



unicef 
para cada niño

Rendición de Cuentas a la Población Afectada

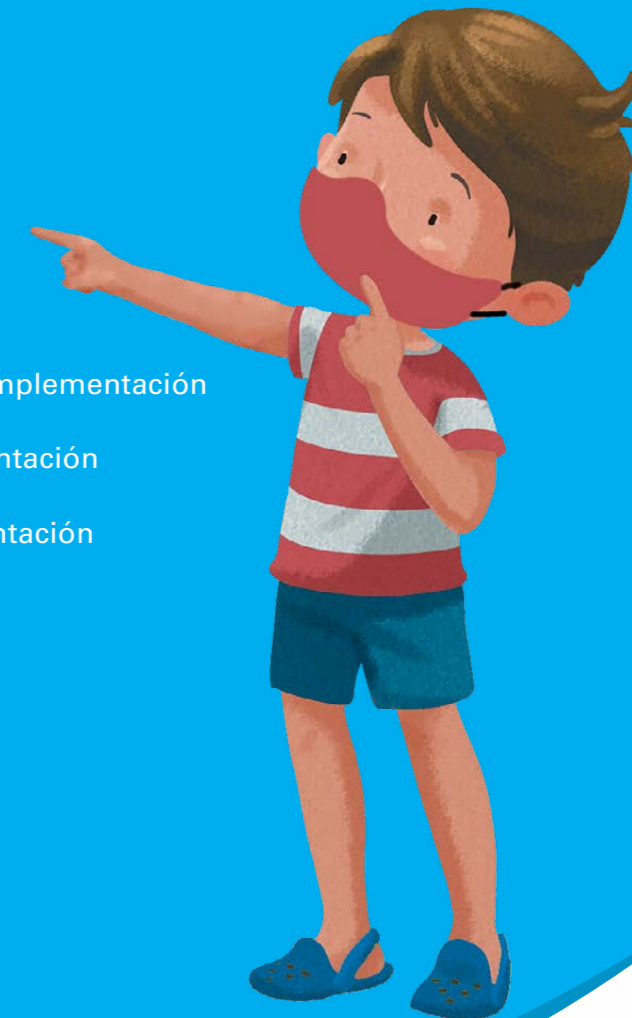
Accountability to Affected Populations – AAP

Lineamientos para la implementación en territorio



TABLA DE CONTENIDO

pag - 4	-----	Introducción
pag - 5	-----	Antecedentes
pag - 6	-----	Qué es AAP?
pag - 7	-----	Objetivos de AAP
pag - 8	-----	Criterios mínimos para la implementación
pag - 9	-----	Protocolo para su implementación
pag - 12	-----	Mecanismos de retroalimentación
pag - 14	-----	Indicadores APP
pag - 15	-----	Casos significativos de APP
pag - 18	-----	Consideraciones finales
pag - 20	-----	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.¹ 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.²

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.³

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 ¿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

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

³ Accountability to Affected Populations in Early Recovery: Examples of good practice. GCER – Global Cluster of Early Recovery, P.2, 2016

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”⁴ En dicha resolución se tomó la decisión de consolidar las funciones de supervisión, y, concretamente, las de auditoría, evaluación, inspección e investigación⁵ 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.



⁴ 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.

⁵ Zahran, Mounir. Marcos de rendición de cuentas en el sistema de las Naciones Unidas. P.1. 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”⁶ 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,⁷ 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 realizadas⁸ 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 humanitario.



3

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:

- 1 Comunicación bidireccional:** Garantizar canales de comunicación en doble vía seguros, apropiados y equitativos entre el actor humanitario y las comunidades.
- 2 Mecanismos de retroalimentación:** Asegurar que la población afectada tenga medios seguros, públicos o anónimos, para proporcionar retroalimentación y quejas sobre sus experiencias y perspectivas sobre la calidad y efectividad de la respuesta.
- 3 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.



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

4

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
CALIDAD	De los materiales entregados
	De las metodologías de trabajo
	De los espacios físicos accesibles
	De la posibilidad de adaptación
PERTINENCIA	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
	De acuerdo a la relevancia y el valor de los servicios
TRATO	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



5

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:



1

Etapa de 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.



2

Etapa de Diagnóstico y alistamiento

- ✓ Desarrollar mecanismos pertinentes que garanticen la participación efectiva de la población afectada.
- ✓ 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.

3

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



6

Mecanismos de retroalimentación

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.

