

# Rendición de Cuentas a la Población Afectada

Accountability to Affected Populations – AAP

Lineamientos para la implementación en territorio



*Nihil de nobis, sine nobis*  
“Nada sobre nosotros, sin nosotros”  
Consigna democrática popular S.XVI

## TABLA DE CONTENIDO

|          |  |
|----------|--|
| pag - 4  | ----- Introducción                             |
| pag - 5  | ----- Antecedentes                             |
| pag - 6  | ----- Qué es AAP?                              |
| pag - 7  | ----- Visión sobre AAP                         |
| pag - 8  | ----- Objetivos de AAP                         |
| pag - 9  | ----- Enfoque diferencial en los procesos      |
| pag - 10 | ----- Criterios mínimos para la implementación |
| pag - 11 | ----- Protocolo para su implementación         |
|          | - Diagnóstico y alistamiento                   |
|          | - Formulación e Implementación                 |
|          | - Evaluación y lecciones aprendidas            |
|          | - Mecanismos                                   |
|          | o KOTO   |
|          | o Buzón  |
|          | o Grupo focal                                  |
|          | - Monitoreo y tiempo de respuesta              |
|          | o Periodicidad                                 |
|          | o Categoría y responsabilidad                  |
| pag - 12 | ----- Otros Mecanismos de AAP                  |
|          | o Video participativo                          |
|          | o Formulario en línea                          |
|          | o Hotline                                      |
| pag - 21 | ----- Indicadores AAP en 2020                  |
| pag - 22 | ----- PSEA en el marco de AAP                  |
| pag - 23 | ----- Articulación inter-agencial              |
| pag - 24 | ----- Fortalecimiento técnico en territorio    |
| pag - 25 | ----- Casos significativos de AAP              |
| pag - 26 | ----- Salida del territorio                    |
| pag - 27 | ----- Consideraciones finales                  |
|          | - Uso de piezas comunicativas                  |
|          | - Consultoría externa para AAP                 |
|          | - Cultura de AAP                               |
| pag - 28 | ----- Referencias bibliográficas               |





## Introducción

En UNICEF la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (AAP por sus siglas en inglés), tiene como principio poner a los niños, niñas, adolescentes y familias afectadas en el centro de sus acciones humanitarias, promoviendo la participación, la seguridad y el trato digno, con el fin de reducir sistemáticamente sus necesidades y aumentar la resiliencia. Es la piedra angular del marco de los derechos humanos, un sistema de normas y prácticas que rigen la relación entre los *titulares de deberes*, quienes ocupan cargos de autoridad, y los *titulares de derechos*, quienes son afectados por sus decisiones.<sup>1</sup> Este enfoque de derechos propone dejar de pensar en las personas como “meras beneficiarias” para otorgarles un rol más activo dentro de la respuesta humanitaria y las acciones programáticas de desarrollo. Es darle a las personas afectadas influencia sobre las decisiones relacionadas con sus propias necesidades, teniendo en cuenta la diver-

sidad de las comunidades y permitiendo que la voz de los más vulnerables sea escuchada 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.<sup>2</sup>

La rendición de cuentas a las poblaciones afectadas es un compromiso activo para que los trabajadores humanitarios y las organizaciones utilicen el poder y los recursos que se les confían de manera ética y responsable, combinados con una programación efectiva y de calidad, que reconoce los derechos de la comunidad para participar en las decisiones que los afectan. Ser responsable significa tener en cuenta los puntos de vista de las personas afectadas para el diseño e implementación de las actividades, rindiendo cuentas con transparencia por la calidad, equidad y efectividad de las acciones.<sup>3</sup>

Finalmente, AAP hace parte del área Comunicación para el Desarrollo (C4D por sus siglas en inglés) desde donde se tiene una premisa clara: *En situación de emergencia humanitaria, la comunicación salva vidas*. De esta manera, la Rendición de Cuentas a la Población Afectada tiene la responsabilidad de tener un diálogo permanente y en doble vía con la población afectada.



1

## Antecedentes

La Rendición de Cuentas a la Población Afectada tiene su origen en la resolución 48/218B de la Asamblea General de Naciones Unidas, que tuvo lugar en agosto de 1994, en donde se tomó nota del informe de la Dependencia Común de Inspección, titulado “Rendición de Cuentas y supervisión en la Secretaría de las Naciones Unidas”.<sup>4</sup> En dicha resolución se tomó la decisión de consolidar las funciones de supervisión, y, concretamente, las de auditoría, evaluación, inspección e investigación<sup>5</sup> en el marco de todas las acciones adelantadas por las agencias pertenecientes al sistema. De esta manera, se inició un proceso sistemático para tener un diálogo permanente con la población, por medio de mecanismos de reporte pertinentes, transparentes y seguros, alineados con las dinámicas propias en cada uno de los territorios.



<sup>1</sup> ¿Quién debe Rendir Cuentas? Los Derechos Humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. OHCHR - Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Pág. 4. Disponible en: [www.ohchr.org](http://www.ohchr.org)

<sup>2</sup> Collective Accountability to Affected Population: <http://www.deliveraidbetter.org/learning-priorities/collective-accountability-affected-people/> Consultado en febrero de 2020.

<sup>3</sup> Accountability to Affected Populations in Early Recovery: Examples of good practice. GCER – Global Cluster of Early Recovery, P2, 2016

<sup>4</sup> Resolución 48/218 B. Asamblea General de Naciones Unidas. Agosto de 1994. Disponible en: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/RES/48/218b> Consultado en febrero de 2020.

