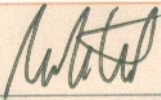


CARE PERU	Aprobado:
Política de Rendición de Cuentas y Transparencia	
Alcance : TODO PERU Fecha de Aprobación: 22 de febrero 2011	MILOVÁN STANOJEVICH Director Nacional
Antecedente: Declaración de Política de rendición de cuentas en la Ayuda Humanitaria, Política de gestión y calidad programática	Preparado por : Eliana Cano Asesora Nacional de Rendición de Cuentas

POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

I. ANTECEDENTES

CARE Perú viene implementando esfuerzos deliberados y proactivos durante los últimos años para asegurar la puesta en práctica de los valores institucionales (respeto, integridad, compromiso, excelencia que son principios de responsabilidad social) y los principios programáticos¹. De particular relevancia, en el Principio Programático 3 decimos que *“Buscamos formas para hacernos responsables frente a la gente marginada y pobre a la cual se le ha negado sus derechos. Identificamos aquellos con una obligación hacia la gente pobre y marginada, y apoyamos y promovemos sus esfuerzos de cumplir sus responsabilidades”*. A nivel internacional, CARE cuenta con un marco y política institucional sobre la rendición de cuentas en el trabajo de ayuda humanitaria², y una política específica sobre transparencia y resolución de quejas³. También forma parte de alianzas y redes internacionales que buscan promover la rendición de cuentas de las organizaciones humanitarias a las personas afectadas por los desastres⁴.

Esta política institucional sobre rendición de cuentas y transparencia busca motivar una transformación en la cultura organizacional. Entendemos a la rendición de cuentas como valor y ejercicio democrático, cuyo desafío está puesto en revisar y/o modificar y fortalecer relaciones de poder más equitativas, tanto al interior de la organización, y con actores claves en nuestro quehacer, como parte integral y práctica de nuestros valores esenciales y de nuestros principios programáticos, asegurando que logremos aplicar estos principios y mandatos en la práctica de nuestro trabajo de día a día, más allá de lo declarativo. Esta política sirve de marco general para la aplicación de la rendición de cuentas, y complementa a documentos e instrumentos metodológicos específicos que se generaría para apoyar al personal en su aplicación.⁵

II. MARCO LEGAL

A nivel del Estado Peruano, la participación y la rendición de cuentas están normadas a través de diferentes leyes que respaldan su garantía y ejercicio ciudadano, con mucho énfasis en la gestión de gobiernos locales y regionales. Siendo estos:

¹ Ver Memoria Institucional CARE Perú 2009

² CARE Internacional. Marco de Rendición de Cuentas en la Ayuda Humanitaria. Declaración de política. – ver http://www.care-international.org/Download-document/499-CARE-Humanitarian-Accountability-Framework_Feb10_Spanish.html

³ CARE international Public Information Disclosure Policy y CARE International Complaints Policy

⁴ 1) Mandato Humanitario de CARE Internacional, 2) Proyecto Esfera, 3) Principios del HAP (Humanitarian Accountability Partnership), 4) Guía Suficientemente Buena, 5) Código de conducta de la Cruz Roja y ONGs.

⁵ Como por ejemplo , como la Guía para organizar sistemas de rendición de cuentas de las ONGs a la ciudadanía – disponible de <http://www.care.org.pe/pdfs/cinfo/institucional/Guia-sobre-como-rendir-cuentas-CARE-Peru-2010.pdf>

- + Ley de Bases de la Descentralización N° 27783 (artículo 17)
- + Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867
- + Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
- + Ley marco del presupuesto participativo N° 28056
- + Ley de Transparencia y acceso a la información para entidades públicas N° 27806

Si bien, este marco es vinculante solo para instancias del Estado, sirve también de referencia y motivación para las organizaciones no gubernamentales, cuya vida orgánica se basa en la canalización de fondos en nombre de aquellos que menos tienen.

A nivel de Organizaciones no gubernamentales, las ONGs deben rendir cuentas a la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), este es el ente rector y tiene la responsabilidad de conducir, programar, organizar y supervisar la cooperación internacional no reembolsable, en función de la política nacional de desarrollo, en el marco de las disposiciones legales que regulan la cooperación técnica internacional.

