

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

Periodo Enero – Diciembre 2014



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. RECOMENDACIONES
7. COMPROMISOS DE CARA A LAS RECOMENDACIONES

En cumplimiento a la Política Institucional de Rendición de Cuentas y Transparencia, el presente reporte da cuenta de la implementación y la operatividad del Sistema en sus cuatro componentes a nivel nacional.

Incluye además los compromisos del Equipo Ejecutivo de cara a las recomendaciones presentadas.

Informa:

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



1. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

Para CARE Perú es importante mantener comunicación y diálogo permanente con los diversos actores con la finalidad de establecer relaciones de respeto y confianza.

Durante el año 2014, los proyectos que se implementaron en diversas zonas de intervención (Ancash, Ayacucho, Apurímac, Cajamarca, Cusco, Chíncha, Junín, La Libertad, Piura y Puno), han realizado periódicamente actividades de información y transparencia sobre el desarrollo de las acciones previstas en sus planes de intervención.

Para brindar y asegurar información permanente hicieron uso de diversos mecanismos de comunicación principalmente a inicio, a medio término y al cierre de proyectos.

2. PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

La participación es un proceso por el cual CARE Perú permite a los actores clave desempeñar un papel activo en la toma de decisiones que les afecta.

Los equipos de proyectos continúan promoviendo el desarrollo de prácticas de control social y vigilancia ciudadana en función a la naturaleza del proyecto y el contexto en el que se desempeñan.

Promueven la constitución de grupos de vigilancia, comités u organizaciones afines, haciendo que los beneficiarios, a través de sus representantes, participen activamente en la toma de decisiones relacionadas al proyecto.

La labor de estos grupos de vigilancia está centrada en el seguimiento y control de las acciones que CARE se propone realizar de acuerdo a los planes de intervención.

3. GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

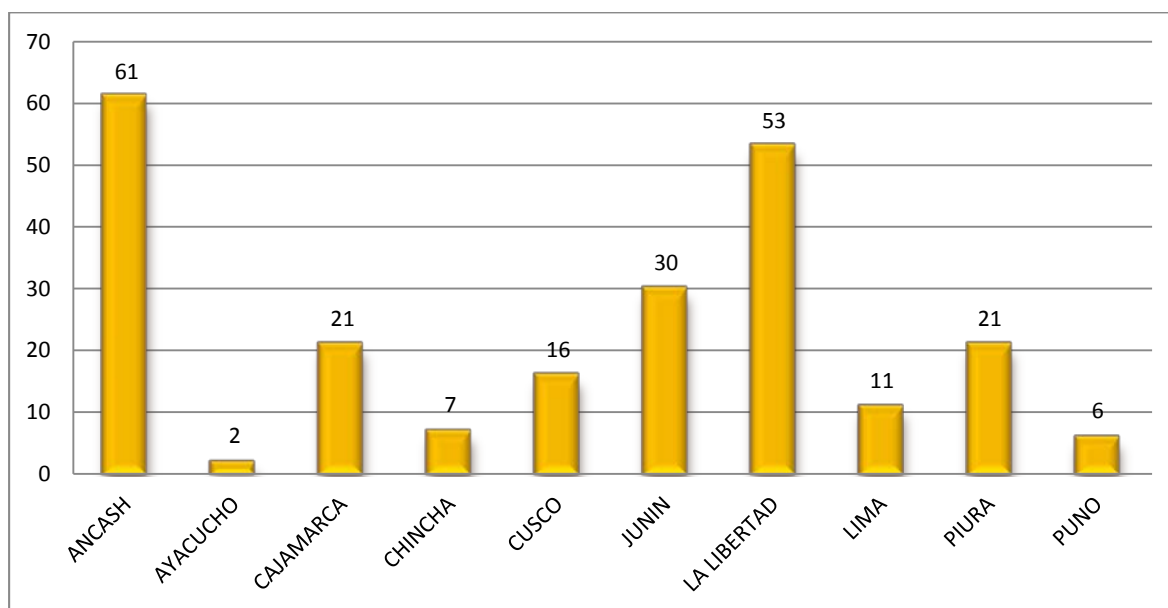
La retroalimentación que recibimos de los actores clave es importante porque nos permite comprender y verificar si estamos logrando los cambios necesarios en nuestras intervenciones.

