

INFORME DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA DE CARE PERU

Periodo Enero – Diciembre 2012



INDICE

1. COMPONENTE DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA
2. COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES
3. COMPONENTE DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
4. COMPONENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
5. CONCLUSIONES
6. AJUSTES QUE EXIGE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RDC.

El presente Reporte da cuenta de los resultados del funcionamiento del Sistema de Rendición de Cuentas y Transparencia de Care Perú a nivel nacional, durante el período enero a diciembre del año 2012.

Informa Área MEDARC

*Nelly C. Bendezu Oré
Asesora de Rendición de Cuentas Care Perú*



COMPONENTE DE INFORMACION PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

En aras de construir mejores relaciones de respeto, confianza y transparencia con los actores claves, proporcionamos información oportuna sobre el quehacer institucional para la toma de decisiones, asegurando el diálogo permanente con los interesados.

Durante el año 2012 los diferentes proyectos ubicados en oficinas a nivel del país: Ancash, Ayacucho, Apurímac, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Junín, Lima, La Libertad y Puno, realizaron diversas actividades de información pública relacionadas a nuevas iniciativas, avances, logros de diversas intervenciones, así como la difusión de la política institucional de rendición de cuentas y transparencia.

- Las acciones informativas estuvieron dirigidas principalmente a autoridades nacionales, regionales y locales, representantes de instituciones públicas y privadas, diversos socios, medios de comunicación, organizaciones de base, participantes/beneficiarios y población en general.
- Los equipos de proyectos y programas han utilizado diversos medios y mecanismos de comunicación para transparentar y difundir la información de las intervenciones de Care Perú, entre ellos: eventos públicos para presentar nuevas iniciativas, rendición de cuentas y cierre de intervenciones, reuniones informativas periódicas con grupos de interés, entrevistas en medios de comunicación, ferias informativas, difusión de información a través de la página web y materiales informativos audio visuales (boletines, folletos, cartillas, spots).
- La información que se transparenta incorpora aspectos importantes de cada intervención: estrategias, objetivos, acciones, avances, resultados, dificultades, ejecución presupuestal, etc.
- Las oficinas departamentales de Ayacucho, Huancavelica y Apurímac han desarrollado eventos públicos de rendición de cuentas de carácter regional.
- Se continuaron con las acciones de difusión y uso de los mecanismos que el sistema de rendición de cuentas ofrece: línea gratuita 0800-14417, el correo electrónico opinion@care.org.pe, el cuaderno de mensajes, etc.

Por segundo año consecutivo venimos participando en el proceso colectivo de rendición de cuentas en Perú, promovido por la "Iniciativa Regional de Transparencia y Rendición de Cuentas de las Organizaciones de la Sociedad Civil" desarrollada en 06 países de América Latina.

En el Perú esta iniciativa está liderada por PROETICA en alianza con el Grupo Propuesta Ciudadana y la Asociación Nacional de Centros. Care Perú es uno de los 49 socios de la iniciativa.

Care Perú, como socio de esta iniciativa, pone a disposición del público información relacionada a la organización: su identificación, órganos de gobierno y control, acción de la organización y su relación con políticas públicas, gestión de recursos financieros y gestión de recursos humanos,

COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Progresivamente se instalan mecanismos de participación efectiva de los actores claves en los procesos de toma de decisiones relacionadas a nuestras intervenciones, definiendo responsabilidades mutuas desde el principio hasta el final de cada intervención. Esta práctica se expresa a través del funcionamiento de grupos de vigilancia, instancias a través del cual, las personas organizadas e informadas, desarrollan de manera colectiva acciones de seguimiento, control social y verificación de acuerdos y compromisos establecidos.

