



# Política de Rendición de Cuentas a Personas Afectadas

---

Código: PRCPA-CEDESEX | Versión: 01 | Año: 2023

|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 1 de 8 |

# TABLA DE CONTENIDO

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| 1. Presentación .....                            | 2 |
| 2. Alcance .....                                 | 2 |
| 3. Conceptos Claves .....                        | 2 |
| 4. Objetivos de la AAP .....                     | 3 |
| 5. Principios Rectores .....                     | 3 |
| 6. Compromisos de CEDESEX .....                  | 4 |
| 7. Responsabilidad de Aplicación .....           | 5 |
| 8. Principios de Mecanismos de Quejas .....      | 5 |
| 9. Implementación de Mecanismos de Quejas .....  | 6 |
| 10. Procedimiento para el Manejo de Quejas ..... | 7 |
| Control de revisiones .....                      | 8 |

|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 2 de 8 |

## 1. Presentación

La presente política de Rendición de Cuenta a las Poblaciones Afectadas (AAP, por sus siglas en inglés), fundamentada en el Marco Colectivo de Rendición de Cuentas de las Comunidades y Poblaciones Afectadas de Venezuela, Poblaciones Afectadas, es el reflejo del compromiso de CEDESEX en procurar que los programas, proyectos y actividades satisfagan las necesidades de las personas afectadas de manera segura, responsable y digna, respetando la integridad de las personas. Para tal fin, las comunidades a las que se brinda apoyo y acompañamiento, ocupan un lugar central en la planificación y la realización de las distintas actividades que realiza la organización en un territorio determinado, y sus opiniones serán tomadas en cuenta en las decisiones y en la acción de CEDESEX, para apoyar y promover la capacidad de las personas de hacer frente a los riesgos a los que se ven expuestas.

La rendición de cuentas implica reconocer a las personas afectadas como sujetas de derechos capaces de contribuir en la transformación de su entorno en base a sus necesidades, teniendo en cuenta la diversidad de las comunidades y permitiendo que la voz de las personas más vulnerables sea considerada por igual. Es un reconocimiento de la dignidad, la capacidad y la habilidad de las personas afectadas para decidir por sí mismas cuáles son sus necesidades.

Además, es un elemento clave para la protección de la población, ya que el establecimiento e implementación de estos mecanismos produce resultados que dan insumos y pistas para llevar adelante otras actividades de protección, que según el Manual Esfera pueden ser: actividades de prevención, actividades de respuesta o actividades correctivas que remedien los abusos actuales o pasados con medidas de reparación y rehabilitación.

## 2. Alcance

Esta política deberá ser aplicada en todos los espacios en los que CEDESEX desarrolla sus actividades, sean éstas presenciales o virtuales, promoviendo la participación inclusiva y el empoderamiento de las poblaciones afectadas.

## 3. Conceptos Claves

**Rendición de Cuentas:** la rendición de cuentas ante las personas afectadas (AAP por sus siglas en inglés) es el compromiso activo de la organización para garantizar que las propias comunidades tengan el poder y la influencia que se necesita para determinar y actuar según sus propias prioridades en materia de preparación, respuesta y recuperación.

**Poblaciones afectadas:** se refiere a las personas que se encuentran en situaciones de crisis y/o que se benefician de los programas, proyectos e iniciativas de CEDESEX.

|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 3 de 8 |

**Mecanismo de presentación de quejas y retroalimentación:** se trata de un proceso para recibir opiniones y responder a las quejas de personas afectadas por situaciones de crisis o concernidas por la presencia y asistencia de la organización.

**Enfoque de género, edad y diversidad:** las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las personas LGBTI, los adultos y adultas mayores, las personas con discapacidad, las minorías étnicas y religiosas, entre otros grupos de población, pueden encontrarse ante impedimentos para acceder a los servicios o recibir asistencia, o verse involuntariamente excluidas de determinados servicios de asistencia; esta discriminación suele agravarse en situaciones de crisis, razón por la que la organización debe considerar estos impedimentos para la inclusión de estos colectivos en situación de especial vulnerabilidad.

**Participación:** se trata del proceso por el que se celebran consultas con personas y grupos, o se les brinda la oportunidad de involucrarse activamente en el diseño, la implementación y la evaluación de un proyecto o programa.

**Transparencia:** facilitación de información accesible, adecuada y vigente a las poblaciones afectadas sobre los procesos de toma de decisiones que las conciernen.

#### 4. Objetivos de la AAP

**Comunicación efectiva y bidireccional:** garantizar canales de comunicación mutua y recíproca que sean seguros, pertinentes y equitativos entre CEDESEX y las comunidades.

**Mecanismos de retroalimentación:** asegurar que la población atendida tenga medios seguros, públicos o anónimos, para proporcionar retroalimentación y quejas sobre la calidad y efectividad de la respuesta o la atención.

**Acción basada en evidencia:** garantizar el fortalecimiento de la acción de CEDESEX en base a las orientaciones, recomendaciones y comentarios de la población atendida, de manera que se respete plenamente su dignidad.

