



AREA DE MONITOREO, EVALUACIÓN, DESEMPEÑO,  
APRENDIZAJE Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Reporte del Funcionamiento del  
Sistema de Rendición de Cuentas y Transparencia de Care Perú.  
Julio a diciembre 2011

Febrero 2012

## I. PRESENTACION

Care Perú de conformidad con la Política Institucional de Rendición de Cuentas y Transparencia viene promoviendo la aplicación de mecanismos de información, participación, retroalimentación y toma de decisiones oportunas en la ejecución de los proyectos en los ámbitos de intervención a través del uso del **sistema de rendición de cuentas y transparencia**.

En ese sentido en cumplimiento a la política institucional el presente reporte cuenta de la operatividad del sistema durante el primer semestre del año fiscal 2012 de acuerdo a los informes remitidos por las y los responsables de las oficinas de Care Perú a nivel nacional, incorporando además recomendaciones para mejorar los mecanismos que dispone el sistema y algunos procesos internos.

## II. AMBITO Y PERIODO

El presente Reporte da cuenta de los resultados de la operatividad del sistema durante los meses de julio a diciembre 2011 en las oficinas regionales y de enlace de Care Perú ubicadas en Ancash, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Puno, Apurímac y Lima. La oficina de Cusco no reportó información durante este período.

## III. RESULTADOS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE RENDICION DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA – JULIO A DICIEMBRE 2011.

### 3.1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA

EL reporte considera el funcionamiento del sistema de rendición de cuentas y transparencia en oficinas regionales y proyectos donde se operan los mecanismos señalados por cada uno de los 4 componentes del sistema con distintos niveles de cumplimiento.

### 3.2. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS POR COMPONENTES

#### 3.2.1. Componente de información pública y transparencia

- ✓ Durante el período julio a diciembre 2011, 7 oficinas ubicadas en distintas partes del país: Ancash, Ayacucho, Apurímac, Cajamarca, Huancavelica, Junín y Puno, realizaron diversas actividades de información pública sobre avances y logros de los proyectos, debiendo mencionar los siguientes:
  - Actividades de carácter informativo (reuniones, presentaciones, etc.) sobre acciones y avances de los proyectos Cacao, CESA, SABA y el proyecto Mujeres Caficultoras ante representantes de instituciones públicas, privadas, socios y participantes en Cajamarca.
  - Presentación de avances de los proyectos Papa Nativa y “Más y mejores personas trabajando por la salud” ante diversos actores en Huancavelica.
  - Presentaciones del Proyecto Ventana de Oportunidad en Ayacucho a nivel comunal.
  - Presentación de avances del proyecto de Cambio Climático en la II Reunión del Comité Consultivo del Shullcas desarrollada en noviembre con la participación de actores sociales que toman decisiones en la región de Junín.
  - En Puno, reunión pública de rendición de cuentas sobre resultados del proyecto Fondo Empleo – Porcinos, con la participación de productores representantes de instituciones y autoridades locales, quienes expresaron públicamente su agradecimiento por el trabajo desplegado por Care Perú.
  - Ancash presentó limitaciones para realizar eventos de cierre público de los proyectos Alli Allpa y Desarrollo ganadero, sin embargo las familias fueron informadas de la culminación de las acciones.

- ✓ Las oficinas de Ancash, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Ayacucho y Apurímac han reportado acciones de mayor difusión de los mecanismos del sistema de rendición de cuentas, entre ellos: reuniones informativas sobre procedimientos y mecanismos que ofrece el sistema, así como la distribución de material con mensajes de rendición de cuentas y transparencia (Boletines, spot, trípticos, stiker).
- ✓ Las oficinas de Junín y Ancash informan el desarrollo de otras actividades de carácter público. En Junín la visita de representantes del Banco Mundial, Ministerio del Ambiente y Gobierno Regional para verificación de avances del proyecto de cambio climático. Ancash informa la entrega pública de materiales y documentación de equipos para elaboración de quesos, inauguración de tres obras de riego tecnificado en comunidades con la respectiva documentación de liquidación de obra y el desarrollo de un día de campo para conocer los resultados, proceso y financiamiento del Trasplante de Embriones en Ovinos.