Durante el año 2012, los equipos de los proyectos y las oficinas regionales han promovido la instauración y fortalecimiento de los mecanismos de participación y vigilancia, utilizando diversas estrategias los que se resumen a continuación:

ANCASH
DENOMINACIÓN DEL GRUPO ORGANIZADO: Comité de Vigilancia Regional
ACCIONES DESARROLLADAS <ul style="list-style-type: none"> • Presentan Plan de trabajo 2012 • Desarrollan reuniones con equipo de la Oficina Regional para recabar información de proyectos e informar acciones de vigilancia • Realizan Visitas de campo para el recojo de información sobre los proyectos, donde interactúan con familias participantes de los proyectos. • Sus miembros participan en espacios de interés como el Grupo de Diálogo de Ancash y el Grupo Nacional de Diálogo Minero. • Socializan experiencia de vigilancia en espacios como: La feria de transparencia y rendición de cuentas; exposición en Grupo de Diálogo y Transparencia de Ancash
NATURALEZA: Grupo organizado y constituido por 05 miembros, conformado equitativamente por jóvenes, varones, mujeres, personalidades con experiencia en diversas temáticas (educación, vigilancia, periodismo). Capacitados (as) para vigilar acciones propias de Care Perú en el ámbito regional de Ancash.

AYACUCHO
DENOMINACIÓN DEL GRUPO ORGANIZADO: Comité de Vigilancia del Espacio Multisectorial del distrito de Luricocha
ACCIONES DESARROLLADAS <ul style="list-style-type: none"> • Nominados públicamente y capacitados para el proceso de vigilancia. • Reconocidos y acreditados formalmente por el Gobierno Local • Presentan Plan de trabajo 2012 • Participan en reuniones con equipos de instituciones para recabar plan de intervenciones. • Realizan visitas de campo para el recojo de información • Presentan informe anual de vigilancia a instancias que participan en el espacio multisectorial.
NATURALEZA: Grupo constituido por 06 miembros, organizado para vigilar acciones de diversas instancias público-privadas que intervienen en el ámbito distrital.

APURIMAC
DENOMINACIÓN DEL GRUPO ORGANIZADO: Comité de Vigilancia
ACCIONES DESARROLLADAS <ul style="list-style-type: none"> Recientemente elegido, está conformado por 10 miembros y constituido en evento público de carácter regional – diciembre 2012
NATURALEZA: Grupo organizado para vigilar acciones propias de Care Perú en el ámbito regional.

LA LIBERTAD
DENOMINACIÓN DEL GRUPO ORGANIZADO: Comité de Vigilancia del Proyecto “Promoviendo Desarrollo Económico Local con transparencia y Diálogo entre los gobiernos locales, las comunidades y las empresas mineras”
ACCIONES DESARROLLADAS <ul style="list-style-type: none"> Nominados públicamente y Capacitados para el proceso de vigilancia (setiembre 2012). Reconocidos y acreditados formalmente por el Gobierno Local Presentan Plan de trabajo 2012 Participan en reuniones del equipo del proyecto para recabar información
NATURALEZA: 03 Grupos organizado para vigilar acciones específicas del proyecto por distrito. Cada grupo está constituido por 05 miembros.

CAJAMARCA, CUSCO, HUANCAMELICA Y PUNO
DENOMINACIÓN DEL GRUPOS ORGANIZADOS: No existen comités de vigilancia propiamente dichos. Los proyectos para efectos del ejercicio de la vigilancia ciudadana, han tomado en cuenta a grupos organizados en función a los objetivos de cada proyecto: Comités locales, juntas directivas de organizaciones de base, CONEIs, Mesas Técnicas, Comités Directivos y Comités de seguimiento.
ACCIONES DESARROLLADAS <ul style="list-style-type: none"> Generalmente los miembros que desempeñan el rol fiscalizador, dentro de las organizaciones, son los que asumen las funciones de vigilante de acuerdos y compromisos en el marco de cada proyecto. Participan en reuniones con equipos de proyectos, con la finalidad de informarse y realizar el seguimiento a los avances y logros de los proyectos.
NATURALEZA: Grupos organizado de acuerdo a los objetivos de cada proyecto, su ámbito de acción es temático, local y distrital

Los grupos de vigilancia están integrados por personas elegidas democráticamente, que hacen ejercicio de esta práctica de manera voluntaria, comprometida e informada, conscientes de sus derechos y responsabilidades.