<sup>5</sup> Zahran, Mounir. Marcos de rendición de cuentas en el sistema de las Naciones Unidas. P1. Ginebra, 2011.

## 2

### ¿Qué es AAP?

La Rendición de Cuentas a la Población Afectada – AAP es “un compromiso activo de usar el poder responsablemente, teniendo en cuenta, rendir cuentas, y ser responsables con las personas que las organizaciones humanitarias buscan ayudar” y de la misma manera, busca poner a “las comunidades y las personas en el centro de la acción humanitaria, promoviendo el respeto por sus derechos humanos fundamentales respaldados por el derecho a la vida con dignidad y el derecho a la protección y seguridad establecidas en el derecho internacional”<sup>6</sup> Esto de conformidad con la misión y el mandato de UNICEF, los Compromisos básicos para la infancia (CCC) y los principios humanitarios.

Requiere que los actores humanitarios involucren a las personas afectadas en las decisiones y procesos clave que los impactan, y que tengan canales efectivos de comunicación con todos los sectores de una comunidad, especialmente los más vulnerables o marginados. De igual forma, se requiere mecanismos de retroalimentación y quejas para poder abordar los problemas y tomar las medidas apropiadas,<sup>7</sup> con sistemas de rendición de cuentas robustos, a través de los cuales las poblaciones afectadas puedan influir cada vez más en el tipo, la prestación y la calidad de la asistencia que reciben.

La implementación de AAP tiene una función doble, por un lado, correctiva, que permite atender observaciones tanto individuales como colectivas, y una función preventiva, la cual contribuye a evaluar el funcionamiento de los diferentes aspectos de los servicios y acciones realizadas<sup>8</sup> para determinar los aspectos que requieren ajustes y promover la consolidación de estrategias pertinentes de acuerdo a las particularidades en cada uno de los territorios para minimizar la posibilidad de errores, abuso, o mal trato humano.



## 3

### Visión sobre AAP

La Rendición de Cuentas a la Población Afectada es uno de los tres pilares de la Agenda Transformativa y los principios del Comité Permanente Inter-agencial (IASC por sus siglas en inglés), establecido en junio de 1992 en respuesta a la Resolución 46/182 de la Asamblea General de Naciones Unidas<sup>9</sup>, el cual se creó para servir como el mecanismo principal para la coordinación interinstitucional relacionada con la asistencia humanitaria y comprometido a crear una “cultura de rendición de cuentas” en todo el sistema, mediante la adopción de 5 compromisos:<sup>10</sup>

**Liderazgo/gobernanza:** asegurar que la AAP se integre en las estrategias de los países, las propuestas de programas, monitoreo y evaluación, la contratación, la capacitación inicial del personal, y acuerdos de asociación, de los informes presentados.

**Transparencia:** garantizar información accesible y oportuna sobre los procedimientos organizativos, las estructuras y los procesos que los afectan para que puedan tomar decisiones y hacer elecciones informadas.

**Opiniones y quejas:** pedir activamente opinión a la población afectada, a fin de mejorar las políticas y las prácticas de programación, procurando que los mecanismos de comentarios y quejas estén armonizados y sean apropiados y lo suficientemente sólidos para procesar las quejas (comunicarlas, recibirlas, darles trámite, darles respuesta y aprender de ellas, en relación con contravenciones de las políticas e insatisfacción de las partes interesadas).

**Participación:** permitir que la población afectada tenga un papel activo en los procesos de toma de decisiones que les atañen, estableciendo directrices y prácticas claras para darles una participación apropiada y asegurando que las personas más marginadas y afectadas tengan representación e influencia.

**Diseño, monitoreo y evaluación:** diseñar, monitorear y evaluar los objetivos y metas de los programas con participación de la población afectada, y transmitir esa información permanentemente para conocer los resultados del proceso.

*Todas las niñas, niños, mujeres y hombres vulnerables, en riesgo y afectados por la crisis, que reciben apoyo a través de las acciones humanitarias de UNICEF, pueden responsabilizar a UNICEF como organización, para promover y proteger sus derechos y generar resultados efectivos para ellos, teniendo en cuenta su necesidades, preocupaciones y preferencias, y trabajando de manera que mejore su dignidad, capacidades y resiliencia.<sup>11</sup>*

6 Hofmann, Charles. Accountability to Affected Populations. A handbook for UNICEF and partners. P.9. Geneva, 2019.

7 STAIT – IASC Leadership on Accountability to Affected People in practice. Practical steps for Humanitarian Coordinators and Humanitarian Country Teams. 2017

8 ¿Quién debe Rendir Cuentas? Los Derechos Humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. OHCHR - Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Pág. 5. Disponible en: [www.ohchr.org](http://www.ohchr.org)

9 IASC – Inter-agency standing committee. En: [https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standingcommittee\\_en](https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standingcommittee_en) Consultado en febrero de 2020.

10 Compromisos con la Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas. En: <https://www.commmit.com/la/content/compromisoscon-la-rendici%C3%B3n-de-cuentas-las-poblaciones-afectadas> Consultado en febrero de 2020.

11 Integrating Accountability to affected people. UNICEF, 2017

## 4

### Objetivos de AAP

Alineado con los cinco compromisos del IASC, se plantean estos objetivos, fundamentales para la adecuada implementación de AAP garantizando el diálogo, la retroalimentación efectiva, y la abogacía para fortalecer las acciones humanitarias:

**Comunicación bidireccional:**

La comunicación bidireccional significa tener acceso seguro, apropiado y equitativo a la información que salva vidas, así como información sobre los derechos de las personas afectadas y la forma de ejercerlos; con canales de comunicación en doble vía apropiados entre el actor humanitario y las comunidades, teniendo en cuenta el contexto específico y las preferencias de la población afectada, vulnerable o en riesgo.