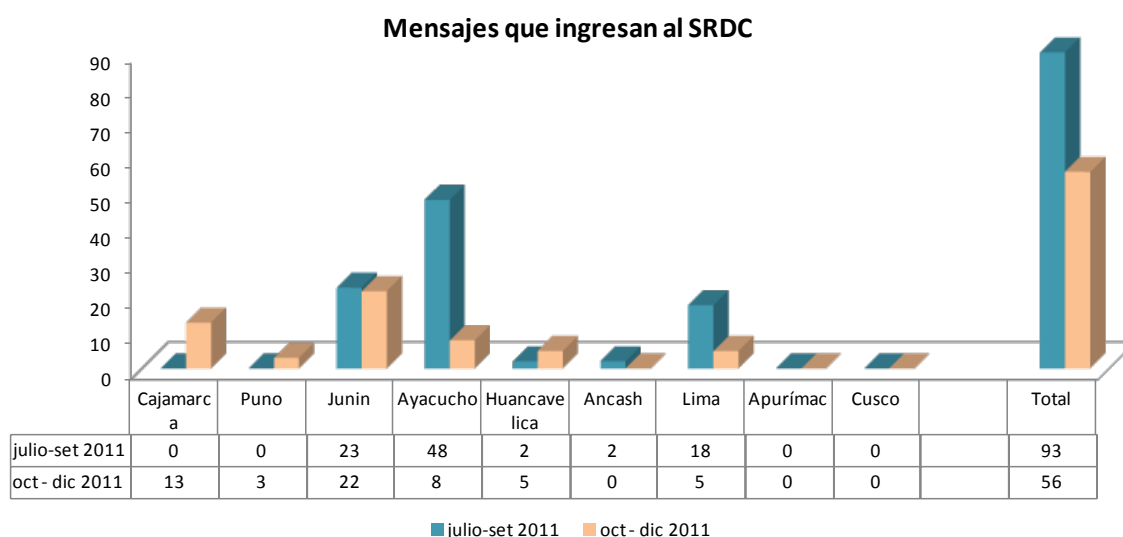
### 3.2.2. Componente de Participación y Toma de decisiones

La progresiva instauración y funcionamiento de mecanismos participativos contemplados en el sistema de rendición de cuentas y transparencia es necesaria, en ese sentido se viene implementando algunas prácticas elementales que requieren consolidarse en el tiempo. Este componente es el que menor avance muestra en las diferentes oficinas regionales, sin embargo hay algunos aspectos que destacar dentro de este esfuerzo.

- ✓ Ancash a diferencia de las otras oficinas viene trabajando permanentemente con el comité de vigilancia regional en reuniones de planificación y evaluación, además de visitas de campo por parte de los miembros del comité a lugares de intervención de los proyectos para elevar los informes y sugerencias respectivas.
- ✓ La oficina de Huancavelica informa algunos alcances en la implementación de prácticas de vigilancia a los proyectos. Para tal efecto se ha constituido un comité de vigilancia regional que se fortalecerá en los meses siguientes y en un ámbito más específico el proyecto de papa nativa ha puesto énfasis en garantizar la incorporación de un miembro FISCAL en cada una de las 20 organizaciones de productores, cuya responsabilidad será vigilar la intervención y los compromisos de ambas partes (la comunidad y el proyecto)
- ✓ En Ayacucho y Junín se han desarrollado reuniones en mesas técnicas, comités técnicos y comité Consultivo (PRAA) que congregan a socios y aliados para el monitoreo de los avances en función a compromisos asumidos.

### 3.2.3. Componente de retroalimentación – gestión de quejas, reclamos y sugerencias

- **Total de mensajes atendidos en el período:** 149 mensajes por diferentes motivos fueron registrados y gestionados por las oficinas de Cajamarca, Puno, Junín, Ayacucho, Huancavelica, Ancash y Lima.