Su actuación voluntaria está supeditada, principalmente, a su nivel de capacitación y a la disposición de sus tiempos, que en muchas ocasiones limita su continuo accionar. Por esta razón los equipos de Care brindan el respectivo apoyo técnico.

En el marco del respeto y el diálogo, estos grupos, desarrollan de manera colectiva, acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de acuerdos, obligaciones y compromisos que Care Perú establece con diversos públicos.

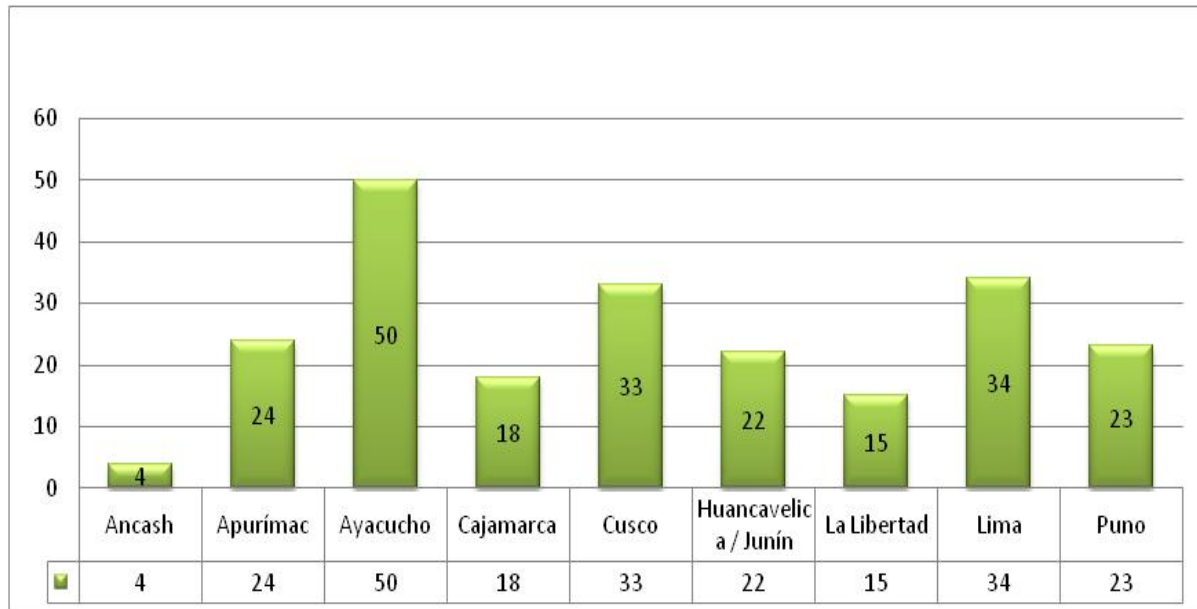
En espacios donde se advierte e informan conflictos sociales y políticos (Cajamarca, Cusco), se ha identificado dificultades para promover los mecanismos de vigilancia, pues se constituyen en espacios poco favorables para el pleno ejercicio, se corre el riesgo de que se distorsionen los conceptos y los objetivos del mismo.

COMPONENTE DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Entendiendo que Retro-alimentación es esencial para saber si estamos cumpliendo con acuerdos y compromisos establecidos con los diversos públicos, CARE PERU ha puesto a disposición y difunde mecanismos de acercamiento a través de los cuales podemos escuchar, recibir retroalimentación (positiva o negativa) y responder oportunamente

Durante el año 2012 se registró y gestionó un total de 223 mensajes de retroalimentación por diversos motivos: quejas, reclamos, pedidos, solicitudes de información, sugerencias y agradecimientos.

AÑO	Total de mensajes registrados en el sistema de rendición de cuentas
2012	223



De los 223 mensajes, 182 corresponden a intervenciones relacionadas propiamente a Care Perú y 41 mensajes están dirigidos a algunos socios y aliados con los que trabajamos. Estos mensajes relacionados a socios fueron derivados a sus respectivas instancias para su conocimiento, evaluación y atención.