Durante el período enero – diciembre 2014, a través del Sistema de Rendición de Cuentas se registró y gestionó, a nivel nacional, 228 mensajes de retroalimentación por diversos motivos (pedidos, quejas, reclamos y solicitudes de información).

DE LOS MENSAJES DE RETROALIMENTACIÓN REGISTRADOS EL 2014

Número de mensajes registrados por oficina

AÑO	Total de mensajes registrados
2014	228



Todos los mensajes registrados están relacionados exclusivamente a las intervenciones de Care Perú.

El Sistema de Rendición de Cuentas, también ha permitido la gestión de 04 quejas internas presentadas por trabajadores(as). Los 4 casos fueron resueltos en coordinación con Supervisores Directos y el Comité de Equidad.

Porcentaje de mensajes de retroalimentación, según género:

En este período se registra mayor número de mensajes provenientes de personas del género masculino (71%). Este comportamiento es indistinto con referencia a otros años, pues los mecanismos de retroalimentación son de libre disponibilidad.

Género	Nro. casos	%
Masculino	162	71%
Femenino	66	29%

El mecanismo más utilizado por las personas:

El 77% de mensajes ingresaron a través del correo electrónico, este mecanismo fue utilizado principalmente por consultores y proveedores.

A diferencia de otros años, destaca también el uso de la línea gratuita 080014417 de cobertura nacional en línea fija y móvil.

Mecanismo	Nro. casos	%
Correo electrónico	176	77%
Línea gratuita 0800	25	11%
Otros mecanismos	14	6%
Cuaderno de registro	11	5%
Ficha de Campo	02	1%

Tipo de mensajes que ingresan al sistema:

El 96% de mensajes corresponden a quejas, reclamos y pedidos relacionados a procedimientos administrativos. Las expresiones de insatisfacción o malestar se dieron principalmente por retraso de pagos de servicios de consultoría, servicios de proveedores, reembolsos, adelanto de fondos, viáticos y liquidaciones.

Tipo de mensaje	Nro. casos	%
Quejas/reclamos	205	90%
Pedidos	13	6%
Solicitud de Información	07	3%
Agradecimientos/felicitaciones	03	1%
TOTAL	228	100%

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.

Por la particularidad en el desarrollo del Sistema de Rendición de Cuentas, el 2014, se puso especial interés al seguimiento y solución oportuna de las quejas y reclamos. La atención a estos se realizó en coordinación permanente con el Área de Administración y Finanzas y el personal de enlace de cada oficina.

Para garantizar la aplicación efectiva de la política institucional, cada oficina cuenta con un referente en Rendición de Cuentas. El rol principal del “Enlace de RDC” es promover con mayor cercanía la implementación de la política informando periódicamente sus resultados.

Las personas de enlace en las oficinas, para el 2014, fueron:

OFICINA REGIONAL	PERSONAL DE ENLACE RDC
ANCASH	MARILUZ ROMERO
AYACUCHO	LIA GARCIA
CAJAMARCA	OLINDA POSADAS
CHINCHA	DANIELA MAGALLANES
CUSCO	ELSA MAROCHO
JUNIN	ODON ZELARAYAN
LA LIBERTAD	LUIS ROJAS
PUNO	MARINA FIGUEROA

Por otra parte, se dio continuidad a las sesiones de inducción, capacitación y acompañamiento en rendición de cuentas a trabajadores nuevos y equipos de proyectos.

Así mismo, se participó en un espacio de Intercambio de experiencia en rendición de cuentas para promover procesos similares - *Foro REDLAC, Mejorando la Rendición de Cuentas e Innovando en un Mundo Humanitario Cambiante (Panamá, junio 2014)*.

