

CARE 0-80014417

Línea telefónica gratuita para responder mejor a la emergencia

Queremos compartir con todos ustedes una experiencia que acabamos de poner en marcha en CARE Perú. Responde a la necesidad de incorporar la rendición de cuentas en el proceso de respuesta a la emergencia del terremoto del 15 de agosto. Responde además al compromiso programático de CARE Internacional cuando dice: "hacernos responsable frente a la gente pobre...". Es decir rendirles cuenta por lo que hacemos. Sabemos que es mucho más fácil decirlo que hacerlo...y cuando hemos analizado el cumplimiento de estos principios aquí en Perú o en otros países, sigue siendo una de las áreas donde necesitamos trabajar más.

Por eso definimos el tema de rendición de cuentas y transparencia como una prioridad para el plan anual institucional en este año fiscal, respondiendo a la definición e implementación de estrategias de rendición de cuentas y transparencia institucional.

El terremoto del 15 de agosto de este año, ha puesto de manifiesto nuestra capacidad de respuesta inmediata y el enorme esfuerzo y dedicación de los equipos en Cañete, Chincha, Huancavelica y Lima para responder de la mejor forma posible a los efectos que ha dejado: más de 500 fallecidos y más de 75 000 familias damnificadas. Pero también ha generado una oportunidad de aprendizaje en el tema de rendición de cuentas. En parte, gracias a que CARE a nivel global forma parte activa de iniciativas importantes para el cumplimiento de estándares (ESFERA) y de rendición de HAP que exigen su puesta en marcha. Esta exigencia es además compartida por las instituciones de ayuda humanitaria en el mundo – que ejercen presión para que tales principios y normas se operativicen. CARE Perú trabaja en base a ellos en Chincha, Cañete y Huancavelica, aplicando los estándares ESFERA en los programas y proyectos; en la generación de mecanismos efectivos de participación; en los mecanismos de información pública.

Nos complace por ello, compartir con ustedes nuestro primer sistema de recepción y resolución de reclamos y sugerencias, como parte de nuestra rendición de cuentas, a través de la línea telefónica gratuita **0-80014417** puesta en marcha a partir de hoy día. Un operador capacitado recepcionará las llamadas **también en quechua** sobre la ayuda humanitaria de CARE en las provincias de Chincha, Cañete y Huancavelica, como respuesta al terremoto. Ya hemos recibido cuatro reclamos, los cuales se están investigando.

Será, sin duda, una gran fuente de aprendizaje, que esperamos sirva de ejemplo a otras intervenciones en nuestros programas de desarrollo y que el compromiso y el esfuerzo permanente de nuestro equipo de emergencias no decaiga y que como siempre van asumiendo estos nuevos desafíos, en condiciones difíciles, pero con la calidad, equidad y excelencia que los y las pobladoras de estas zonas merecen.



LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

CARE Perú pone a disposición de la población de Cañete (en Lima), Chincha (en Ica), Castrovirreyña y Huaytará (en Huancavelica) la línea telefónica gratuita:

0-80014417

Si usted tiene un reclamo o sugerencia sobre la ayuda humanitaria de CARE en estas provincias, como respuesta al terremoto del 15 de agosto de 2007, atenderemos su llamada **en castellano o en quechua**. Nos esforzaremos por darle solución tan rápido como sea posible. Tenga en cuenta este horario de atención:

Lunes a viernes de 9am a 5pm
Sábados de 9am a 1pm

CARE Perú viene apoyando la emergencia en el sur del país con agua, abrigo y viviendas temporales gracias a la contribución de donantes de Europa, Estados Unidos, Canadá y Perú. Actualmente trabaja en la rehabilitación y reconstrucción de las zonas afectadas en las provincias de Cañete, Chincha, Castrovirreyña y Huaytará.

La ayuda continúa!

www.care.org.pe