**Mecanismos de retroalimentación:**

Esto significa que la población afectada tiene medios seguros, públicos o anónimos, para proporcionar retroalimentación y quejas sobre sus experiencias y perspectivas sobre la calidad y efectividad de la respuesta. Estos mecanismos asegurarán que, quienes realizan las acciones, sean responsables de recopilar, analizar e integrar regularmente la retroalimentación en los procesos de toma de decisiones y de completar el ciclo retroalimentación al compartir información con las comunidades para demostrar qué acciones

se han tomado para adaptar las respuestas basadas en la retroalimentación.

**Abogacía basada en evidencia:**

Garantizar el fortalecimiento de los procesos en favor de los niños, niñas, familias y comunidades vulnerables y afectadas, orientando los comentarios de las personas para dirigir y fortalecer la acción humanitaria, de manera que se respete plenamente su dignidad.



## 5

### Enfoque diferencial en los procesos

El enfoque diferencial en AAP está orientado a entender las poblaciones afectadas no como un grupo homogéneo, sino desde el reconocimiento de las particularidades sociales, étnicas y culturales entre distintos grupos de personas, teniendo en cuenta sus necesidades y capacidades de acuerdo al sexo, la edad, el origen étnico, la diversidad de género, la discapacidad y otros marcadores sociales que puedan causar exclusión. La comprensión de estas diferencias permitirá configurar el diseño y la transmisión de los mensajes, así como la manera en que se llevan a cabo las consultas con la comunidad.<sup>12</sup>

La comprensión de los roles, las actividades y los comportamientos comúnmente asociados al género, la edad o la discapacidad, junto con un análisis de las dinámicas de poder en la sociedad y en los hogares, pueden ser ayudas útiles para informar la acción humanitaria. Los diferentes roles asumidos en situaciones de emergencia pueden crear riesgos adicionales que se deben mitigar para garantizar la vida digna de las personas.<sup>13</sup>



<sup>12</sup> Baumhardt, Fernanda. Marco operativo sobre la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (RCPA). En: <https://www.communit.com/la/content/marco-operativo-del-comit%C3%A9-permanente-entre-organismos-iasc-sobre-larendici%C3%B3n-de-cuenta>. Consultado en febrero de 2020.

<sup>13</sup> CICR – Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas. Marco institucional, P.11. Marzo de 2019

## 6

## Criterios mínimos para la implementación

Desde UNICEF Colombia se tiene contemplados tres criterios mínimos para la implementación de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada en los territorios, lo cual no significa que no se pueda ampliar a tantos como sea necesario de acuerdo a las particu-

laridades de la población afectada y los procesos adelantados por cada una de las áreas de la Oficina de país. A continuación se comparte los criterios y la descripción en cada uno de ellos:

| CRITERIO           | DESCRIPCIÓN  |
|--------------------|--|
| <b>CALIDAD</b>     | De los materiales entregados                           |
|                    | De las metodologías de trabajo                         |
|                    | De los espacios físicos accesibles                     |
|                    | De la posibilidad de adaptación                        |
| <b>PERTINENCIA</b> | De las estrategias de acuerdo a la edad                |
|                    | De acuerdo al tipo de población                        |
|                    | De acuerdo al territorio                               |
|                    | De acuerdo a los intereses de la comunidad             |
| <b>TRATO</b>       | De acuerdo a la relevancia y el valor de los servicios |
|                    | Garantizar el enfoque diferencial en los procesos      |
|                    | Utilizar lenguaje apropiado e inclusivo                |
|                    | Tener comportamiento respetuoso hacia la población     |
|                    | Promover actos de no discriminación                    |
|                    | Respetar las diversidades de género                    |
|                    | Ser incluyentes con personas con discapacidad          |
|                    | Promover el empoderamiento de las comunidades          |



## 7

## Protocolo para su implementación

Para la implementación de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada, se sugiere tener en cuenta estos tres momentos para garantizar que las acciones sean pertinentes de acuerdo al tipo de población atendida; que los mecanismos respondan al diálogo bidireccional; y que se realicen evaluaciones permanentes de los procesos para tomar los correctivos necesarios para fortalecer las intervenciones realizadas por los actores humanitarios:

### ➡ Diagnóstico y alistamiento

✓ Realizar una evaluación de necesidades para identificar las acciones que se deben adelantar basadas en la evidencia, de acuerdo a la población objetivo y su situación; para que sean incluyentes, transparentes y atiendan a necesidades específicas:

**Por población:** niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o lactantes, comunidad LGBTI, personas con discapacidad, grupos étnicos;

**Por su situación:** si son migrantes en tránsito, con vocación de permanencia, pendulares, colombianos retornados, población de acogida, entre otros.

✓ Garantizar que el instrumento de recolección de datos de la población afectada incluya los tipos de población mencionados anteriormente, con sexo y edad, para asegurar que las acciones respondan con las necesidades de todas las personas.

✓ Fortalecer las capacidades de los equipos territoriales que realizará la Rendición de Cuentas a la Población Afectada para tener un entendimiento común y dejar claro el proceso de intervención y acciones en territorio.

