



MANUALES DE EMERGENCIA · RENDICIÓN DE CUENTAS

Nuestra palabra cuenta

Manual de rendición de cuentas a las personas y comunidades (AAP), retroalimentación y salvaguardas en emergencias

Fundación Lunita Lunera · 2026





Contenido

- 01** **Presentación**
Por qué la rendición de cuentas importa aún más en la emergencia
- 02** **Nuestra mirada**
La AAP como práctica ética, política y pedagógica
- 03** **Marco y estándares**
Norma Humanitaria Esencial, compromisos del IASC y PSEA
- 04** **La AAP en cada fase de la emergencia**
Lo mínimo desde la alerta hasta el cierre
- 05** **Informar**
Que todas sepan quiénes somos, qué hacemos y cómo hablarnos
- 06** **Participar**
Las comunidades deciden, no solo opinan
- 07** **Escuchar y responder**
Mecanismos de preguntas, quejas y retroalimentación
- 08** **Salvaguardas y protección frente a la explotación y el abuso sexual**
Riesgos, prevención y respuesta
- 09** **Cuidar la información**
Protección de datos y comunicación ética
- 10** **Aprender y mejorar**
Indicadores, análisis y cierre del ciclo
- **Anexos**
Listas de chequeo, guion de presentación y registro

PARA RECORDAR

Este manual lleva a la emergencia la **Política de rendición de cuentas hacia las personas y comunidades**, el **SOP de mecanismos de preguntas, quejas y retroalimentación** (2024) y el **Plan de salvaguardas 2026** de la FULULU, y los completa con estándares internacionales.



Presentación

Rendir cuentas es escuchar, responder y dejar que las comunidades transformen lo que hacemos.

La **rendición de cuentas a las personas afectadas** (AAP, por sus siglas en inglés) es el compromiso de usar el poder de forma responsable: **informar** con claridad, **hacer participar** de verdad, **escuchar** lo que las personas tienen que decir, **responder** a tiempo y **cambiar** lo que haga falta. En la emergencia esto importa más que nunca: hay prisa, hay mucha necesidad y quien entrega la ayuda tiene más poder sobre quien la necesita. Sin rendición de cuentas, la ayuda puede volverse injusta, inútil o peligrosa.

Para quién es

Para **todo el equipo de la FULULU** que participa en una respuesta de emergencia (personal, voluntariado, consultorías) y para las **organizaciones aliadas y proveedoras** que actúan en nuestro nombre. La política de la FULULU aplica también a financiadoras, redes comunitarias y espacios de participación, presenciales y virtuales.



Nuestro objetivo

PARA RECORDAR

Garantizar mecanismos éticos, accesibles, participativos y seguros de rendición de cuentas, transparencia, escucha y participación hacia las personas y comunidades afectadas por emergencias, fortaleciendo relaciones horizontales, el ejercicio de derechos y la mejora continua de la respuesta.

La AAP en cinco palabras

El ciclo de la rendición de cuentas

Una práctica ética, política y pedagógica, no un trámite





Nuestra mirada

Las comunidades no son beneficiarias: son sujetas políticas y titulares de derechos.

Desde la educación popular, el feminismo interseccional y la cultura de paz, la FULULU entiende la rendición de cuentas **no solo como un mecanismo técnico de transparencia**, sino como una **práctica ética, política y pedagógica** basada en la escucha, la horizontalidad, la participación y la transformación colectiva. Que una comunidad pueda decirnos «esto no está bien» y que eso cambie lo que hacemos es parte de construir poder popular.

Principios rectores

Principio	En la emergencia
Centralidad de las personas y comunidades	Las decisiones priorizan la dignidad, la protección y las necesidades que las propias personas expresan, respetando su autonomía.
Participación significativa	Libre, informada, accesible e inclusiva, adaptada a cada cultura, territorio, edad e idioma.
Horizontalidad	Diálogo y construcción colectiva de soluciones, sin jerarquías.
Transparencia	Información clara sobre objetivos, actividades, recursos, límites, criterios de selección, protección y quejas.
Confidencialidad y protección	Cuidado reforzado con niñez, adolescencias, VBG, salud sexual y reproductiva, salud mental y protección.



Principio	En la emergencia
No discriminación	Sin distinción por género, orientación, identidad, edad, etnia, nacionalidad, situación migratoria, discapacidad, religión, clase o territorio.
Acción sin daño	Identificar y reducir riesgos físicos, emocionales, sociales, digitales o comunitarios de nuestras acciones.
Cuidado colectivo	Relaciones de confianza y cuidado mutuo entre comunidades, equipo y aliadas.

PREGUNTA PARA EL EQUIPO

En nuestra última respuesta en emergencias, ¿qué decisión cambiamos gracias a lo que nos dijo la comunidad? Si no recordamos ninguna, ¿qué nos dice eso?



Marco y estándares

Los estándares nos exigen; nuestros principios nos mueven.

