial  
Periodo 2003 hasta la actualidad.

### ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

A nivel nacional

| COMPONENTE N°1<br>INFORMACIÓN PÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | COMPONENTE N°2<br>PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | COMPONENTE N°3<br>GESTIÓN DE QUEJAS,<br>RECLAMOS Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | COMPONENTE N°4<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Se difunde información física y por página web como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actividades por ámbito geográfico</li> <li>-Actividades por programa</li> <li>-Calendario de actividades con su manual de consulta</li> <li>-Proceso de adquisiciones de bienes y productos</li> <li>-Procesos de licitaciones</li> <li>-Información financiera y programática por periodo</li> <li>-Boletín informativo</li> <li>-Realización periódica de reuniones informativas de transparencia y rendición de cuentas llamadas para "Ver para confiar"</li> </ul> | <p>-El plan de monitoreo y evaluación de los programas del Fondo Mundial incorpora, desde el inicio, las reuniones de retroalimentación trimestral. La finalidad es compartir información sobre la gestión de los Programas señalando logros e identificando nudos críticos.</p> <p>-Se produce el desarrollo permanente de reuniones de coordinación y toma de decisiones descentralizadas, fusionadas o independientes y por componente- con actores a nivel interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conamusa y coremusas</li> <li>○ Contrapartes técnicas</li> <li>○ Sub Receptores</li> <li>○ Unidad de gestión de los programas del Fondo Mundial de CARE Perú</li> <li>○ Agente local del Fondo (Price Water House Coopers)</li> </ul> <p>Reuniones con actores externos, como comunidades, agencias cooperantes, gobiernos locales y regionales, organizaciones de la sociedad civil y público en general</p> | <p>-El Comité Asesor Comunitario es el encargado de mantener el enlace entre CARE y las comunidades de personas con VIH, LGBT y TS. Además, provee asistencia a las comunidades para mejorar su participación en el desarrollo de los programas del Fondo Mundial.</p> <p>- En caso de denuncia o queja, el comité confirma y canaliza a quien corresponda.</p> | <p>Reflexiones sobre el proceso y la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Contribución para que los sub receptores también adopten estas buenas prácticas</li> <li>-Construcción de confianza con los actores clave: CONAMUSA, Fondo Mundial, ALF, SR, contrapartes nacionales etc.</li> <li>-Resultados de las auditorías programáticas y financieras que revelan un desempeño del conjunto (receptor principal y sub receptores) progresivamente más eficiente y con menos debilidades</li> <li>-Aportar al fortalecimiento de otras políticas institucionales</li> </ul> |

## ALGUNAS VALORACIONES DE ESTOS PROCESOS POR PARTE DEL PERSONAL DE CARE PERU

- A mayor transparencia, crece la demanda por información. Por ello, es importante identificar y precisar nuestros límites.
- Cuanta más información acerques a la comunidad, logras mayor compromiso.
- La rendición de cuentas hace la diferencia y el compromiso de las instancias directivas es fundamental.
- La rendición de cuentas no es solamente un sistema de quejas y reclamos; este componente es importante, sin embargo, no es el único.
- Hay que llegar al punto de que la rendición de cuentas sea parte integrante de los sistemas de gestión, incluyendo la respuesta en la emergencia.
- La implementación de acciones para la rendición de cuentas implica fortalecer las capacidades internas que, luego, permitan promoverla en ámbitos externos.
- Organizarnos, para esta práctica, nos permite : 1) analizar, con mayor detenimiento el desarrollo de los que hacemos y decimos, 2) poner en práctica un proceso de toma de decisiones permanente, 3) disponer de un tiempo adecuado para resolver y comunicar una respuesta oportuna a las personas, 4) ordenar y actualizar la información permanentemente, 5) direccionar algunas acciones o decisiones en las intervenciones y 6) reflexionar sobre el sentido de este principio programático, como parte de nuestro quehacer
- La rendición de cuentas puede ser adoptada y adaptada por socios, aliados y otros actores u organizaciones



# ANEXOS

**ANEXO 1** Marco normativo para la rendición de cuentas en organismos del estado

**ANEXO 2** Formatos para registrar quejas, reclamos y sugerencias

**ANEXO 3** Ejemplo de resolución de quejas

**ANEXO 4** Información que una ONG debe difundir al público en general

## ANEXO 1: MARCO NORMATIVO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN ORGANISMOS DEL ESTADO

### **Constitución Política:** [artículo 2 numeral 17]

Toda persona tiene derecho a “participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación”

### **Ley de bases de la descentralización N° 27783**

**Artículo 17.- Participación ciudadana, los gobiernos regionales y locales están obligados a promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus PDC y presupuestos, y en la gestión pública.**

Para este efecto deberán garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública, con las excepciones que señala la ley, así como la conformación y funcionamiento de espacios y mecanismos de consulta, concertación, control, evaluación y rendición de cuentas.

