

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

Periodo Enero – Diciembre 2013



---

## 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

El presente informe 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 2013.

*Informa:*

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



## 1. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

*En cumplimiento a la política institucional y haciendo uso de un conjunto de mecanismos y procedimientos de información, participación y toma de decisiones, CARE Perú, rinde cuentas a los participantes de los proyectos y a otros miembros de la sociedad.*

En diversos ámbitos de intervención, los equipos de los proyectos desarrollaron mecanismos de comunicación con la finalidad de asegurar que, principalmente los beneficiarios, conozcan los detalles de la intervención y el progreso de los mismos. Además de brindar información oportuna, tenemos el compromiso de transparentar periódicamente los logros, las dificultades y los retos que conlleva el desarrollo de un proyecto.

En el 2013, los proyectos de diversas zonas de intervención: Ancash, Ayacucho, Apurímac, Cajamarca, Cusco, Chíncha, Huancavelica, Junín, Lima, La Libertad, Piura y Puno, han realizado actividades de información y comunicación de acuerdo a sus planes operativos.

## 2. PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

*Los equipos de los proyectos y las oficinas regionales de CARE Perú fomentan el desarrollo de prácticas de control social y vigilancia ciudadana*

Un aspecto fundamental que se promueve dentro de los proyectos de CARE es la participación activa de los beneficiarios en todo el ciclo del proyecto. Esta participación implica el involucramiento de la población en acciones de seguimiento y vigilancia a los compromisos que CARE y sus socios asumen dentro de un determinado ámbito.

En algunos proyectos encontramos grupos de personas organizadas, denominadas comités de vigilancia, que en representación de los beneficiarios, se encargan del seguimiento al cumplimiento de acuerdos y compromisos establecidos. En otros espacios se conforman juntas o comités directivos compuestos por diversos actores, incluidos los beneficiarios, que periódicamente participan en la toma de decisiones con la finalidad de asegurar el progreso del proyecto.

## 3. GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

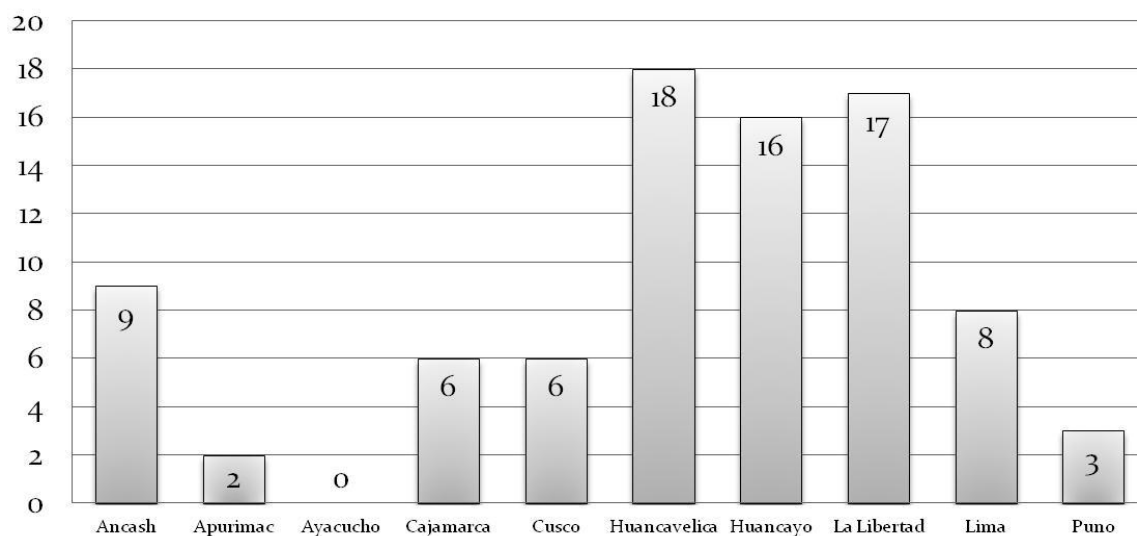
*CARE Perú, pone a disposición del público un conjunto de medios o mecanismos para recibir retroalimentación sobre el quehacer institucional.*

Durante el año 2013 se registró y gestionó un total de 85 mensajes de retroalimentación por diversos motivos: quejas, reclamos, pedidos, solicitudes de información, sugerencias y agradecimientos.