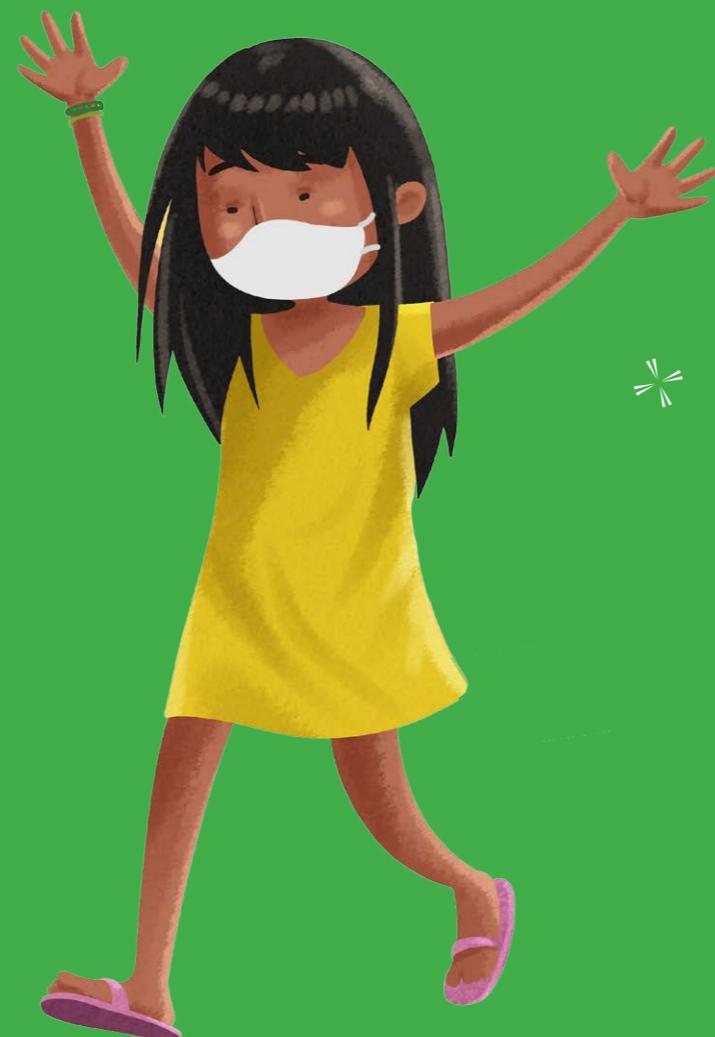
✓ Si las acciones se realizan a través de Socios Implementadores, asegurar que en los términos de referencia de los convenios se incluya el componente de Rendición de Cuentas a la Población Afectada.

### ➡ Formulación e Implementación

✓ Desarrollar un mecanismo pertinente que garantice la participación efectiva de la población afectada, de acuerdo a sus particularidades específicas. UNICEF Colombia realiza Rendición de Cuentas a la Población Afectada implementando los siguientes mecanismos<sup>14</sup>: Kobo, Buzón de sugerencias y grupos focales.

✓ Interactuar cara a cara para comprender la situación y determinar las necesidades materiales y de protección de las personas en función de sus vulnerabilidades específicas (edad, género, discapacidad, etc.). Esto permite darles una voz y establecer las relaciones humanas dignas y respetuosas.

<sup>14</sup> En el siguiente apartado se explicará la implementación de cada uno de ellos.



- ✓ Facilitar el diálogo bidireccional con las comunidades afectadas en todas las etapas del ciclo del proyecto, incluso para determinar qué tipo de información requieren las comunidades y los mejores medios para que la reciban.
- ✓ Ser claros con el alcance de las acciones desde el inicio del proceso y mencionar el lapso de tiempo que durará la intervención.

#### Evaluación y lecciones aprendidas

- ✓ Hacer una revisión periódica para identificar abuso, conductas indebidas o faltas graves por medio de las quejas recibidas, y generar las alertas respectivas para abordar la situación de manera prioritaria e inmediata.
- ✓ Canalizar los comentarios o quejas hacia el punto focal a quien deben entregarse la información para tomar los correctivos pertinentes



8

## Mecanismos

Los mecanismos de retroalimentación y quejas son un componente particular de AAP que plantea desafíos importantes en la garantía de la participación incidente y la recolección de la información para tomar medidas pertinentes y oportunas. Por esta razón, a continuación se describe los mecanismos utilizados por UNICEF Colombia para realizar Rendición de Cuentas a la Población Afectada:

#### KOBO Toolbox

➡ KOBO ToolBox<sup>15</sup> es una plataforma digital desarrollada por OCHA y utilizada por diferentes actores humanitarios para la recolección de datos georreferenciados y garantizar la participación activa de las personas en los procesos. La información puede ser recopilada incluso si no se tiene acceso permanente a internet, y se actualiza al conectarse a una red Wi-fi. En UNICEF Colombia se utiliza KOBO ToolBox en el Km12 del municipio de Los Patios, lugar donde el Socio Implementador Fundación Ayuda en Acción realiza orientación familiar y entrega información segura a la población migrante en tránsito. Allí, en el marco de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada, y con base en nuestros tres criterios mínimos, la población responde tres preguntas después de realizadas las acciones humanitarias. Estas son:

15 <https://www.kobotoolbox.org/>



## ➡ Paso a paso en Kobo ToolBox

### Para crear el formulario

- Entrar a [www.kobotoolbox.org](http://www.kobotoolbox.org)
- Clic en "sign up" (parte superior derecha)
- Clic en "Create an account" (debajo del título "Unlimited use for humanitarian organizations") y diligenciar la información requerida.
- Clic en "Nuevo" (parte superior derecha de la página principal). Ahí se abre una ventana emergente con cuatro opciones.
- Dar clic en "Build from scratch".
- Diligenciar datos del proyecto: (Nombre, Descripción, Sector, País)
- La página del proyecto inicia en blanco, dar clic en "+" en la parte izquierda.
- Agregar cada una de las preguntas que se realizarán a la población.