INFORMACIÓN DEL COMPONENTE DE RETROALIMENTACIÓN – AÑO 2012

- ✓ El mayor número de mensajes de retroalimentación provienen del sexo masculino (55%). También es importante destacar la participación de las mujeres con un 45% del total.
- ✓ 43% de mensajes se registran a través de las fichas de campo, este es el mecanismo más utilizado por las personas. También están accesibles la línea gratuita, el correo electrónico y los cuadernos de registro ubicados en oficinas.
- ✓ El **38% del total de mensajes corresponden a quejas/reclamos**. Estas están relacionadas tanto a las intervenciones de Care Perú como a las intervenciones de algunos socios.

Porcentaje de mensajes de retroalimentación, según género:

Género	Nro. casos	%
Femenino	101	45%
Masculino	122	55%

El mecanismo más utilizado por las personas:

Mecanismo	Nro. casos	%
Línea telefónica Gratuita	03	1%
Cuaderno de Registros	10	4%
Correo electrónico	42	19%
Otros	73	33%
Ficha de campo	95	43%

Tipo de mensajes que ingresan al sistema:

Tipo de mensaje	Nro. casos	%
Sugerencias	24	11%
Agradecimientos/felicitaciones	25	11%
Solicitud de Información	32	14%
Pedidos	58	26%
Quejas/reclamos	84	38%

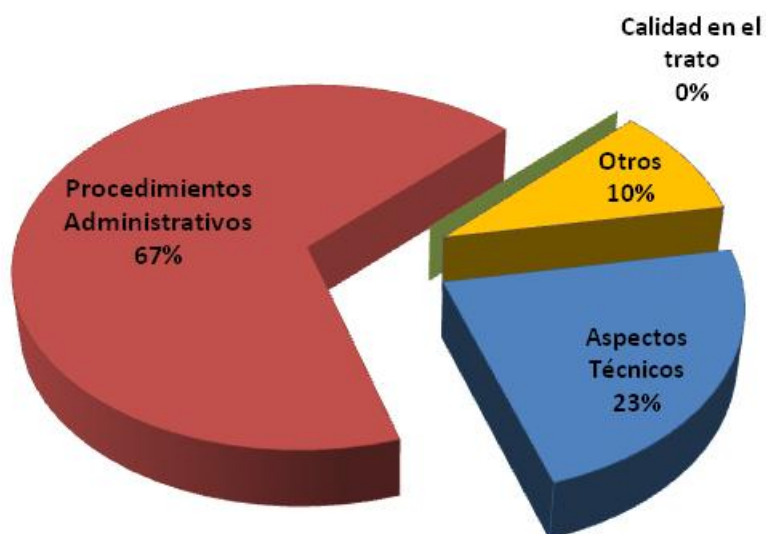
Mensajes que ingresan al sistema de rendición de cuentas



INFORMACIÓN DEL COMPONENTE DE RETROALIMENTACIÓN – AÑO 2012

- ✓ Los Principales motivos de las quejas, reclamos y pedidos presentados a Care Perú están relacionados a procedimientos administrativos (67%). Este gran porcentaje son expresiones de malestar por retraso de pagos por servicios de consultoría y servicios prestados por diversos proveedores.
- ✓ El sistema también ha permitido la canalización de 04 quejas internas, gestionado con el área de Recursos Humanos, respetando el principio de confidencialidad.
- ✓ 96% de las quejas/reclamos y pedidos relacionadas a Care Perú están resueltas.
- ✓ 4% de quejas y reclamos están pendientes de solución, sujetas a seguimiento (3 casos en Cusco y 1 en Lima). Su estado final debe ser informado a finales de enero del 2013
- ✓ El 76% de las quejas o reclamos se resuelven en un período mayor a 7 días, muchas veces han requerido extenderse los períodos cuando los reclamos estuvieron relacionados a procedimientos administrativos.
- ✓ 67% de los usuarios del sistema de RDC han manifestados su satisfacción con la solución a sus quejas, reclamos y pedidos. El 23% (porcentaje considerable) manifiesta su malestar o insatisfacción con los procedimientos a pesar de haber solucionado su problema, y un 10% de los casos resueltos no registra