### **Ley orgánica de los gobiernos regionales N° 27867**

#### **Artículo 8.- Principios rectores de las políticas y la gestión regional**

**Participación.-** La gestión regional desarrollará y hará uso de instancias y estrategias concretas de participación ciudadana en las fases de formulación, seguimiento, fiscalización y evaluación de la gestión de gobierno y de la ejecución de los planes, presupuestos y proyectos regionales.

### **Ley orgánica de municipalidades N° 27972**

#### **Artículo IX Planeación local**

El proceso de planeación local es integral, permanente y participativo y articula a las municipalidades con sus vecinos. En dicho proceso, se establecen las políticas públicas a nivel local, teniendo en cuenta las competencias y funciones específicas, exclusivas y compartidas para municipalidades provinciales y distritales.

El sistema de planificación tiene como principio la participación ciudadana por medio de sus vecinos y organizaciones vecinales, transparencia, gestión moderna y rendición de cuentas, inclusión, eficiencia, equidad, imparcialidad, neutralidad, subsidiaridad, consistencia con las políticas nacionales, especialización de funciones, competitividad e integración.

### **Ley marco del presupuesto participativo N° 28056**

Manda a transparentar el uso de los recursos públicos y asegura la participación de la sociedad civil en la programación del presupuesto.

#### **Capítulo 2.- De la programación participativa**

**Artículo 5.** La sociedad civil toma parte activa en el proceso de programación participativa de los presupuestos de los gobiernos regionales y gobiernos locales.

**Artículo 6.** Son parte de las fases del proceso participativo: 1) Identificación de los agentes, 2) Capacitación a los agentes participantes, 3) Desarrollo de talleres de trabajo, 4) Evaluación técnica de prioridades, 5) Formalización de acuerdos, 6) Rendición de cuentas, 7) Otros que acuerde la instancia participativa.

#### **Capítulo IV.- De los mecanismos de vigilancia participativa**

**Artículo 11.** Rendición de cuentas, los titulares de pliego de los gobiernos regionales y locales están obligados a rendir cuentas en forma periódica ante las instancias del presupuesto participativo, sobre los avances de los acuerdos y logros de la programación participativa, así como del presupuesto total de la entidad.

### **Ley de Transparencia y acceso a la información para entidades públicas N° 27806**

La norma señala que las entidades públicas, bajo responsabilidad de su máximo representante, están obligadas a identificar al responsable encargado de brindar información a toda persona que lo solicite, sin explicación y sin pago alguno.

## ANEXO 2:

### 2.1 FORMATOS PARA REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### Sistema de rendición de cuentas

Componente: Gestión de quejas, reclamos y sugerencias

1.- Oficina regional :

2.- Responsable de la región :

3.- Responsable del tema RDC:

4.- Mes de reporte :

1

| CÓDIGO | PROYECTO | MOTIVO/<br>DESCRIPCIÓN<br>DE LA QUEJA<br>O PEDIDO | FECHA<br>Y HORA | PERSONAL<br>QUE<br>RECEPCIONÓ<br>LA QUEJA | QUIEN REPORTA LA QUEJA    |      |      |           |
|--------|----------|---------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|---------------------------|------|------|-----------|
|        |          |                                                   |                 |                                           | NOMBRES<br>Y<br>APELLIDOS | SEXO | EDAD | OCUPACIÓN |
|        |          |                                                   |                 |                                           |                           |      |      |           |
|        |          |                                                   |                 |                                           |                           |      |      |           |
|        |          |                                                   |                 |                                           |                           |      |      |           |
|        |          |                                                   |                 |                                           |                           |      |      |           |
|        |          |                                                   |                 |                                           |                           |      |      |           |

2

| MEDIO POR EL CUAL LLEGA LA QUEJA O PEDIDO |               |                   |                  |       | PROCEDENCIA |          |                   |
|-------------------------------------------|---------------|-------------------|------------------|-------|-------------|----------|-------------------|
| LIBRO DE<br>REGISTRO                      | LÍNEA<br>0800 | FICHA DE<br>CAMPO | CORREO<br>ELECT. | OTROS | PROV.       | DISTRITO | CENTRO<br>POBLADO |
|                                           |               |                   |                  |       |             |          |                   |
|                                           |               |                   |                  |       |             |          |                   |
|                                           |               |                   |                  |       |             |          |                   |
|                                           |               |                   |                  |       |             |          |                   |
|                                           |               |                   |                  |       |             |          |                   |