Al dar clic en "+ Añadir pregunta" se despliega unas categorías. Para el caso de AAP, se sugiere añadir únicamente la opción "abc Texto".

Continuar agregando las otras preguntas con la misma opción hasta terminar.

Dar clic en el ícono engranaje en la parte derecha de cada pregunta para cambiar el nombre de la columna de datos por una palabra clave y poner "Si" en la opción de respuesta obligatoria.

Dar clic en "Layout & Settings" para quitar los check en "start time" y "end time".

Dar clic en "Guardar" en la parte superior derecha para finalizar y dar clic en la "x" al lado derecho de guardar para salir.

### Para implementar la encuesta

- Dar clic en el botón azul "Implementar"
- En "recolectar datos" seleccionar la opción "Con conexión-Sin conexión (entradas múltiples)". Esto garantiza diligenciar el formulario sin conexión permanente a internet.

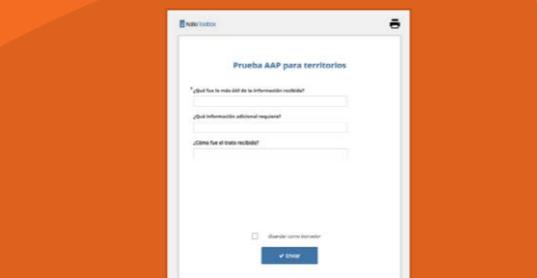
Después de seleccionarla, dar clic en "Abrir" Allí se abre la encuesta para implementar.

Copiar la dirección url de la encuesta y enviarla por correo electrónico o whatsapp a las personas que van a implementarla. Puede abrirse desde smartphones, tablets o laptops.

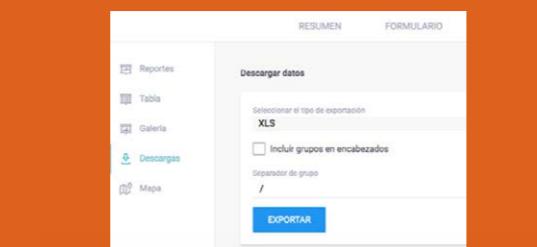
#### ➡ Para revisar datos sistematizados

- Dar clic en "Implementado" (parte superior izquierda de la página principal). Seleccionar el proyecto para Rendición de Cuentas a la Población Afectada.

Dar clic en el título "Resumen". Al costado derecho hay opciones de información. Dar clic en "descargas" y luego "Exportar" para descargar la matriz en formato Excel y analizar los resultados obtenidos.



ee.humanitarianresponse.info/x/#aifKRlt



#### ➡ Buzón

El Buzón de sugerencias es un mecanismo de participación permanente dispuesto en cada uno de los lugares donde UNICEF realiza acciones directamente, o por medio de sus Socios Implementadores. Allí se invita a la comunidad a depositar sus comentarios para tener en cuenta y fortalecer los procesos haciendo ajustes con base en las observaciones y necesidades manifestadas directamente por la población.



Teniendo un enfoque diferencial, los buzones pueden construirse con la población de acuerdo al grupo etario, comunidad étnica o discapacidad, entre otros. Dentro de las experiencias en el territorio, se han elaborado buzones en forma de mochila, de cámara fotográfica, o con emoticones, para fomentar la participación. A continuación se describe los cinco pasos sugeridos para el adecuado uso del buzón:

## ➤ Grupo focal

El grupo focal es una técnica de investigación cualitativa en donde el investigador u orientador convoca una serie de personas para captar el sentir, pensar y vivir de los participantes, provocando reflexiones para obtener información de interés, y, en el caso de AAP, identificar lo más significativo de las acciones realizadas con la población afectada.<sup>16</sup> Este mecanismo es utilizado por el Socio Implementador Fundación 5ta con 5ta crew en las actividades realizadas con niños, niñas y adolescentes, donde se hacen las siguientes preguntas al final de cada uno de los procesos:

- ¿Qué fue lo más significativo?
- ¿Qué creen que les aporta?
- ¿Qué se podría mejorar?
- ¿Cómo fue el trato recibido?

De esta manera se puede recoger de forma colectiva y participativa, todas las apreciaciones de los participantes para identificar tanto lo significativo como las cosas por mejorar en cada uno de los procesos.

## ➤ Monitoreo y tiempo de respuesta

Dentro del proceso de monitoreo de las observaciones presentadas por la población atendida, se debe tener en cuenta por parte de los equipos UNICEF en territorio y los Socios Implementadores:

**Periodicidad:** La recepción de las observaciones, quejas o reclamos, depende de qué tan robusto es el mecanismo implementado o si el equipo cuenta con una persona de dedicación exclusiva para el registro, sistematización y revisión de los comentarios. Para cada caso, se sugiere:

| REVISIÓN        | PERIODICIDAD |
|-----------------|--------------|
| Tiempo ideal    | Diaria       |
| Tiempo sugerido | Semanal      |
| Tiempo máximo   | Quincenal    |



<sup>16</sup> Hamui-Sutton, Alicia; Varela-Ruiz, Margarita La técnica de grupos focales Investigación en Educación Médica, vol. 2, núm. 5, enero- marzo, 2013, pp. 55-60 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México. En: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>. Consultado en febrero de 2020