III. OBJETIVO

Promover la implementación de la rendición de cuentas y la transparencia en el quehacer institucional tanto al interno como al externo de la organización en permanente relación con los diversos actores claves.

Objetivos específicos

- Identificar los recursos y acciones que operativicen los componentes de la rendición de cuentas, desde el diseño, la planificación (programática y administrativa), ejecución, evaluación y monitoreo de la gestión integral de oficinas, programas y proyectos.
- Generar los mecanismos de relacionamiento y trabajo en conjunto para promover la rendición de cuentas y transparencia con actores externos y aliados de nuestro quehacer.

IV. ALCANCE

La política es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de CARE, en todos los niveles y áreas de trabajo.

V. DEFINICIONES

Para CARE, la rendición de cuentas es un derecho de la población y un deber de la organización. Es el medio por el cual damos cuenta del cumplimiento sobre acuerdos y compromisos que asumimos con las poblaciones con las que trabajamos y con otros actores.

Este proceso implica asegurar la participación directa y sostenida de la población y otros actores, así como la retroalimentación mutua, promoviendo relaciones de poder más equitativas y fortaleciendo la gestión de la organización.

Para CARE Perú es importante aplicar este principio, por las siguientes razones:

- + Fortalece la credibilidad y confianza de la organización
- + Mejora la calidad y eficiencia de nuestro trabajo.
- + Eleva nuestro grado de legitimidad ante la población
- + Previene y/o reduce diferentes formas de corrupción (como el favoritismo, nepotismo, desvío de recursos, fraudes o alguna forma de comportamiento que atente contra la libertad sexual) y de conflicto.
- + Aporta al aprendizaje y madurez organizacional.
- + Fortalece capacidades y empoderamiento en la población.

+ Abona a un impacto social o una transformación cultural.

VI. LINEAMIENTOS

Se definen cuatro componentes para asegurar la rendición de cuentas y la transparencia, los cuales deben ser asegurados tanto en nuestras relaciones con otros actores a nivel externo, así como al interior de la institución.

1. Brindar información clara y oportuna sobre nuestro quehacer
2. Asegurar la participación y la toma de decisiones de los diferentes actores en nuestro quehacer
3. Establecer mecanismos para la retroalimentación mutua
4. Fortalecer la gestión de la calidad

La forma en la cual se aplican estos cuatro componentes se detalla en el Anexo 1 (hacia los actores externos) y Anexo 2 (hacia el personal de CARE). Buscamos aplicarlo en los dos niveles, reconociendo de que si no rendimos cuentas al interno de la organización, sería imposible hacerlo de manera efectiva hacia las y los participantes y otros actores claves.

La información que brindamos debe permitir que los actores claves participen, tomen decisiones informadas y nos pidan cuentas sobre nuestras responsabilidades. De esta manera, la transparencia es más que un flujo unidireccional de información: es un diálogo permanente entre una organización y sus actores claves en base a la información que brindamos. Además de brindar información al público en general, la organización puede compartir esta información a los actores claves de manera proactiva, fluida y oportuna, asegurando que la información sea accesible, entendible y con adecuación cultural.

Entre los recursos para brindar información y responder a demandas de los diferentes actores, se encuentran:

1. Página web debidamente actualizada
2. Memoria institucional y otros materiales de información institucional, de los programas y proyectos
3. Correo electrónico: posmaster@care.org.pe, opinion@care.org.pe
4. Línea telefónica gratuita a nivel nacional: 0800 – 14417
5. Otros mecanismos informativos y directos (cuadernos de registro, fichas de campo, grupos focales, reuniones con los actores y con el personal para recibir retroalimentación y exponer avances, entre otros)

El monitoreo y evaluación del sistema de rendición de cuentas y transparencia se hará utilizando los procesos, instrumentos e indicadores del sistema de desempeño y aprendizaje organizacional (DAO), los sistemas de monitoreo y evaluación de programas y proyectos y el monitoreo de los indicadores identificados para operativizar los cuatro componentes de rendición de cuentas (Anexo 4). Esto debe servir para revisar y seguir validando la política e introducir los cambios que sean necesarios. En todo nivel de la gestión y responsabilidad se debe considerar un presupuesto para monitoreo y evaluación

El personal de CARE Peru tanto de las áreas de programas como de las áreas administrativas o de apoyo, debe conocer estos recursos, difundirlos con los grupos de interés e implementar el mandato de la política en la gestión de cada oficina regional, programa, proyecto y área de apoyo.