De los 149 mensajes, 135 corresponden a intervenciones relacionadas a Care Perú y 14 mensajes están dirigidos a socios con los que interactuamos. Estos últimos fueron derivados a las respectivas instancias para su conocimiento, evaluación y atención.

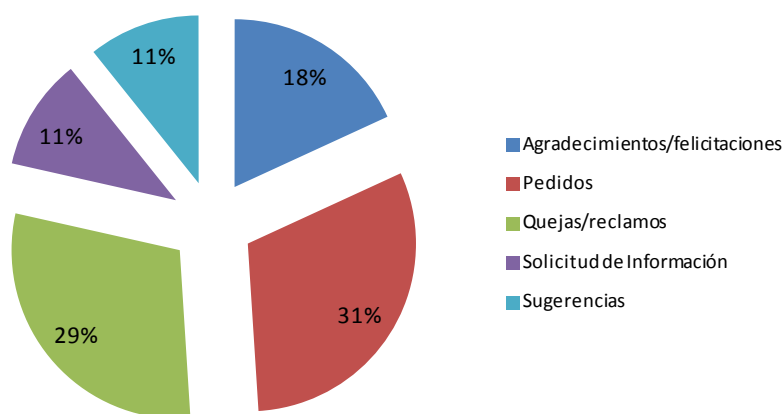
Es importante informar que el sistema también ha permitido el manejo de dos quejas internas, debidamente coordinado con el área de Recursos Humanos, teniendo en cuenta la confidencialidad.

- **Comportamiento de la variable género:** Destaca mayor participación de las mujeres en el uso de los mecanismos del sistema. Del total de 149 mensajes:  
81 corresponden a mujeres (54%)  
68 corresponden a varones (46%)
- **Mecanismo del sistema más utilizado por las personas:** La ficha de campo sigue predominando como el medio más usado para el registro de los mensajes.

Línea telefónica Gratuita	02
Cuaderno de Registros	09
Correo electrónico	12
<b>Ficha de campo</b>	<b>121</b>
Otros	05

- **Tipo de mensajes que ingresan al sistema:** En este período el mayor número de mensajes está relacionado a pedidos y quejas sobre acciones propias a Care Perú y también sobre la intervención de algunos socios.

Tipo de mensaje	Nro.
Agradecimientos/felicitaciones	27
Pedidos	46
Quejas/reclamos	44
Solicitud de Información	16
Sugerencias	16



En este período Ayacucho y Junín reportan el registro de un mayor número de atención a mensajes, este hecho se debe a la continua difusión y uso de los mecanismos que los equipos ponen en práctica.

Tipo de mensaje/oficina	Cajamarca	Puno	Junín	Ayacucho	Hvca.	Lima	Ancash	Total	%
Agradec./felicit.	6	2	14	5	0	0	0	27	18%
quejas/reclamo	3	0	10	11	5	13	2	44	30%
pedidos	1	1	9	32	1	2	0	46	31%
información	2	0	5	2	1	6	0	16	11%

sugerencias	1	0	7	6	0	2	0	16	11%
<b>Total</b>	13	3	45	56	7	23	2	<b>149</b>	<b>100%</b>

- **Sobre quejas/reclamos:** De las 44 quejas/reclamos registrados en este periodo, 31 casos corresponden a acciones propias a Care Perú y 13 casos están relacionadas a la **intervención de otros socios** con los que interactuamos (Cajamarca, Junín y Ayacucho).
- **Principales motivos de las quejas (relacionadas a Care Perú):** Los motivos más comunes de quejas o reclamos se concentran en el rubro de “otros” relacionados a compromisos incumplidos. Ello no deja también resaltar las quejas presentadas por situaciones relacionadas a aspectos técnicos y administrativos.  
Muchas veces las quejas llevan un conjunto de argumentos, sobre los cuales debemos valorar la expresión de mayor preocupación o disgusto.