## Categoría de comentarios y responsabilidad

Para lo anterior, y después de revisados los comentarios realizados, se describen las categorías de observación, situación, queja o reclamo, con su tiempo de respuesta y jerarquía de responsabilidad. Para eso se debe tener en cuenta:

- ✓ Identificación del tipo de comentario
- ✓ Tomar acciones para dar respuesta
- ✓ Hacer seguimiento de las acciones tomadas
- ✓ Nombrar a los puntos focales de UNICEF y Socios Implementadores que harán seguimiento a los comentarios de la población afectada.

| CATEGORÍA                             | TIEMPO DE RESPUESTA        | CATEGORÍA  | CATEGORÍA                   |
|---------------------------------------|----------------------------|--|-----------------------------|
| Comentario positivo                   | N/A                        | Socio implementador / equipo local UNICEF                      | Punto focal nacional UNICEF |
| Solicitud o requerimiento             | Acción inmediata           | Socio implementador / equipo local UNICEF                      | Punto focal nacional UNICEF |
| Solicitud de asistencia               | Acción inmediata a 7 días  | Socio implementador / equipo local UNICEF                      | Punto focal nacional UNICEF |
| Queja o reclamo menor                 | Acción inmediata a 10 días | Socio implementador / equipo local UNICEF                      | Punto focal nacional UNICEF |
| Queja o reclamo mayor                 | Acción inmediata a 15 días | Punto focal nacional de UNICEF                                 | Representante adjunta UNICE |
| Malas prácticas del actor humanitario | Acción inmediata a 20 días | Punto focal nacional de UNICEF                                 | Representante adjunta UNICE |
| Niño o niña en riesgo                 | Acción inmediata           | Socio implementador / equipo local UNICEF / Punto focal UNICEF | Representante adjunta UNICE |
| Caso de Abuso o explotación sexual    | Acción inmediata a 20 días | Punto focal nacional de UNICEF                                 | Representante adjunta UNICE |



9

## Otros mecanismos de AAP

En una siguiente fase de la Rendición de Cuentas a la Población Afectada para la participación de la población y el seguimiento de acciones en los territorios, se sugieren los siguientes mecanismos para tener en cuenta:

### ➡ Video participativo

El video participativo es una técnica de investigación acción participativa en donde las personas narran audiovisualmente sus propias historias y experiencias. Por medio de este lenguaje “se construye un conjunto de prácticas y relaciones utilizadas para identificar las necesidades de una comunidad o los problemas sociales que las afectan”<sup>17</sup>, con una apuesta artística para la transformación social y el agenciamiento desde el diseño y creación de sus propias películas. Este mecanismo es ideal en procesos con adolescentes para promover su participación.

### ➡ Formulario en línea

El formulario en línea es un mecanismo donde las personas pueden dejar sus opiniones, quejas o reclamos de manera anónima, a partir de preguntas clave con base en los tres criterios mínimos: Calidad, Pertinencia y Trato. De esta manera,

la población afectada con acceso a internet, puede dejar sus comentarios para darle curso a los requerimientos solicitados. Este mecanismo permite que en cualquier lugar se pueda dejar comentarios, sin que sea en el mismo momento de las acciones humanitarias.

### ➡ Hotline

Este es uno de los mecanismos más efectivos pero que requiere un equipo robusto y cualificado para atender las llamadas que realice la población afectada. Hay experiencias de hotlines en diferentes agencias, pero no hay ninguna que tenga atención 24 horas, 7 días a la semana. Es por esto que se requiere una línea directa de orientación a la población afectada, sobre todo cuando hay casos de explotación sexual o abuso. En caso de implementarse una hotline se requiere un protocolo con información clave de cada una de las áreas de UNICEF, así como información de otras agencias y organizaciones para canalizar la información y dar respuesta efectiva a las solicitudes realizadas.



17

El video participativo: Co-investigando y visibilizando experiencias de innovación social colectiva. En: [http://innovacion-soci.webs.upv.es/images/pdfs/Resumenes1/Informe-investigacion-3.-El-Video-Participativo\\_co-investigando.pdf](http://innovacion-soci.webs.upv.es/images/pdfs/Resumenes1/Informe-investigacion-3.-El-Video-Participativo_co-investigando.pdf). Consultado en febrero de 2020

18

10

## Indicadores AAP en 2020

En UNICEF Colombia se tiene el siguiente indicador para reportar las acciones realizadas en el marco de la Rendición de Cuentas a la Población Atendida, el cual se sugiere a todos los Socios Implementadores:

*“# of affected population in targeted areas actively participating in accountability mechanisms supported by UNICEF”*

Este indicador debe desagregarse por territorio, por población colombiana o venezolana, si son niños o niñas de 0 a 11, adolescentes de 12 a 18 y personas mayores hombres y mujeres; como se muestra en la siguiente tabla:

| Dep/to | Municipio | Socio Implementador | VENEZOLANOS |       |     |        |       |     | COLOMBIANOS |       |     |         |       |     | TOTAL  |       |     |  |
|--------|-----------|---------------------|-------------|-------|-----|--------|-------|-----|-------------|-------|-----|---------|-------|-----|--------|-------|-----|--|
|        |           |                     | Niño        |       |     | Hombre |       |     | Niñas       |       |     | Mujeres |       |     |        |       |     |  |
|        |           |                     | 0 - 11      | 12-18 | 18+ | 0 - 11 | 12-18 | 18+ | 0 - 11      | 12-18 | 18+ | 0 - 11  | 12-18 | 18+ | 0 - 11 | 12-18 | 18+ |  |
| Arauca | Arauca    | 5ta con 5ta         |             |       |     |        |       |     |             |       |     |         |       |     |        |       |     |  |
|        | Saravena  |                     |             |       |     |        |       |     |             |       |     |         |       |     |        |       |     |  |
| Nariño | Ipiales   | 5ta con 5ta         |             |       |     |        |       |     |             |       |     |         |       |     |        |       |     |  |
|        | Pasto     |                     |             |       |     |        |       |     |             |       |     |         |       |     |        |       |     |  |
|        |           |                     | TOTAL       |       |     |        |       |     |             |       |     |         |       |     |        |       |     |  |