VII. TRABAJO CON SOCIOS

Buena parte de nuestro trabajo lo realizamos en asocio, y entonces es importante sensibilizar y promover la rendición de cuentas y transparencia entre nosotros y hacia nuestros actores claves, con énfasis en la comunidad. CARE Perú explicará la importancia de asumir compromisos para la rendición de cuentas a nuestros socios, buscando influir progresivamente para ello, en una relación de expectativas compartidas y respeto mutuo.

Para este propósito, trabajaremos en conjunto con socios y aliados para:

- Identificar las zonas de trabajo donde también se deberá rendir cuentas de nuestras intervenciones.
- Establecer cuáles son las responsabilidades y límites de cada socio para rendir cuentas.
- Establecer comunicación clara y mecanismos para compartir información y responder en base a esta entre nosotros, la comunidad y los grupos de interés.
- Fortalecer la transparencia y la participación en la toma de decisiones para ayudar a construir la confianza entre nosotros, los actores y con la comunidad.
- Fortalecer los espacios y mecanismos de vigilancia ciudadana hacia el cumplimiento de responsabilidades por parte de quienes tienen el deber de hacerlo.

VIII. RESPONSABILIDADES

CARE Peru asegura el cumplimiento de la Política de Rendición de Cuentas (RdC) aplicando los lineamientos señalados y evaluando el progreso de compromisos en cuanto a rendición de cuentas.

El Equipo de Dirección es quien tiene la responsabilidad de promover, implementar y monitorear y evaluar el cumplimiento de la política.

Es responsabilidad del área de MEDARC⁶ a) brindar asistencia técnica y orientación a los equipos para la implementación de la política, incluyendo sobre como incorporar la rendición de cuentas en propuestas y presupuestos, b) sistematizar y documentar el aprendizaje en torno a la temática de rendición de cuentas, generando instrumentos y metodologías que permitan llevar a escala estos procesos dentro y fuera de la organización, c) Coordinar y elaborar reportes trimestrales del sistema de rendición de cuentas según sus cuatro componente para ser presentados a la dirección nacional, d) acompañar permanente a los y las responsables involucrados en la toma de decisión que permitan dar respuesta oportuna a las quejas o sugerencias recibidas según los lineamientos expresados en el Anexo 3, buscando generar el aprendizaje organizacional necesario para la mejora continua de la organización, e) Publicar anualmente el informe y reporte de indicadores bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI)⁷.

Por su parte, el área de comunicaciones tiene la responsabilidad de publicar la memoria institucional, mantener actualizada la pagina web según los lineamientos definidos en el punto A del Anexo 1, así como asesorar a los equipos de proyectos y programas en la implementación del componente de información y transparencia. Esto implica una coordinación permanente con los diferentes equipos y con MEDARC.

Así mismo, el área de recursos humanos en coordinación con el comité de equidad social serán responsables de asegurar procedimientos y mecanismos para la escucha, expresión de reclamos y/o denuncias al interior de la organización en el marco de la política de equidad, el código de ética, en concordancia con el Anexo 2 de la presente política de rendición de cuentas.

Las coordinaciones nacionales, departamentales, responsables de programas, proyecto y áreas de apoyo tienen la responsabilidad de asegurar la implementación de la política de rendición de cuentas y transparencia en la gestión, en sus diferentes momentos, identificando recursos y acciones que operativicen los componentes de la rendición de cuentas y transparencia.