3

| TIPO DE QUEJA O PEDIDO      |                                   |                            |                          |       |
|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| SOBRE ACUERDOS NO CUMPLIDOS | SOBRE PROCEDIMIENTOS DEL PROYECTO | SOBRE INSUMOS O MATERIALES | SOBRE RELACIONES HUMANAS | OTROS |
|                             |                                   |                            |                          |       |
|                             |                                   |                            |                          |       |
|                             |                                   |                            |                          |       |

4

| TIPO DE QUEJA O PEDIDO      |                                   |                            |                          |       |
|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| SOBRE ACUERDOS NO CUMPLIDOS | SOBRE PROCEDIMIENTOS DEL PROYECTO | SOBRE INSUMOS O MATERIALES | SOBRE RELACIONES HUMANAS | OTROS |
|                             |                                   |                            |                          |       |
|                             |                                   |                            |                          |       |
|                             |                                   |                            |                          |       |

5

| ESTADO DE LA QUEJA O PEDIDO |          |             | RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO |
|-----------------------------|----------|-------------|-----------------------------|
| EN INVESTIGACIÓN            | RESUELTA | NO RESUELTA |                             |
|                             |          |             |                             |
|                             |          |             |                             |
|                             |          |             |                             |

6

| CÓMO SE SOLUCIONÓ | TIEMPO DE RESPUESTA |        |               |
|-------------------|---------------------|--------|---------------|
|                   | MENOS DE 7 DÍAS     | 7 DÍAS | MÁS DE 7 DÍAS |
|                   |                     |        |               |
|                   |                     |        |               |

## 2.2 FICHA DE VISITA DE CAMPO

### Sistema de rendición de cuentas

Componente: gestión de quejas, reclamos y/o sugerencia

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Datos Generales:

Nombres y Apellidos : \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

DNI : \_\_\_\_\_

Localidad : \_\_\_\_\_

Distrito : \_\_\_\_\_

Cargo/Ocupación: \_\_\_\_\_

Queja ( ) Reclamo ( ) Sugerencia ( )

Motivo (descripción): \_\_\_\_\_

---



---



---



---

Solución conjunta propuesta en campo:

---



---



---



---

Seguimiento a la propuesta de solución (Situación final):

---



---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma/huella del interesado  
Care – Perú

\_\_\_\_\_  
Responsable del registro

## ANEXO 3

### EJEMPLO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

#### Proyecto de reconstrucción

Oficina regional de Huancavelica

Componente del sistema de rendición de cuentas: Gestión de quejas, reclamos y sugerencias

Recurso: Línea telefónica gratuita 0800 14 417

Quién llamó : Beltrán Solano Maldonado

Ocupación : presidente del comité de vigilancia de Pillpichaca

Zona : Pilpichaca-Huancavelica

Recepción

Por Héctor León, encargado de responder la línea telefónica en la oficina de Lima

Reclamo

Informan que varias de las viviendas que se están construyendo en su jurisdicción se están deteriorando en poco tiempo, especialmente, los acabados e inclusive se pueden observar las mallas que van dentro del tarrajeo.

Respuesta

Una vez recibida la información nos comunicamos con el equipo correspondiente y el coordinador de la oficina regional , Bibiano Huamancayo, convocó a una reunión inmediata con el alcalde de la Municipalidad Distrital, 02 miembros del comité de vigilancia, incluido el señor Beltrán, 09 participantes del proceso de construcción de esa localidad y 02 representantes de CARE (el coordinador y el responsable de infraestructura).

Los acuerdos fueron los siguientes: 1) se identificaron pequeñas fisuras por falta de arena que serán reparadas de inmediato; 2) el alcalde se comprometió a apoyar con transporte para movilizar arena fina, 3) se consultaría con la comunidad un cronograma que permita llegar a todos los beneficiarios afectados por igual.

Para el seguimiento y verificación directa del acabado y techado de las casas, se programó una pasantía en la localidad de Pacococha y Castrovirreyna, debido a que es una tecnología nueva validada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. También el comité de vigilancia apoyará en la recepción de los materiales en obra y verificará la calidad de acuerdo a los requerimientos y cantidad.