Motivo de Quejas, reclamos y pedidos



Satisfacción del usuario con la solución



Las expresiones de *insatisfacción frente a la gestión de quejas, reclamos y pedidos*, están relacionadas a la complejidad y dificultades que se están presentando en la implementación del nuevo sistema financiero - PAMODZI

COMPONENTE DE GESTION DE LA CALIDAD

Con la finalidad de mejorar los procesos internos y externos, los equipos de trabajo, desarrollan un conjunto de procedimientos para el análisis de la pertinencia de nuestras actuaciones, recogiendo aprendizajes y evaluando progresos de forma continua.

- Se han desarrollado sesiones de inducción, capacitación y acompañamiento a equipos de proyectos y oficinas con la finalidad de asegurar avances en la implementación de la política de rendición de cuentas y transparencia.
- Para garantizar la implementación efectiva de la política institucional, cada una de las oficinas regionales ha nominado a un personal del equipo como punto focal, al cual se denomina, “Enlace en rendición de cuentas”. El rol de esta persona está centrado en promover con mayor cercanía la implementación de la política informando periódicamente sus resultados.

Los nominados en las oficinas son:

OFICINA REGIONAL	PERSONAL DE ENLACE RDC
ANCASH	MARILUZ ROMERO
APURIMAC	ROCIO BARRANTES
AYACUCHO	LOURDES CALLAÑAUPA
CAJAMARCA	JOSE MANUEL HUAMAN
CUSCO	ELSA MAROCHO
HUANCAVELICA	ODON ZELARAYAN
LA LIBERTAD	WILLIAMS VENTURA
PUNO	MARINA FIGUEROA
LIMA*	HECTOR LEON DOLORIER

* Operador línea 0800 - Apoya en el registro y consolidado de datos del sistema de RDC

- En función a los resultados de la implementación de la política y el comportamiento del sistema, los equipos de trabajo desarrollaron reuniones periódicas de análisis y toma de decisiones oportunas para la reorientación de procesos internos.
- Se propiciaron espacios de intercambio y socialización de la experiencia para impulsar procesos de rendición de cuentas con otras ONG como Prisma y el espacio de concertación de lucha contra la pobreza de Ayacucho.
- Durante el año 2012, 28 equipos de proyectos que pertenecen a 08 programas de Care Perú, han reportado acciones específicas de la implementación de la política de rendición de cuentas y transparencia (ver el siguiente cuadro).