⁶ MEDARC: Area de Monitoreo, Evaluación, Desempeño, Aprendizaje y Rendición de cuentas

⁷ <http://www.globalreporting.org/Home>

El Personal de Care Perú, en concordancia con el Código de Ética, actuar de acuerdo a los lineamientos de la presente política, asegurando su implementación y difundiendo oportunamente en el quehacer diario.

ANEXOS

Anexo N°1

Aplicación de los 4 componentes hacia los actores externos

A) BRINDAR INFORMACIÓN PÚBLICA SOBRE NUESTRO QUEHACER

Mantener una comunicación permanente con los actores claves, brindando información clave y asegurando un diálogo permanente, que nos permite construir mejores relaciones de confianza y respeto, y asegurar un proceso *recíproco* y transparente en rendición de cuentas.

Información General de la Institución que se brindará al público incluye:

1. **Fundamentos:** visión, misión, valores, principios, objetivos, líneas estratégicas, registro legal, dirección postal y otros datos para contactarnos (direcciones y números telefónicos de cada oficina a nivel nacional)
2. **Estructura organizacional y funcionarios:** Quiénes conforman la junta directiva, el equipo de dirección, las y los coordinadores/as de programa, y coordinadores/as de las oficinas departamentales
3. **Políticas institucionales principales:** 1) el Código de Ética y Conducta, 2) de Equidad Social, 3) Sobre el VIH en el ámbito laboral 4) De Equidad de Género, 5) De prevención y sanción del hostigamiento sexual, 6) Contratación de Consultores(as), 7) De compras y adquisiciones, 8) De sub receptores, 8) De selección y contratación de personal
4. **Planes de trabajo:** plan operativo anual de la organización, y de cada programa.
5. **Desempeño:** resultados generales de mediciones como DAO y UBORA a nivel institucional, y de resumen de resultados e impactos por programa.
6. **Fondos y finanzas:**
 - Las escalas salariales de modo general, utilizando el recurso que brinda la banda salarial
 - Resumen de estados financieros
 - N° de convenios firmados anualmente
 - % de overhead anual
 - Resultados de auditorías
 - Reportes anuales que rendimos a APCI y certificación de conformidad
7. **Personal:** número de personal, identificados por género, grupo étnico, procedencia y lengua (acorde con la política de equidad social)
8. **Relaciones:** quiénes son los actores claves con los que trabajamos: comunidades, socios, redes, coaliciones, alianzas, gobiernos, donantes y otros espacios en lo que participamos.
9. **Posiciones institucionales:** posiciones frente a algunos temas en concordancia con nuestra misión, los objetivos y estrategias, en particular las relacionadas con nuestro trabajo de incidencia.
10. **Rendición de cuentas:** nuestra política de rendición de cuentas y los mecanismos claves relativos a cómo rendimos cuentas hacia nuestros actores claves, tales como

las oportunidades de los actores para participar, recibir información, dar retroalimentación y presentar quejas.

11. **Proyectos:** Los equipos de cada proyecto y programa también deben brindar información sobre lo que hacen, cómo lo hacen, avances, logros, resultados.

Siempre que llegamos a una comunidad y tenemos la oportunidad de desarrollar alguna intervención, se debe considerar lo siguiente:

- ✓ Que se brinde información general de la Organización
 - Quiénes somos
 - Qué objetivos tenemos
 - Por qué estamos aquí
 - De dónde proceden nuestros fondos.

- ✓ Que se brinde detalles del proyecto actual:
 - Qué área cubre el proyecto
 - Por qué se decide hacer este proyecto
 - Cuál es el plan de trabajo
 - Cuánto tiempo durará
 - Quiénes son los participantes en la comunidad
 - Cuáles son los criterios de selección de participantes
 - Quiénes forman parte en la decisión sobre quiénes serán los y las participantes
 - Cómo funcionará el proyecto
 - Cómo sería la participación y contribución de la comunidad
 - Cuál es el monto total del presupuesto, desagregado por rubro principal, y resultados.
 - Quiénes son las personas responsables y de contacto del proyecto
 - Si hay socios de sociedad civil o gobiernos locales, deben presentarse, especificando su rol, niveles de intervención y compromisos en el proyecto.