Aspectos técnicos	08
Procedimientos administrativos	10
Calidad en el trato	00
Otros	13

- **Motivos más frecuentes de quejas (relacionadas a Care Perú):**
  1. Sobre procedimientos técnicos del proyecto:
    - Reclaman incorporación a actividades del proyecto en campo
    - Cuestionamiento a la intervención de Care en terrenos comunales sin debida autorización (caso CESAH Cajamarca)
    - Reclaman entrega de productos agroquímicos de acuerdo a compromiso con el equipo técnico.
    - Reclaman mayor asistencia técnica y acompañamiento a beneficiarios
  2. Sobre aspectos administrativos:
    - Reclamo al interior del equipo de proyecto para contar con información actualizada de la ejecución presupuestal, los mismo que permitan la toma de decisiones.
    - Queja por posible tercerización de servicios por parte de un trabajador de Care.
    - Queja por retraso en pago por servicios de alimentación.
    - Reclamo de proveedor por inoportunidad de proceso de compras.
    - Cuestiona calidad de animales (cuyes) que se entregan a familias
    - Deuda en zonas rurales por concepto de servicios de alimentación para actividades de proyecto.
  3. Otros motivos:  
Corresponden a compromisos incumplidos, principalmente relacionados al proyecto “Adaptación al impacto del retroceso acelerado de glaciares en los andes tropicales PRAA” - Junín, malestar que la población ha presentado al nuevo equipo de trabajo instalado en la zona.
  4. Sobre los socios:
    - Deficiencias en el proceso de comunicación y atención a usuarias del Banco de la nación y programa Juntos
    - Reclaman mejor trato de personal de salud que atiende en el Hospital y establecimientos de salud
    - Reclamo sobre aspectos técnicos del proyecto Praderas efectuado por Agrorural.
    - Reclamo sobre aspectos técnicos de los proyectos de riego efectuado por Agrorural.
- **Motivos más frecuentes de pedidos:**
  - Piden mayor presencia y coordinación de acciones del proyecto con el personal de salud y autoridades comunales
  - Piden aclarar confusión en la intervención de la agencia agraria con un proyecto del gobierno regional de Cajamarca por construcción de un modulo de post cosecha de cacao.

- Solicitan instalación de módulos para la crianza de porcinos
  - Piden aclarar sobre la calidad de semilla adquirida, menciona que el tamaño no es adecuado.
  - Solicita apoyo para la gestión en el proceso de formalización de una asociación de productores
- **Estado de las quejas/reclamos sobre intervenciones de Care:** El 100% de las quejas/reclamos y pedidos, registrado en el período se encuentran resueltas.
  - **Tiempo de respuesta a quejas y reclamos:** Los casos generalmente se vienen resolviendo en el período oportuno, el 50% se resuelven más allá de los 7 días.
  - **Satisfacción del usuario con la solución:** De los 31 casos de quejas/reclamos resueltos, 29 han manifestado su satisfacción (94%), 01 persona ha manifestado su insatisfacción porque su expectativa de solución fue mayor, sin embargo agradeció el contacto. Y 01 caso no registra nivel de satisfacción porque ingresó de manera anónima el cual limita la comunicación de retorno.