#### 5. Principios Rectores

La AAP deberá contribuir con los siguientes principios rectores de la acción de CEDESEX:

**Priorizar la seguridad y la dignidad y evitar hacer daño:** evitar y minimizar todo efecto negativo no intencionado de una intervención, que pueda incrementar los riesgos de las personas.

**Establecer un acceso efectivo y pertinente a los servicios y atenciones:** organizar el acceso de las personas a la asistencia y los servicios de manera proporcional a sus necesidades y sin obstáculos ni discriminaciones, cuidando a su vez, el enfoque de género, edad y diversidad.

|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 4 de 8 |

**Mantener la proximidad con las poblaciones atendidas:** establecer relaciones de confianza, respeto y colaboración permite superar obstáculos y riesgos.

**Facilitar y promover la participación y el empoderamiento:** contribuir al desarrollo de las capacidades de autoprotección y ayudar a las personas a hacer valer sus derechos, como sujetos y sujetas de derechos con capacidad para transformar sus realidades.

**Desarrollar programas, proyectos y acciones de carácter inclusivo, accesibles y pertinentes:** evaluar de forma permanente las necesidades del contexto en el que se interviene permite el aprendizaje y adaptación de la intervención basados en la evidencia.

En ese sentido, en el marco de las intervenciones CEDESEX trabajará en articulación con las poblaciones afectadas haciendo uso de materiales adaptados y accesibles, redactados en términos claros, lo cual facilitará la aceptación de la presencia CEDESEX, permitiendo a las poblaciones afectadas el acceso a los servicios. Esta comunicación interactiva con las poblaciones afectadas se respaldará con la formulación de una estrategia de colaboración comunitaria. Esto incluye garantizar que las actividades diseñadas sobre el terreno junto con las poblaciones afectadas sean validadas por esas mismas poblaciones.

También habrá que establecer mecanismos de retroalimentación, para asegurarse de que los programas y las operaciones respondan a las necesidades a medida que estas vayan evolucionando.

## 6. Compromisos de CEDESEX

- Institucionalizar e integrar la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas a lo largo de todo el ciclo de los programas y proyectos, desde el diseño, la elaboración y la gestión de proyectos, hasta el seguimiento y la evaluación.
- Garantizar que las poblaciones y comunidades afectadas tengan acceso a la información sobre las actividades y los procesos de CEDESEX que les conciernen, de forma oportuna, permitiendo formular comentarios y opiniones, según proceda.
- Informar a las poblaciones y comunidades afectadas acerca de los aspectos pertinentes de la presente política, así como del Reglamento Interno, el Código de Principios, Ética y Conducta y la política PEAS, así como cualquier otro documento que rija las funciones y comportamientos de la organización.
- Identificar a las poblaciones y propiciar su participación mediante la aplicación de diversos métodos para asegurar que dicha participación sea inclusiva y representativa de diversos grupos, y que se comprendan los

| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 5 de 8 |

diversos riesgos, vulnerabilidades y capacidades en juego; respetando el principio de género, edad y diversidad.

- Establecer vías de remisión claras con tareas y responsabilidades definidas para las quejas relativas a los programas, y con los correspondientes calendarios para la adopción de medidas. Estos mecanismos, deberán ser validados por las comunidades y personas afectadas.
- Impulsar las actividades de concientización sobre la posibilidad de denunciar todas las formas de falta de conducta a través de los mecanismos existentes.
- Cuando sea necesario, establecer acciones de abogacía con los donantes para promover la flexibilidad necesaria para poder ajustar los programas en función de los comentarios y opiniones de las poblaciones y comunidades afectadas.

## 7. Responsabilidad de Aplicación

La Dirección de Programas es la unidad responsable de la aplicación de la presente política y la ejerce a través de la Coordinación de Acompañamiento Social. Para tal fin, deberá construir una estrategia de diálogo con las poblaciones afectadas y los grupos vulnerables, basada en el fortalecimiento de los mecanismos comunitarios de quejas y retroalimentación, que incluyan informar a la población sobre el acceso a estos y, a los reclamantes, sobre el avance y resultado del proceso, garantizar la confidencialidad, responder y documentar el proceso de cada queja. Así mismo, designará un punto focal de AAP.

En el caso de determinar algún tipo de violación a esta política, que invalide o debilite la igualdad de oportunidades o trato, se podrán realizar las denuncias por los canales establecidos para el conocimiento del Órgano Directivo de la organización, que será la instancia de la organización responsable de la adopción, revisión, interpretación y supervisión de la presente política.