- ✓ Que se dialogue acerca del proceso del proyecto entregando información a través de:
 - Informes regulares sobre los resultados del proyecto
 - Informes financieros regulares
 - Informes sobre modificaciones significativas al proyecto

Información que la institución se reserva el derecho de hacer pública:

- Aquella que tiene carácter explícito de confidencial.
- La información cuya divulgación pone en peligro la seguridad o la protección del personal, viola derechos o privacidad.
- Información que esté vinculada a procedimientos jurídicos en proceso de negociación por o para la institución.
- La información cuya divulgación puede perjudicar la seguridad el desarrollo de alguna intervención o actividad de CARE.
- Documentos internos, incluida la comunicación electrónica y los borradores de documentos.
- La información que se considere secreto profesional.
- La información cuya divulgación perjudique intereses financieros de la institución-
- La información que, según criterio institucional, pone en riesgo el diálogo en relación a políticas de gobierno, donantes, comunidad o socios.
- La información que llega a ser sensible y confidencial debido a algún cambio circunstancial que trae consigo resultados no esperados.

B) ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS DIFERENTES ACTORES EN NUESTRO QUEHACER

La participación es un proceso por el cual una organización permite a los actores clave desempeñar un papel activo en la toma de decisiones que les afectan. No es sencillo esperar que una organización involucre a los actores claves en las decisiones y durante todo el tiempo, sin embargo, es fundamental hacerlo como forma de cambiar relaciones de poder.

El personal debe asegurar en todos los niveles (proyectos, programas y oficinas) lo siguiente:

1. Involucrar a los actores claves, permitiéndoles tener un rol activo en la toma de decisiones de todo aquello que afecta sus vidas.
2. Poner en marcha mecanismos para identificar a los actores que son prioritarios en nuestras relaciones y en cada intervención que realizamos, asegurando enfáticamente la participación directa de aquellos actores o grupos más marginados.
3. Promover que estos actores se involucren y participen durante todas las fases de nuestras intervenciones: 1) análisis previo, diseño 2) implementación, 3) monitoreo y evaluación final. En particular, se sugiere una etapa de generación participativa del plan de implementación al inicio de todo proyecto.
4. Facilitar el fortalecimiento de capacidades locales y empoderamiento de la población, representantes de gobiernos locales, y socios.

C) LA RETROALIMENTACIÓN COMO PROCESO RECÍPROCO Y DE MONITOREO PARA MEJORAR EL IMPACTO DE NUESTRO QUEHACER

La retroalimentación que recibimos de los actores claves es importante porque nos permite comprender y verificar si estamos logrando los cambios necesarios en nuestras intervenciones, identificados con ellos y ellas.

El personal debe asegurar en todos los niveles (proyectos, programas y oficinas) lo siguiente:

1. La implementación de mecanismos formales para recoger y monitorear la retroalimentación de los actores. Estos mecanismos deben ser seguros y confiables para que ellos y ellas presenten sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias, y reciban respuesta oportuna y segura sobre estas. Los canales utilizados deben ser diversos y con pertinencia cultural.
2. Contar con personal entrenado, para el registro, monitoreo y respuesta a la retroalimentación de los actores.
3. Dentro de estos mecanismos, se debe asegurar un procedimiento para atender también quejas graves, tales como acusaciones de abuso sexual, fraude u otras denuncias de naturaleza delicada.
4. Consideraciones en relación al tratamiento de quejas, sugerencias, reclamos se detallan en el Anexo N°3.

D) GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gestión de la calidad comprende los procesos mediante los que una organización alimenta su aprendizaje y evalúa sus progresos de forma continua.