Estado de la solicitud: Resuelta en lo inmediato

## ANEXO 4

### INFORMACIÓN QUE UNA ONG DEBE DIFUNDIR AL PÚBLICO EN GENERAL

- Fundamentos: visión, misión, valores, principios, metas, objetivos, líneas estratégicas, registro legal, dirección postal y otros datos para contactarnos
- Estructura organizacional y funcionarios: organigrama de la institución, procesos claves de toma de decisiones, junta directiva, equipos directivos, consultivos, miembros con breves biografías, cargos y responsabilidades en todos los niveles, contactos de prensa
- Políticas institucionales: las políticas organizacionales, el código de conducta, políticas de programa, fianza, recaudación de fondos, recursos humanos, y de administración
- Planes de trabajo: plan estratégico organizacional, plan operativo anual de la organización
- Desempeño: reportes de los resultados, impactos, aprendizajes, e innovaciones
- Fondos y finanza:
  - Total gastos administrativos mediante la identificación de principales rubros y el overhead anual.
  - Gastos por área programática y sus proyectos a nivel nacional
  - Total de donaciones recibidas, que señale la identidad de cada donante y el monto, que considere las zonas de intervención
- Personal: número de personal, identificados por género, grupo étnico, procedencia y lengua [acorde con la política de equidad social]
- Relaciones: quiénes son los actores claves con los que se trabaja: comunidades, socios, redes, coaliciones, alianzas, gobiernos, donantes y otros espacios en los que participamos
- Posiciones institucionales: posiciones frente a algunos temas en concordancia con la misión, los objetivos y estrategias, en particular, las relacionadas con nuestro trabajo de incidencia

## Recursos Informativos

Approach to Quality in Non-Governmental Organizations: Putting Beneficiaries First. KEYSTONE & ACCOUNTABILITY, 2006

Brown David. *Legitimidad y Rendición de Cuentas de la Sociedad Civil: Temas y Desafíos*. CIVICUS & CYSD, 2007

<[http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/accountability\\_brown\\_jaga\\_in\\_spanish.doc](http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/accountability_brown_jaga_in_spanish.doc)>.

Cruz Anabel y Pousadela Inés. *VER a través. Poder, Rendición de cuentas y Sociedad Civil*. Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), 2008

Ebrhaim Alnoor. *Accountability in Practice: Mechanisms for NGOs*. Revista World Development Vol. 31. pp.813-829, 2003.

<<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/wdaccpractice1.pdf>>.

Entrevista a Director ONG, España “Falta de seriedad de ONG está haciendo mucho daño al desarrollo”

<<http://www.periodistadigital.com/periodismo/object.php?o=322568>>.

Kumi Naidoo. *¿El fin de la fe ciega? La sociedad civil y los desafíos de la rendición de cuentas, la legitimidad y la transparencia 2008*.

<[http://www.lasociadacivil.org/docs/ciberteca/ver\\_a\\_traves\\_copy.pdf](http://www.lasociadacivil.org/docs/ciberteca/ver_a_traves_copy.pdf)>.

Lockwood Fallas Tanya. *Razones para la Rendición de Cuentas en las Organizaciones de la Sociedad Civil*. Fundación Acceso de Costa Rica.

<<http://www.youtube.com/watch?v=z-5BGqq93e8>>.

Marco de Rendición de Cuentas en la Ayuda Humanitaria (HAF). CARE, 2010

*Medición de Impacto y Rendición de Cuentas. Una Guía Suficientemente Buena*. Intermón OXFAM, 2007.

Relatoría: Seminario Internacional Pregonar con el ejemplo. Sociedad civil y rendición de cuentas. Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), 2007.

Transparency International (TI).

<<http://www.transparency.org>>.

Villar Rodrigo. ¿A quién rendirle cuentas? Algunas ideas sobre el 'accountability' y la democracia del tercer sector.

<<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/villar.pdf>>.

Vidal Paul & Grabulosa Laia. La importancia de la transparencia para la construcción de la confianza social.

<[http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/200705\\_articulo\\_transparencia.pdf](http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/200705_articulo_transparencia.pdf)>.

## Agradecimientos

Agradecemos infinitamente a la población, mujeres y hombres, con quien trabajamos y nos brinda su confianza en estos procesos de desarrollo por un país más justo, inclusivo y democrático.

A los compañeros y compañeras de CARE Perú por su compromiso y contribución en este reto institucional.

A los compañeros y compañeras de CARE Reino Unido, cuyo trabajo sostenido y de diálogo permanente nos enriquece mutuamente.

Finalmente, a CARE Internacional, cuyo trabajo por asegurar la rendición de cuentas en la ayuda humanitaria y contextos de emergencia, constituye un antecedente y marco fundamental que ahora nos permite, como oficina país, desarrollar el tema en procesos de largo plazo.





La confianza social es como un hilo fino que une a las entidades con la sociedad. Esta confianza social es muy difícil de conseguir y, paradójicamente, muy fácil de perder.

**LAIA GRABULOSA Y PAU VIDAL**



[www.care.org.pe](http://www.care.org.pe)