PROYECTOS QUE REPORTAN AL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS POR OFICINA – AÑO 2012

OFICINA	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
ANCASH	Proyecto Alli Wawas "Disminución de la desnutrición infantil en la Comunidad de Santa Cruz de Pichiu - Provincia de Huari - Departamento de Ancash"	15/08/2011	14/08/2012
	Desarrollo Económico Inclusivo II (Ampliación)	30/11/2010	30/11/2012
	Proyecto Mushuq Naanintsik 2012	13/03/2012	30/12/2012
	Proyecto desarrollo ganadero de ovinos para carne y lana en los sectores de: Ayash Huaripampa, Ayash Pichiu y Pampas de Huamanin	01/07/2011	31/12/2012
	Fortalecimiento de la cadena productiva de ovinos en la cabecera del río Santa - Ancash	20/08/2010	19/08/2013
	Adaptación al cambio climático y reducción de riesgos y desastres por deglaciación de los nevados andinos.	01/11/2011	31/10/2014
APURIMAC	Scaling up del modelo integral de saneamiento básico SABA en la sierra del Perú	01/04/2011	31/10/2012
	Hacia la consolidación de la democracia con la participación equitativa de hombres y mujeres en la gestión del desarrollo local	02/05/2010	31/10/2012
	Ventana de Oportunidades	01/03/2010	31/12/2012
	Fortalecimiento de la innovación agrícola pro-pobre para la seguridad alimentaria en la región andina	03/10/2011	31/12/2012
	Mitigación de Conflictos en Perú - "DIALOGA"	2011/02/02	2013/09/06
AYACUCHO	Creando Negocios Inclusivos (ampliación PUMRI)	01/09/2011	14/05/2012
	Scaling up del modelo integral de saneamiento básico SABA en la sierra del Perú	2011/04/01	2012/10/31
	Ventana de Oportunidades	2010/03/01	2012/12/31
	Sumando fuerzas y voluntades para cerrar las brechas en SSR en el Perú	01/01/2012	01/01/2016
CAJAMARCA	Scaling up del modelo integral de saneamiento básico SABA en la sierra del Perú	2011/04/01	2012/10/31
	Mitigación de Conflictos en Perú - "DIALOGA"	2011/02/02	2013/09/06
	Las Madres y los Niños Importan: Desarrollo de capacidades para mejorar la Salud Materna e Infantil en los distritos Asunción, Magdalena y San Juan - Cajamarca	01/01/2012	30/06/2013
	SCAPES - Enfoques de Conservación Sostenible en Ecosistemas Prioritarios (SCAPES): Conservación de Biodiversidad frente a un Ambiente Cambiante	2009/09/26	2014/07/31
	CESAH - Compensación equitativa por servicios ambientales hidrológicos	01/01/2008	31/12/2012
CUSCO	Proyecto mejora de los ingresos y seguridad alimentaria con mujeres en Santa Teresa	01/10/2011	30/09/2012
	Proyecto de Adaptación a los Impactos por el Retroceso Acelerado de los Glaciares en los Andes Tropicales PRAA	2009/07/01	2012/09/30
	Scaling up del modelo integral de saneamiento básico SABA en la sierra del Perú	2011/04/01	2012/10/31
	Adaptación al cambio climático y reducción de riesgos y desastres por deglaciación de los nevados andinos de Cusco y Ancash en Perú	01/11/2011	31/10/2014
	Miradas vigilantes, ciudadanos actuantes	01/01/2010	13/07/2013
HUANCAVELICA	Scaling up del modelo integral de saneamiento básico SABA en la sierra del Perú	2011/04/01	2012/10/31
	Vida y salud para las y los recién nacidos de las comunidades rurales de mayor pobreza	2010/04/01	2013/03/31
	Pequeños(as) productores(as) alto andinos de Huancavelica articulados a los mercados competitivos de papa nativa	2010/11/16	2013/11/15
	Alianza por la Nutrición Infantil en el Perú	2011/10/03	2014/10/31
JUNIN	Proyecto de Adaptación a los Impactos por el Retroceso Acelerado de los Glaciares en los Andes Tropicales PRAA	2009/07/01	2012/09/30
LA LIBERTAD	Promoviendo Desarrollo Económico Local con transparencia y Diálogo entre los gobiernos locales, las comunidades y las empresas mineras	01/04/2012	31/12/2014
PUNO	Fortalecimiento de Capacidades en Sistemas de Alerta Temprana y Techo para Emergencias	13/09/2011	12/03/2013
	Quality and Equity in the Intercultural Education of Puno (KAWSAY II)	30/11/2011	31/10/2013
	Educación intercultural en contextos urbanos	01/04/2011	31/03/2014

28 proyectos que se ejecutan en 09 oficinas a nivel nacional y el Programa del Fondo Global reportan acciones de implementación de rendición de cuentas