La organización es responsable ante su personal de proporcionar una buena gestión para la rendición de cuentas. Quienes tiene a cargo coordinaciones, están llamados/as a:

En relación a procedimientos organizacionales:

- 1 Definir claramente la conducta y las competencias específicas que espera de su personal, y asegura que su personal tengan descripciones de funciones que definan claramente sus responsabilidades en cuanto a la rendición de cuentas.
- 2 Asegurar que el personal cumpla con los estándares de ética y conducta de CARE Perú en concordancia con nuestra visión, misión, valores y principios.
- 3 Disponer de procedimientos administrativos y financieros adecuados que permitan un buen uso de los fondos en consonancia con nuestras declaraciones y con nuestros compromisos con los donantes y la comunidad.
- 4 Hacerse responsables de apoyar a su personal y evaluar periódicamente su desempeño para potenciar sus habilidades y fortalecer el cumplimiento de su trabajo.

En relación a procedimientos programáticos:

1. Asegurar que nuestras decisiones se basen en evaluaciones imparciales para establecer las prioridades en cada intervención. Esto implicará realizar un balance objetivo entre las expectativas de los diferentes actores claves y nuestras posibilidades, valorando las capacidades locales y analizando las relaciones de poder.
2. Disponer de mecanismos para examinar e informar sobre nuestros procesos, resultados e impactos con el fin de saber cómo se ha desarrollado cada intervención y qué diferencia ha marcado en las vidas de las personas.
3. Utilizar los resultados del monitoreo para introducir cambios inmediatos cuando es necesario.
4. Llevar a cabo acciones de evaluación, revisiones y aprendizaje en el ámbito interno, así como otras de carácter externo para ayudarnos a mejorar las prácticas, políticas, el aprendizaje, la calidad y la rendición de cuentas. Esto se debe realizar tanto a nivel de proyecto, programas, entre oficinas y como gestión institucional.

Anexo N°2

Aplicación de los 4 componentes del sistema de rendición de cuentas frente al personal de CARE

A) INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

CARE Perú se compromete a brindar información interna a todo el personal sobre todo aquello que sucede en la organización y que los /as afecta (decisiones institucionales, políticas, procedimientos, decisiones). Esta entrega debe ser periódica y sostenida, utilizando medios adecuados y garantizando el acceso a todos por igual.

B) PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

CARE Peru asegura que el proceso de toma de decisiones involucre también al personal tomando en cuenta su voz.

CARE Perú utiliza diversos mecanismos para asegurar la participación del personal, por ejemplo: 1) los foros abiertos a nivel de cada oficina y con la presencia de la dirección y/o vía internet, 2) que las agendas de los espacios de toma de decisiones formales como son el Equipo de Dirección (ED) y el Equipo ampliado de Dirección (EAD) contemplen las necesidades y prioridades del personal a nivel nacional, 3) la participación de representantes del personal de diferentes oficinas en el Equipo Ampliado de Dirección, 4) la participación de representantes de grupos claves (Coordinadores/as de Programas, Coordinadores/as de Oficinas Departamentales, Comité de Equidad Social, Representantes Elegidos/as de las oficinas) en el Equipo de Dirección, 5) cuando sea necesario consultar algunas decisiones que afectan a todos/as asegurar una convocatoria y proceso de consulta al personal.

C) GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

CARE Perú y sus instancias directivas aseguran las condiciones para que los/as trabajadoras mantengan una comunicación abierta y confiable con sus coordinadores/as respecto a temas que les preocupan.

CARE Peru asegura mecanismos para la escucha, expresión de reclamos y/o denuncias al interior de la organización. Estos procedimientos están a cargo del área de Recursos Humanos.

CARE Perú debe resolver estos reclamos, denuncias, de manera segura y confiable, asegurando que el trabajador/a que hace el reclamo y/o denuncia y quien es acusado/a esté conforme con la solución, sin que esto represente una amenaza para quien se expresa.

D) GESTIÓN DE LA CALIDAD

CARE Perú asegura que en la relación cotidiana con las y los trabajadores el clima laboral sea de respeto, no discriminación, no intimidación u otras formas de violencia (Código de ética y conducta y Política de Equidad Social).

CARE Perú promueve el fortalecimiento de capacidades que potencien el desempeño laboral y la motivación del personal.

CARE Perú proporciona un ambiente trabajo seguro y saludable para todos sus trabajadores. También se compromete a garantizar que pasantes, visitantes y contratistas no están expuestos/as a riesgos para su salud y seguridad.