5. CONCLUSIONES

- En un año complejo para CARE Perú, principalmente por la situación financiera y rotación de personal, los puntos de enlace de RDC y los(as) asistentes administrativos se constituyeron en pieza clave para la captura, seguimiento y tratamiento de las quejas, reclamos y pedidos de usuarios externos e internos.
- En el 2014, el componente de quejas, reclamos y sugerencias requirió mayor atención en su desarrollo frente a los otros componentes del sistema.
- Si bien, los mecanismos de retroalimentación han permitido afianzar los lazos de relacionamiento entre la organización y los diversos actores, durante este año, los mecanismos han servido para recoger insatisfacciones directamente de aquellos que proveen servicios a CARE (consultores y proveedores).
- El 2014, el sistema de RDC, a través de los mecanismos de retroalimentación, registró y gestionó 228 mensajes a nivel nacional, con un 96% de mensajes de insatisfacción relacionadas a procedimientos administrativos. El manejo de estos casos requirió un seguimiento íntegro.
- Todos los reclamos y pedidos registrados fueron atendidos, excepto uno, por no contar con respaldo documental.
- El 74% del total de reclamos se atendieron más allá de los 7 días, pues su resolución dependía de la regularización de algunos procesos financiero-administrativos. Las quejas de orden técnico fueron más factibles de resolver en el corto plazo.

- Se evidencia aún la necesidad de mejorar los reportes de rendición de cuentas que proceden de oficinas departamentales o de enlace, el personal no está promoviendo y usando debidamente los mecanismos.

6. RECOMENDACIONES

- Evaluar, adecuar, actualizar y homogenizar los mensajes y los mecanismos de **comunicación interna** (intranet, foros, correos, reuniones) para asegurar que los (las) trabajadores conozcan la situación por el que atraviesa la organización, la adecuación de procesos, los avances y las dificultades, asumiendo compromisos de manera responsable, y en la medida de sus posibilidades coadyuvar a la solución del problema.
- Mejorar la información relacionada a todos los procesos que se dan en el marco de los proyectos, es decir, comunicar de manera oportuna y veraz si hay cambios, decisiones nuevas, retrasos, medidas de último momento, tanto en lo administrativo como en lo programático. Es vital **explicar bien a la población y demás actores lo que sucede alrededor de nuestras intervenciones**, y garantizar al personal un clima favorable y de respeto en su relación con estos actores.
- Revisar y realizar **ajustes en los puntos críticos del procedimiento administrativo**, definiendo claramente los roles y las responsabilidades de cada área.
- **Retomar la periodicidad en la información de acciones de rendición de cuentas**, no solo de oficinas departamentales, sino también de equipos de proyectos manejados desde la sede central.
- Las demandas de personal (quejas o reclamos internos) tienen que encontrar **mecanismos válidos y de confianza dentro de la organización**, es importante promover y fortalecer espacios que aborden adecuadamente este tipo de problemática (Área de Recursos Humanos, el Comité de Equidad, el Comité de ética, etc.). El área de Rendición de Cuentas, para estos casos, se constituye solo como un mecanismo.

7. COMPROMISO INSTITUCIONAL DE CARA A LAS RECOMENDACIONES

A la presentación de este informe, en reunión del 3 de marzo 2015, el Equipo Ejecutivo decidió encargar y responsabilizar a diferentes Áreas y Gerencias, el desarrollo de acciones de prioridad para abordar las recomendaciones derivadas del Sistema de Rendición de Cuentas.

Las acciones planteadas pretenden:

- a. Asegurar todos los pagos de manera oportuna.
- b. Fortalecer capacidades del personal en aspectos relacionados a procedimientos administrativos.
- c. Asegurar la aplicación de procedimientos administrativos correctos.
- d. Asegurar procedimientos de entrega y recepción de cargo de manera oportuna y correcta.
- e. Asegurar mecanismos y procedimientos de Rendición de Cuentas al interno.
- f. Fortalecer espacios de consulta e implementación de la Política de Equidad.