## DE LOS MENSAJES DE RETROALIMENTACIÓN REGISTRADOS EL 2013

### Número de mensajes registrados por oficina

AÑO	Total de mensajes registrados
2013	85



### Porcentaje de mensajes de retroalimentación, según género:

El mayor número de mensajes de retroalimentación provienen del sexo masculino (75%).

Género	Nro. casos	%
Masculino	21	25%
Femenino	64	75%

### **El mecanismo más utilizado por las personas:**

El mayor porcentaje de mensajes (38%) se registraron a través de las fichas de campo. Las personas también expresan libremente su sentir en espacios públicos, sean estas reuniones o asambleas. Finalmente toda manifestación, sea verbal o escrita, se registra y se gestiona oportunamente.

<b>Mecanismo</b>	<b>Nro. casos</b>	<b>%</b>
Ficha de campo	32	38%
Otros medios	24	28%
Correo electrónico	15	18%
Cuaderno de registro	14	16%
Línea gratuita	00	0%

### **Tipo de mensajes que ingresan al sistema:**

El 45% del total de mensajes recibidos, corresponden a quejas y reclamos. Estos mensajes están dirigidos tanto al accionar de CARE como al de los socios.

Los Principales motivos de las quejas y reclamos, dirigidos a Care Perú, están referidos a procedimientos administrativos (49%), principalmente originados por las dificultades en la aplicación de un nuevo sistema financiero.

El 100% de las quejas, reclamos y pedidos presentados el 2013 a Care Perú, están resueltas.

<b>Tipo de mensaje</b>	<b>Nro. casos</b>	<b>%</b>
Quejas/reclamos	38	45%
Pedidos	24	28%
Felicitaciones	18	21%
Solicitud de Información	04	5%
Sugerencias	01	1%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

## 4. GESTION DE LA CALIDAD

*Comprende los procesos mediante los que CARE Perú analiza la pertinencia de sus actuaciones, aprende y evalúa sus progresos de forma continua.*

Los equipos de trabajo, principalmente a nivel de oficinas regionales y de enlace, desarrollaron un conjunto de procedimientos para el análisis de la pertinencia de nuestras actuaciones.

En cada oficina regional se cuenta con un **personal de enlace** que apoya de manera más cercana el proceso de implementación de la Política de Rendición de Cuentas y Transparencia.

Así mismo, durante el 2013 se llevó a cabo el proceso de sistematización de la experiencia de RDC con el apoyo de CARE UK, aspecto que ayuda a posicionar la experiencia de CARE Perú en diversos contextos.

## 5. CONCLUSIONES

- Durante el año 2013, los referentes locales o puntos de enlace de RDC, han desarrollado un papel importante en el proceso de implementación de la política de rendición de cuentas y transparencia. Estas personas se constituyen en pieza clave, sobre todo, en un contexto donde existe un considerable nivel de rotación de personal que requiere permanente inducción, asistencia técnica y acompañamiento cercano.
- Informar sobre los objetivos, resultados, actividades y presupuesto de los proyectos se ha establecido como práctica y cultura institucional; sin embargo, para transmitir información es importante tomar en cuenta las demandas de los grupos de interés. Esas demandas están relacionadas muchas veces a aspectos de carácter económico (honorarios, gastos por actividades específicas, etc.)
- Los mecanismos de retroalimentación han permitido afianzar los lazos de relacionamiento entre la organización y los diversos actores. Sin embargo, es importante considerar que hay algunos mecanismos que necesitan ser reorientados. La línea gratuita 0800 no justifica su actual sistema de funcionamiento y el cuaderno de quejas y reclamaciones necesita mejorar sus procedimientos de recojo de información, ya que su uso se restringe solo cuando el personal de CARE lo ofrece.
- El año 2013, el sistema de RDC, a través de los mecanismos de retroalimentación, registró y gestionó solo 85 mensajes a nivel nacional. La mayoría de los mensajes no ingresaron por los canales regulares, habiendo sido abordados directamente en eventos y espacios públicos.
- El 45% de los mensajes están relacionados a quejas y reclamos, sobre intervenciones de Care y socios. El 49% del total de expresiones de quejas y reclamos, dirigidos a Care, se relacionan a procedimientos administrativos que afectaron, en su mayoría, al propio personal de Care (demoras por pago de servicios, demoras en los reembolsos).
- Siendo nuestra responsabilidad promover mecanismos adecuados para el pleno ejercicio de la rendición de cuentas y la transparencia, existe el reto de implementarla al interno de la organización, en su más amplio concepto. Este proceso exigirá permanente análisis y reflexión sobre el accionar de Care Perú en el marco de su visión institucional.