De acuerdo a las características del proyecto, población y contexto podemos definir cuales y cuantos mecanismos de retroalimentación debemos implementar; es clave que estos sean seguros, públicos o anónimos y que los resultados se puedan sistematizar y analizar para que los aportes recabados sean tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. A continuación se enuncian algunos mecanismos utilizados por UNICEF Colombia para realizar Rendición de Cuentas a la Población Afectada:



Mecanismos Formas de verificación

Públicos
Garantía de reflexión colectiva

Espontáneos

Privados
Garantía de ANONIMATO

- ✓ Grupos Focales
- ✓ Balance de sesión
- ✓ Entrevistas
- ✓ Videos participativos
- ✓ Fotografía documental
- ✓ Redes sociales
- ✓ Medios comunitarios (Radio, tele)

- ✓ Buzón de sugerencias (diferencial)
- ✓ Encuesta (digital o presencial)
- ✓ A través de líderes comunitarios

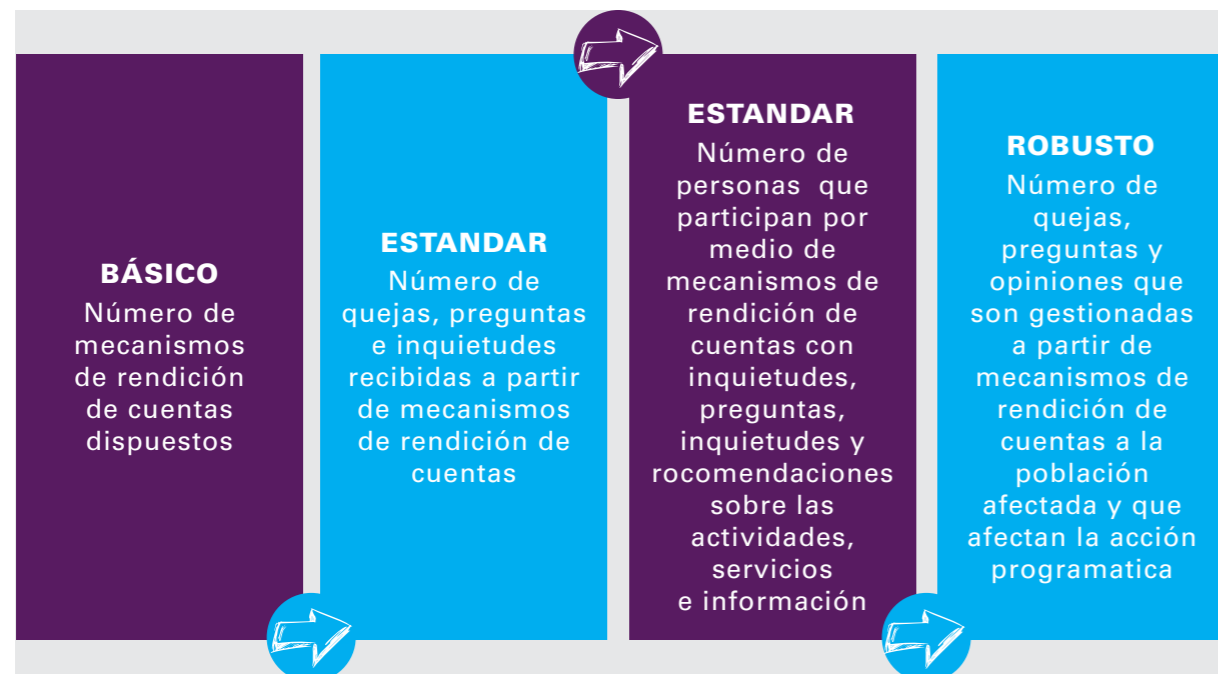


7

Indicadores APP

En UNICEF Colombia recomendamos los siguientes indicadores para reportar las acciones realizadas en el marco de la rendición de cuentas a la población afectada. Estos indicadores deben desagregarse por territorio, por población, si son niños o niñas de 0 a 11, adolescentes de 12 a 18 y personas mayores hombres y mujeres.

Los cuatro indicadores que se utilizan, varían de acuerdo a la robustez o su alcance; y su selección depende del grado de alcance y profundidad que queramos lograr a partir de la rendición de cuentas a la población afectada.



8

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:
KOBOToolbox

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 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.



9

Consideraciones finales

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.



No olviden:

- 1 Es importante entender la APP como un proceso, no como una acción puntal.
- 2 La rendición de cuentas a la población afectada requiere de mecanismos de retroalimentación que se ajusten a las características del proyecto, la población y el contexto.
- 3 Es clave garantizar mecanismos seguros, confiables y permanentes que garanticen la posibilidad del anonimato.
- 4 Para que los mecanismos funcionen se necesita Garantizar el ciclo de cada mecanismo: Informar, definir periodicidad, sistematizar, hacer ajustes y socializar los resultados.



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 emergencias. 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.comminit.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
- ✓ 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>