#### 3.2.4. Componente de Gestión de la Calidad

- ✓ Las diferentes oficinas reportan durante este período el desarrollo de reuniones periódicas de análisis y toma de decisiones oportunas para la reorientación de procesos internos en el marco de la transparencia y rendición de cuentas.
  - las oficinas de Ancash y Junín informan el desarrollo de reuniones periódicas para el análisis de los mensajes recepcionados y registrados en el sistema de rendición de cuentas en búsqueda de alternativas de solución y reorientación de acciones.
  - Ayacucho reporta el desarrollo de reuniones de trabajo con equipo de socios de proyectos para esclarecimiento de casos (PUMRI Ayacucho) y reuniones de equipo para evaluación anual del proyecto ventana de oportunidad y el proyecto PUMRI.
  - Huancavelica informa el desarrollo de 02 reuniones del equipo del proyecto de Papa Nativa para reorientar procesos en la implementación del sistema de RDC y reunión de equipo de la oficina regional de Huancavelica para abordar estrategias en función a las dificultades en la intervención de cada proyecto
  - Cajamarca informa: Reuniones de trabajo con el equipo MAS AGUA SEGURA para poner en marcha los proyectos integrales de agua y saneamiento, reunión de planificación de actividades del proyecto ESCAPES, reuniones mensuales del equipo de proyecto Cacao para medir avances y definir la estrategia de cierre, reunión de análisis sobre resultados del monitoreo externo al proyecto Cacao con la perspectiva de mejorar algunos aspectos en la etapa final del proyecto, reuniones mensuales de equipo del proyecto SABA con la finalidad de asegurar el buen uso de los recursos y reuniones de trabajo con la Dirección Regional de vivienda, construcción y saneamiento (DRVCS) para revisión del avance del proyecto y asignación de tareas.
  - Puno informa el desarrollo de una Reunión del equipo del proyecto de Fondo Empleo y PATs para definir compromisos en torno a la continuidad con la Asistencia Técnica Privada en la zona de intervención y monitoreo de parte de los PATs comunitarios
  - Apurímac tuvo dos reuniones para abordar la planificación de acciones en rendición de cuentas a nivel de la oficina regional.
- ✓ En el interés de compartir aprendizajes, en noviembre del 2011, Care Perú, Care Bolivia y Catholic Relief Services-CRS Haití participamos en calidad de expositoras en el “1er Congreso Internacional de Aprendizaje e Intercambio interactivo de experiencias entre el Consorcio de Agencias Humanitarias sobre: Gestión de Riesgos y Adaptación, Desarrollo de Capacidades y Rendición de Cuentas” en Bolivia. Este evento tuvo como objetivo compartir aprendizajes sobre principios, conceptos y aplicación de la rendición de cuentas en distintos contextos, además de motivar la aplicación de herramientas validadas desde las ONG hacia participantes de proyectos.
- ✓ En cuanto a actividades de capacitación interna sobre rendición de cuentas los equipos en Cajamarca (San Ignacio) y Junín capacitaron a los miembros de sus propios equipos sobre el funcionamiento del sistema. Por nuestra parte a través del área de MEDARC de Care Lima, en este período se brindó capacitación y asistencia técnica a los trabajadores miembros de las oficinas regionales de Huancavelica, Huancayo, Ayacucho, Apurímac, Puno y Cajamarca.

- ✓ Para el último trimestre del año 2011 (octubre – diciembre), 18 son los proyectos que reportan información sobre acciones específicas en el marco de la política de rendición de cuentas y transparencia.

Sede	Proyectos	Total Proyectos que reportan al sistema de RDC
Ancash	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alli Allpa</li> <li>2. Desarrollo Económico Inclusivo</li> <li>3. EDUBINA</li> <li>4. Desarrollo ganadero en Mariscal Luzuriaga</li> <li>5. Mejoramiento genético</li> </ol>	05
Apurímac	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ventana de Oportunidad</li> <li>2. Dialoga</li> </ol>	02
Ayacucho	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ventana de Oportunidades</li> <li>4. PUMRI</li> </ol>	02
Cajamarca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SABA</li> <li>2. Py. Cacao Orgánico</li> <li>3. Compensación equitativa por servicios ambientales hidrológicos - CESAH</li> <li>4. Enfoque de conservación sostenible en ecosistemas prioritarios – SCAPES</li> </ol>	04
Huancavelica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papa nativa</li> <li>2. Más y Mejores Personas, trabajando por la Salud de Perú</li> <li>3. Vida y Salud de los Recién Nacidos</li> </ol>	03
Junín	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento de las Capacidades para la Adaptación a los Efectos de <b>Cambio Climático</b> en la Gestión del Agua</li> </ol>	01
Puno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fondo Empleo – Porcinos</li> </ol>	01
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>