11

## PSEA en el marco de AAP

UNICEF prioriza la implementación de las directrices del IASC sobre la centralidad de la protección contra la explotación y el abuso sexual. Esto se integrará en todos los procesos, así como con Socios Implementadores, para garantizar la evaluación, identificación y una mejor respuesta a los riesgos de protección y vulnerabilidad de los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades afectadas, garantizando mecanismos seguros y confiables,

para acceder a la asistencia y plantear inquietudes sobre cuestiones de protección, así como cuestiones de violencia de género (VG). Esto implica fortalecer los sistemas de gestión para garantizar que los problemas de PSEA se traten de manera segura y confidencial, y que se tomen las medidas apropiadas, de acuerdo con el IASC y las políticas y buenas prácticas internas de UNICEF.<sup>18</sup>



12

## Articulación inter-agencial: Taskforce C4D/CwC

Ningún organismo humanitario tiene por sí solo los recursos y los conocimientos para responder a todas las necesidades humanitarias. Por ello, es muy importante la coordinación para establecer una clara división del trabajo e identificar las brechas en la cobertura de la respuesta y en su calidad. Esta coordinación también es importante para evitar responder a necesidades que pueden y deberían ser satisfechas por las autoridades locales, así como para prevenir la duplicación de esfuerzos y, por ende, malgastar los recursos.<sup>19</sup>

En el marco de la necesidad de consolidar mensajes comunes de información y comunicación para la respuesta humanitaria, se consolidó el Taskforce C4D/CwC como parte del subgrupo de Protección, el cual co-lidera UNICEF y ACNUR, y donde participan activamente 17 agencias y organizaciones que realizan acciones orientadas a garantizar la efectiva orientación y comunicación a la población afectada, así como garantizar procesos de Rendición de Cuentas para garantizar la vida digna dentro de la emergencia del flujo migratorio.

### Premisas para la constitución del Taskforce C4D/CwC

- ✓ La comunicación es ayuda humanitaria.
- ✓ Compromiso activo de los actores humanitarios por utilizar su poder de manera responsable.



## 13

### Fortalecimiento técnico en territorio

Durante el año 2019 se realizó el fortalecimiento técnico a equipos UNICEF y socios implementadores en el territorio para generar un entendimiento común sobre lo que es la AAP. La línea de base del ejercicio se determinaba por una pregunta inicial: “¿Qué se entiende por Rendición de Cuentas a la Población Afectada?” Allí se hacía una reflexión sobre su significado y, al finalizar el taller, se realizó un registro audiovisual para evidenciar los cambios en la percepción y el entendimiento común del significado y criterios para la implementación de la AAP. Hasta ese momento, mayoritariamente se consideraba la AAP como la rendición de cuentas que hace el gobierno, un proceso de presentación de resultados de gestión. Se realizaron ejercicios prácticos para construir mecanismos de AAP con un enfoque territorial y acordes a la población atendida. Este fue un ejercicio de sensibilización y desarrollo de capacidades para empezar a hacer el reporte. Sin embargo, la implementación fue limitada dado que los convenios con Socios Implementadores no está el componente de AAP, y debido a esto, no fue fácil que se hiciera de manera sistemática.



#### ► Casos significativos de APP

A continuación se describen algunos casos significativos de transformación en los procesos y acciones a partir de ejercicios de reporte de AAP:

**Socio Implementador:** Fundación 5ta con 5ta crew

**Lugar:** Puerto Santander

**Mecanismo AAP:** Grupo focal

**Situación:** Los adolescentes participantes mencionaban que su baja asistencia a los procesos se debía a que los días en los que se realizaban los talleres tenían muchas ocupaciones y que se les dificultaba llegar a los encuentros.

**Respuesta:** Con la implementación del mecanismo AAP se identificaron las necesidades de las personas participantes y se decidió concertadamente el día y la hora más apropiada para realizar las actividades. Con este cambio, aumentó la participación en los procesos.

**Socio Implementador:** Fundación Ayuda en Acción

**Lugar:** Los Patios

**Mecanismo AAP:** Kobo Toolbox

**Situación:** En el Km12 donde se realiza orientación familiar, se entregaba un kit alimentario que las personas consumían al momento de llegar a recibir la información. Los caminantes no consumían el alimento inmediatamente, sino que lo llevaban para consumir después debido a

la larga travesía. Las personas empezaron a pedir alimentos no perecederos que les durara varios días durante su recorrido.

**Respuesta:** Se tomó la decisión de cambiar los alimentos que incluía el kit, que, aunque eran más costosos, garantizaba que las personas pudieran consumirlos durante varios días.

**Socio Implementador:** Fundación Horizonte de Juventud

**Lugar:** Villa del Rosario

**Mecanismo AAP:** Video Participativo

**Situación:** Los niños y niñas que participaban en el taller solicitaron por medio audiovisual<sup>20</sup> el cambio de horario de las actividades que se desarrollaban, debido a que por el ingreso a clases, se les dificultaba la participación.