## 8. Principios de Mecanismos de Quejas

Rendir cuentas significa responsabilizarse por escuchar las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de los socios, donantes y comunidades a los que se atiende. Esta retroalimentación puede ser positiva o negativa, por lo que deben establecerse mecanismos claros de quejas, basados en los siguientes principios:

- **Participación de la población en todas las fases.** La población debe participar incluso desde el establecimiento de los mecanismos de quejas y en todo momento de la intervención de la organización.

|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 6 de 8 |

- **Contextualización.** Los mecanismos deben ser adecuados al contexto local, estar en consonancia con la legislación nacional vigente y encajar con el tipo de acción.
- **Seguridad.** Los riesgos potenciales para las personas, en base a sus diferentes condiciones, deben ser considerados e incorporados cuidadosamente en el diseño del mecanismo.
- **Confidencialidad.** Se necesita crear un entorno de confianza para que quién formula una queja sienta seguridad de que no habrá represalias, así como dar protección a las personas afectadas por las quejas. Esto se logra restringiendo el número de personas que tienen acceso a la información sensible.
- **Transparencia.** Las personas deben estar claramente informadas de cómo pueden acceder al mecanismo y de los procedimientos de éste.
- **Accesibilidad.** Hay que informar sobre el acceso al mecanismo y procurarlo para tantas personas como sea posible (p. ej., considerar mecanismos seguros que no requieran saber leer y escribir, u otros que apunten a grupos excluidos).

## 9. Implementación de Mecanismos de Quejas

CEDESEX pondrá a disposición de la comunidad y poblaciones afectadas, diversos mecanismos para que presenten sus reclamos y quejas, entre los cuales destacan de forma no excluyente ni taxativa, los siguientes:

- Buzones de quejas dentro de las comunidades, en los que los beneficiarios puedan depositar quejas por escrito que sean anónimas o no.
- Visitas a la sede de la organización: se destinan días y horas en que la población pueda acudir a las oficinas de CEDESEX y plantear preocupaciones con el punto focal de la AAP.
- Formulario virtual, correo electrónico o un número telefónico a los que se puede acudir anónimamente para formular quejas relativas al proyecto.
- Asambleas comunitarias: se destina tiempo al final de cada actividad con la comunidad, en el que los beneficiarios puedan manifestar sus preocupaciones y quejas, pública o privadamente, ante el personal de la organización presente en la actividad.
- Un comité de quejas de la comunidad, compuesto por personal de CEDESEX y representantes de la comunidad que recibe e investiga las preocupaciones y quejas de las personas beneficiarias y decide acciones de seguimiento.

Al respecto, se presentarán a la comunidad los distintos canales para presentar sus quejas o reclamos, quienes decidirán cuáles serán los más convenientes de acuerdo a sus realidades y necesidades.



|                                                       |               |      |      |        |
|-------------------------------------------------------|---------------|------|------|--------|
| POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PERSONAS AFECTADAS | Código        | Ver. | Año  | Página |
|                                                       | PRCPA-CEDESEX | 01   | 2023 | 7 de 8 |

## 10. Procedimiento para el Manejo de Quejas

- 1. Recepción de quejas.** Designado el mecanismo y el Punto Focal, esta persona recibe las quejas a fin de garantizar la confidencialidad; las quejas presentadas serán abiertas sólo por el Punto Focal.
- 2. Procesamiento de una queja.** Determinada la validez de la queja, se debe establecer qué tipo de queja es (sensible o no sensible), y por tanto qué política o procedimiento se usará para tratarla. Se debe dar acuse de recibo al reclamante lo más pronto posible.
- 3. Revisión e investigación de quejas.** Las investigaciones se llevarán a cabo de forma confidencial, con diferentes metodologías y por un número reducido de personas. El personal que realiza las investigaciones deberá cumplir algunos requisitos: competencia, imparcialidad, transparencia (en casos de quejas no sensibles) y confidencialidad (para quejas sensibles). El enfoque de "no hacer daño" debe estar presente en quejas sensibles (por ejemplo, casos de explotación y abuso sexual) y analizar si éstas deben pasar a las autoridades o a procesos legales o administrativos ante instituciones públicas.
- 4. Respuesta y acción.** Como resultado de una revisión e investigación, algo debe subsanarse, modificarse o cambiarse a fin de mejorar la situación y resolver la cuestión. Una queja formal requiere una respuesta oportuna de la organización al reclamante, que también debe, previamente, recibir la explicación de cómo se tratará su queja y qué puede esperar del proceso (en tiempos posibles de resolución y otros aspectos).
- 5. Derecho a apelación.** Si la persona que presenta una queja no se siente satisfecha con el resultado a pesar de haber tenido la oportunidad de solicitar mayor aclaración o retroalimentación, puede presentar una apelación formal ante el Órgano Directivo de CEDESEX.
- 6. Resolución.** La resolución puede ser de tres tipos, según se responda con: a) un cambio de práctica, b) la reparación o sustitución del daño u omisión, o c) la restitución, cuando el daño no puede ser reparado. Además del acuerdo entre todas las partes involucradas, se busca, ante todo, que el reclamante quede satisfecho de que la queja haya sido tratada de manera justa y apropiada y de que la acción adoptada ofrezca una solución.
- 7. Seguimiento, registro e informes de quejas.** Las quejas se registran principalmente en un sistema informático, con acceso restringido al personal. Los informes reflejarán el tipo de quejas recibidas, los procedimientos seguidos y dónde se origina la queja. Se rendirá informe ordinario anual ante el Órgano Directivo y de forma extraordinaria todas las veces que se amerite.