CONCLUSIONES

1. La implementación de la política institucional de rendición de cuentas y transparencia es gradual, son los equipos de proyectos, programas y oficinas regionales los que asumen con interés la implementación, pues esta se traduce en el diario vivir del equipo de trabajo que ejecuta las acciones, maneja recursos y está en contacto con las y los participantes de nuestras intervenciones.
2. En respuesta a las cada vez mayores exigencias, desde diversos sectores de la sociedad, de rendir cuentas y ser transparente, Care viene participando en el proceso colectivo de rendición de cuentas en Perú, promovido por la “Iniciativa Regional de Transparencia y Rendición de Cuentas de las Organizaciones de la Sociedad Civil”. Como socio de esta iniciativa, ponemos a disposición del público información diversa relacionada a la organización. Mayor información en: <http://rendircuentas.org/2012/02/rendicion-social-de-cuentas-2011>.
3. Siendo nuestra responsabilidad promover mecanismos de participación y vigilancia ciudadana que aseguren procesos efectivos de rendición de cuentas y transparencia, estamos experimentando que aún tenemos algunas limitaciones para garantizar su pleno desenvolvimiento. Estas instancias de vigilancia local y regional, están organizadas y desarrollan acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de compromisos que establecemos con los participantes, socios y demás actores, por tanto requieren un soporte técnico permanente y de alguna manera un soporte financiero, pero sobre todo el compromiso y la voluntad de hacerlo.
4. A través de los mecanismos de retroalimentación del sistema de rendición de cuentas, durante el año 2012, hemos capturado y gestionado un total de 223 mensajes por diversos motivos. El mayor porcentaje de estos mensajes están relacionados a quejas y reclamos sobre las intervenciones de Care y socios. El 67% del total de expresiones de quejas y reclamos se relacionan a procedimientos administrativos ligados a la complejidad y dificultades del nuevo sistema financiero. A pesar de los esfuerzos por comunicar los inconvenientes los equipos locales se vieron perturbados por el permanente asedio de los afectados (proveedores, consultores y el propio personal Care) que presentaron sus reclamos con razones fundamentadas.
5. Con la finalidad de asegurar el proceso de implementación de la política de rendición de cuentas y transparencia y valorar la verdadera dimensión de su incorporación en las acciones de Care, se refuerza los conceptos, prácticas y análisis de los mismos en momentos claves como son: inducción de personal, reuniones de equipos de proyectos y equipos departamentales, espacios de socialización y asesoramiento en el tema a socios e interesados; sin embargo se pone de manifiesto la necesidad y demanda de las y los trabajadores de efectivizar esta práctica en la gestión interna de los procesos.

AJUSTES QUE EXIGE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RENDICION DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

1. Adecuación, actualización y uso de los mecanismos de información interna (intranet, SGP y otros). Pues estas se constituyen en fuentes principales de información para transparentar nuestra organización al externo en aspectos relacionados a: marco institucional, órganos de gobierno, gestión de recursos financieros, gestión de recursos humanos y gestión de proyectos y programas.
2. Valorar la dimensión real de los procedimientos y los costos que significan implementar la política de rendición de cuentas en sus cuatro componentes.
3. En esta fase crítica o especial de implementación del nuevo sistema financiero es imprescindible analizar, evaluar, reorientar y comunicar de manera permanente la verdadera dimensión de los procesos, sus avances y dificultades. Es importante garantizar al personal un clima favorable y de respeto en su relación permanente con otros actores tanto al interno como al externo de la organización.
4. Definir e implementar procedimientos y mecanismos que garanticen una efectiva rendición de cuentas al interno de nuestra organización.
5. Asegurar procesos adecuados y transparentes de reclutamiento - inducción - evaluación de personal. Los períodos de prueba deben ser considerados un hito importante para realizar evaluaciones de ajuste, es valioso conocer si los procesos de selección y adaptación son adecuados.
6. Definir acciones y recursos para sostener la implementación de la política de rendición de cuentas y la promoción de desarrollo de capacidades (personas de enlace en el tema) que garanticen la sostenibilidad de los procesos emprendidos.



Transparentar y rendir cuentas va más allá de una expresión de voluntad política institucional, es construir y fortalecer verdaderos procesos de auto regulación sobre la base del compromiso y el valor de ser íntegro y coherente en cada una de nuestras actuaciones

.....

Un agradecimiento especial al trabajo y la información brindada por los Coordinadores (as) y ENLACES DE RENDICIÓN DE CUENTAS de cada oficina y programa de Care Perú.