CARE Perú asegura que en las evaluaciones de desempeño se incluya temas que reflejen cómo rendir cuentas entre nosotros mismos, es decir, sobre nuestras actitudes, comportamientos, formas de trabajo, manejo de relaciones.

Anexo N°3

Sobre el tratamiento de quejas/reclamos de actores externos

- Toda queja/reclamo, sea que provenga de una persona identificada o que opte por no identificarse, es igualmente válida, debe ser atendida y nos debe servir para evaluar nuestros procesos. Si logramos un sistema confiable, las quejas anónimas disminuirán.
- El proceso para solucionar una queja o reclamo debe asegurar un diálogo directo con la persona afectada para llegar a una solución mutuamente aceptable. Si la persona no queda satisfecha con la solución puede volver a presentar su queja utilizando los medios que estén a disposición.
- Los responsables deben supervisar el sistema de retroalimentación y quejas, asegurando que CARE Perú responda a estas y considerar esta información para mejorar el proceso e impacto de nuestro quehacer.
- Los directivos de CARE supervisan el sistema de retroalimentación y se aseguran que CARE responda a este sistema, introduciendo mejoras e informes a la población, actores o personas directamente involucrada respecto a cualquier cambio o solución.

Ruta para atender quejas, reclamos, sugerencias o pedidos, por el canal que ingresen, sea línea telefónica, correo electrónico, visitas de campo, entre otros:

- a) Las quejas, reclamos, sugerencias o pedidos pueden llegar directamente a cada oficina o ingresar por la sede central.
- b) Al lugar al que lleguen, estas deben ser atendidas por los equipos directamente involucrados.
- c) En la sede existe personal entrenado para la recepción y canalización de las quejas, reclamos, sugerencias o pedidos al equipo correspondiente.
- d) El equipo involucrado debe verificar en la zona, solucionar la queja o el reclamo y llevar un registro local de lo sucedido y resuelto.
- e) A su vez, debe reportar la solución al personal de la sede para su debido registro.
- f) El período óptimo de respuesta a una queja, reclamo o pedido es 7 días, sin embargo se contempla como procedimiento oportuno de respuesta al interesado(a) hasta un máximo de 21 días.
- g) Debemos asegurarnos que la persona quedó conforme o nos hemos dejado comprender.
- h) Si la persona no queda satisfecha o conforme con la respuesta a su solicitud puede volver a presentar su pedido.
- i) En caso de requerir atención directa, puede dirigirse a la dirección de la oficina requerida. Las direcciones deben estar disponibles y ser difundidas.

Anexo N° 4

Indicadores que orientan la aplicación de los 4 componentes del sistema de rendición de cuentas de Care Perú

1) INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

- Número de reuniones de presentación del sistema de rendición de cuentas y análisis de iniciativas en curso.
- Número de reuniones públicas de presentación de avances del proyecto.
- Número de iniciativas reportadas en la web.
- Número de publicaciones sobre información de la iniciativa.

2) PARTICIPACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- Número. de reportes de los comités de vigilancia.
- Número. de reuniones entre el comité de vigilancia y el equipo del proyecto u oficina.
- Porcentaje de recomendaciones del comité de vigilancia incorporadas en la gestión o rechazadas sustentadamente.
- Número de reuniones públicas que el comité de vigilancia promueve con la población para reportar información.

3) GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- Número. de quejas/reclamos recibidas en la gestión.
- Porcentaje de quejas/reclamos resueltas en un período no mayor a 21 días.
- Número de sugerencias recibidas en la gestión
- Porcentaje de sugerencias incorporadas en la gestión del proyecto en el último período.
- Número de reportes internos.

4) GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Porcentaje de personal que ha recibido capacitación sobre rendición de cuentas.
- Número de reuniones de análisis de rendición de cuentas en los equipos.
- Número de reuniones de análisis y toma de decisiones oportunas para reorientación de procesos internos.
- Número de iniciativas que implementan la política de rendición de cuentas y otras herramientas sobre el tema