**Respuesta:** El Socio Implementador garantizó una nueva agenda de actividades los días sábado para posibilitar la participación de la mayor cantidad de niños y niñas

14

## Salida del territorio

Es muy importante la completa claridad y transparencia para presentar el alcance y duración de las actividades a desarrollar con la población afectada. De esta forma no se generan falsas expectativas y las personas estarán preparadas para cerrar el ciclo de una forma en la que no se genere ningún tipo de afectación. Para esto, se sugiere reunir a toda

la población para aclarar desde el inicio los objetivos de la intervención, las personas que la realizarán, la duración, el lugar donde se realizará, días y horas, los materiales disponibles, y todo aquello que sea necesario para asegurar las sugerencias que desde el inicio pueda tener la población en términos de pertinencia de las acciones.



15

## Consideraciones finales

### ⇒ Uso de piezas comunicativas

Si bien las piezas comunicativas son muy importantes para la divulgación, socialización y visibilización de los procesos a los donantes, es importante siempre tener un trato digno y respetuoso con la población afectada. Es de obligatorio cumplimiento tener el photo release de cada una de las fotografías, videos o cualquier tipo de imagen donde queden expuestas las personas con las que se realizan las acciones. De ninguna manera se debe realizar fotografías de niños, niñas o adolescentes en condición de alta vulneración, de su cara sucia, de sus pies descalzos, su ropa rota, etc. Estas imágenes NO se deben hacer ni interesan en lo absoluto. En cambio, fotografías o piezas audiovisuales de videos participativos, de niños o niñas jugando en equipo, realizando las actividades y teniendo un trato digno, generan mayor reconocimiento, empatía y garantizan un entorno respetuoso para continuar con las acciones humanitarias.

### ⇒ Consultoría externa AAP

Se sugiere que haya un Socio Implementador que realice la Rendición de Cuentas a la Población Afectada de todos los convenios que tiene UNICEF con sus Socios Implementadores. Esto garantiza más transparencia y seguimiento de los casos, ya que no es la misma organización que realiza la AAP de sus propios procesos, sobre todo cuando se identifican casos de abuso por parte de los actores humanitarios.

### ⇒ Cultura de AAP en los procesos

Es necesario generar una cultura de Rendición de Cuentas a la Población Afectada en todo UNICEF. Por un lado, sensibilizando a todas las áreas para que sean conscientes que la AAP es un principio humanitario y que las personas deben participar activamente en acciones desarrolladas. Y por otro, con la inclusión del componente AAP en los convenios, para generar obligatoriedad con todos los Socios Implementadores. De esta manera, se generan procesos incluyentes, participativos y con un trato digno a toda la población afectada.



## Referencias bibliográficas

### ➡ Textos

- ✓ Brown, D., Donini, A. and Knox Clarke, P. (2014) Engagement of crisis-affected people in humanitarian action. Background Paper of ALNAP's 29th Annual Meeting, 11-12 March 2014, Addis Ababa. London: ALNAP/ODI.
- ✓ CICR. Rendición de Cuentas a las Personas Afectadas. Marco institucional. Ginebra, 2019
- ✓ Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. CHS Alliance, Group URD and the Sphere Project. 2014
- ✓ FAO in emergencies. Guidance note: Accountability to Affected Populations, 2013.
- ✓ Global Cluster for Early Recovery. Accountability to Affected Populations in Early Recovery: Examples of good practice. Technical working group, 2016.
- ✓ Hofmann, Charles. Accountability to Affected Populations. A handbook for UNICEF and partners. Geneva, 2019.
- ✓ Lavey, Jo-Hannah & Searle, Louise. Strengthening Accountability to Affected Populations through Network Learning. International Council of Voluntary Agencies, 2014.
- ✓ STAIT – IASC Leadership on Accountability to Affected People in practice. Practical steps for Humanitarian Coordinators and Humanitarian Country Teams. 2017
- ✓ Taminga, Philip. Nuñez, Giovanna. Communication & Community Engagement in Humanitarian Action. UNICEF – LACRO, 2018.

- ✓ Zahran, Mounir. Marcos de Rendición de Cuentas en el Sistema de las Naciones Unidas. Ginebra, 2011.
- ✓ ¿Quién debe rendir cuentas? Los derechos humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Ginebra, 2015.

### ➡ Páginas web

- ✓ Accountability to Affected Population – UNHCR Emergency HandBook. En: <https://emergency.unhcr.org/entry/42554/accountability-to-affected-populations-aap>
- ✓ Baumhardt, Fernanda. Marco operativo sobre la Rendición de Cuentas a la Población Afectada (RCPA). En: <https://www.commmit.com/la/content/marco-operativo-del-comit%C3%A9-permanente-entre-organismos-iasc-sobre-la-rendici%C3%B3n-de-cuenta>
- ✓ Core Humanitarian Standard Commitments. En: <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- ✓ Inter-Agency Standing Committee. En: [https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standing-committee\\_en](https://ec.europa.eu/knowledge4policy/organisation/iasc-inter-agency-standing-committee_en)
- ✓ Strategies For Operationalizing Accountability To Affected Populations. En: <https://www.premise.com/strategies-for-operationalizing-accountability-to-affected-populations-aap/>
- ✓ Peer to peer suport: Collective Accountability to Affected Population. En: <http://www.deliveraidbetter.org/learning-priorities/collective-accountability-affected-people/>
- ✓ Resolución 48/218 B. Asamblea General de Naciones Unidas. Agosto de 1994. Disponible en:<https://undocs.org/pdf?symbol=es/A/RES/48/218b>