#### IV. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el último trimestre del año 2011 los equipos de las diferentes oficinas de Care Perú han mejorado su nivel de cumplimiento en la implementación de la política institucional de rendición de cuentas, aunque persiste inconvenientes en la oportunidad para remitir los informes, exceptuando de esta a la oficina regional de Ayacucho. Cabe señalar que durante este período la Oficina de Cusco no remitió información alguna al sistema.
- ✓ Con relación a los resultados del funcionamiento del sistema de rendición de cuentas se puede concluir que:  
Los componentes de información pública y el componente de retroalimentación (quejas, reclamos y sugerencias) son los que mejor se practican y gestionan.  
En los componentes de participación-toma de decisiones y gestión de la calidad, a través de los informes, se constata que aún existe algunas limitaciones o contrariedades en los equipos para su debida implementación, sin embargo cabe destacar en este rubro la labor permanente del Comité de Vigilancia de Ancash y la respuesta de los equipos de esta misma oficina.
- ✓ La captura de mensajes relacionados a la intervención de nuestros socios (algo nuevo en el sistema) y su respectivo abordaje en diferentes espacios de decisión viene coadyuvando en la mejora de las intervenciones conjuntas.

#### V. RECOMENDACIONES

Desde el área de Rendición de Cuentas, cada trimestre, se viene elaborando los informes del funcionamiento del sistema en el marco de la implementación de la política, con el propósito de que los resultados de estos informes puedan estar al alcance de tomadores de decisiones, así mismo se ponen a disposición en grupos de trabajo, para mejorar algunos procedimientos y se colocan en la web y el intranet de Care.

No obstante recogiendo las sugerencias y recomendaciones de las diferentes oficinas consideramos algunas recomendaciones que a la fecha se vienen abordando progresivamente:

- ✓ Por la alta rotación de personal, en los procesos de inducción se recomienda hacer los esfuerzos necesarios de informar y difundir normas, políticas y diferentes recursos y medios que Care emplea para el ejercicio de sus roles. En este mismo sentido los equipos sugieren continuidad en la asistencia y asesoramiento sobre rendición de cuentas.
- ✓ Definir espacios para la socialización de experiencias internas en la implementación de la política de rendición de cuentas que alimenten procesos emprendidos recientemente.
- ✓ Si bien es cierto que se vienen desarrollando acciones de información pública, es importante que los equipos busquen el respectivo asesoramiento del área de comunicaciones con la finalidad de superar inconvenientes que usualmente se pudieran presentar en este tipo de actividades.
- ✓ En los lugares de trabajo al interior del país continuar con la difusión de los mecanismos que ofrece el sistema de rendición de cuentas, esto se viene reflejando en la cantidad de mensajes que se registran y gestionan. Cabe señalar que durante este período sólo se recepcionó dos llamadas a la línea gratuita 080014417.
- ✓ Analizar y evaluar al interior de cada equipo, sea este de programa, proyecto o área, los logros y dificultades en torno a la implementación de la política, pues en algunos casos se advierte necesidad de mayor incorporación de los componentes de rendición de cuentas y transparencia, sujetos principalmente a tiempos y financiamiento.

#### **VI. RETOS A FUTURO**

- ✓ Consolidar aprendizajes sobre rendición de cuentas y transparencia en la relación con socios, aliados, actores de gobierno y empresas mineras con el único objetivo de continuar promoviendo la responsabilidad y el compromiso que tenemos las organizaciones.
- ✓ Sistematizar documentos sencillos que sirvan de base para la implementación de procesos participativos desde la propuesta hasta el cierre de proyectos (Plan de implementación de proyectos – PIP y Vigilancia ciudadana)
- ✓ Continuar con la participación en espacios de interaprendizaje y de incidencia a diferentes niveles que nos permitan poner en agenda la aplicación de procedimientos para rendir cuentas.