Norma Humanitaria Esencial (CHS)

La **CHS** reúne nueve compromisos de calidad y rendición de cuentas. Los compromisos 4 y 5 son el corazón de este manual, pero todos se relacionan:

Compromiso	Lo que las comunidades pueden esperar
1	Una asistencia adecuada a sus necesidades
2	Una asistencia oportuna y eficaz
3	Que se fortalezcan sus capacidades y no se les haga daño
4	Conocer sus derechos, acceder a información y participar en las decisiones
5	Mecanismos seguros y receptivos para presentar quejas
6	Una respuesta coordinada y complementaria
7	Organizaciones que aprenden y mejoran
8	Personal competente, bien gestionado y con conducta ética
9	Recursos gestionados de forma responsable



Compromisos del IASC sobre rendición de cuentas

El Comité Permanente entre Organismos (IASC) acordó cuatro compromisos: **liderazgo** (la AAP se integra en la gestión), **participación y alianzas** (con las comunidades y las organizaciones locales), **información, retroalimentación y acción** (canales que funcionan y respuestas que se notan) y **resultados** (medir si la ayuda responde a lo que las personas dicen).

Prevención de la explotación y el abuso sexual (PSEA)

Los **seis principios básicos del IASC** obligan a todo el personal humanitario:

- 1 La explotación y el abuso sexual constituyen faltas graves y son causa de terminación del contrato.
- 2 Está prohibida toda actividad sexual con menores de 18 años, sin importar la edad de consentimiento local; el desconocimiento de la edad no es excusa.
- 3 Está prohibido intercambiar dinero, empleo, bienes, asistencia o servicios por sexo, incluidos favores sexuales u otras conductas humillantes.
- 4 Se desalientan las relaciones sexuales con personas participantes porque se basan en una dinámica de poder desigual.
- 5 Quien tenga sospechas o preocupaciones sobre explotación o abuso sexual por parte de un colega debe informarlo por los mecanismos establecidos.
- 6 Todo el personal debe crear y mantener un entorno que prevenga la explotación y el abuso sexual; las jefaturas tienen una responsabilidad especial.



La AAP en cada fase de la emergencia

La prisa no justifica el silencio.

Fase	Lo mínimo en rendición de cuentas
Preparación	Canales de retroalimentación conocidos en las comunidades donde trabajamos; equipo formado en AAP, PSEA y protocolo VBG-EAS; afiches y guion de presentación listos; código de conducta firmado por todo el personal, voluntariado y proveedores.
Primeras 72 horas	Presentarnos siempre; explicar qué podemos hacer y qué no; preguntar a la comunidad sus prioridades en la evaluación del levantamiento de información previo a la activación de la emergencia (grupos separados por género y edad); habilitar al menos un canal presencial y uno telefónico; difundir que la ayuda es gratuita.
Respuesta	Criterios de selección explicados y validados con la comunidad; mesas de atención y buzones en distribuciones y actividades; registro y respuesta en los plazos; análisis semanal en la reunión del equipo; ajustes visibles.
Recuperación y salida	Avisar con anticipación del cierre; devolución pública de lo realizado y de lo aprendido; encuesta de satisfacción o grupos focales de discusión; informar a dónde acudir después; sistematización con la comunidad.

Mecanismos mínimos en todo proyecto y actividad

Según la Política de rendición de cuentas, toda acción de la FULULU, también en emergencia, incluye al menos: presentación clara del proyecto y sus objetivos; diagnóstico participativo; validación de actividades y metodologías; explicación de derechos y de cómo



participar; consentimiento informado cuando corresponde; mecanismos de retroalimentación visibles; protocolos de protección y derivación; espacios de evaluación participativa; registro y seguimiento de quejas y sugerencias; y análisis periódico de aprendizajes.



Informar

Sin información no hay participación ni queja posible.

Qué tienen derecho a saber las personas

Tema	Ejemplo de mensaje
Quiénes somos	«Somos la Fundación Lunita Lunera, una organización feminista de la sociedad civil.»
Qué hacemos y hasta cuándo	«Vamos a entregar kits de higiene y acompañar a las familias durante dos meses.»
A quién y por qué	«Priorizamos a familias con gestantes, niñas pequeñas, personas mayores o con discapacidad. Estos criterios los validamos con el comité barrial.»
Qué no podemos hacer	«No entregamos dinero en efectivo en esta fase ni podemos atender reparaciones de vivienda.»
Que todo es gratuito	«Nada de lo que entregamos se paga ni se intercambia por favores. Si alguien te pide algo a cambio, denúncialo.»
Cómo debe comportarse el equipo	«Nuestro personal no puede pedirte dinero, regalos, favores ni relaciones de ningún tipo.»
Cómo hablarnos	«Puedes preguntarnos, quejarte o felicitarnos en el buzón, por teléfono, directamente con la persona de la mesa de atención ó a través de nuestro correo de denuncias no es necesario dar tu nombre.»



Cómo informar en la emergencia

- **Formatos variados:** de palabra, afiches con dibujos, audios de WhatsApp, perifoneo, radio comunitaria, carteleras en albergues.
- **Idiomas y accesibilidad:** lenguaje sencillo, letra grande, pictogramas, lengua de señas o apoyo de intérpretes; información en el idioma de la población en movilidad cuando corresponda.
- **Para niñas y adolescentes:** mensajes en dibujos, juegos y espacios propios; saber que pueden quejarse ellas mismas.
- **Cuidar los rumores:** en la emergencia circula información falsa; las promotoras y la mesa de atención recogen los rumores y el equipo responde con información verificada.
- **Coherencia:** el mismo mensaje en todos los canales y por todo el equipo.



Participar

Que la comunidad decida es más lento al principio y mucho más justo siempre.

La política de la FULULU exige que la participación **influya realmente** en las decisiones. En la emergencia promovemos la consulta, la escucha y la construcción colectiva durante el diseño, la implementación, el monitoreo, la evaluación, la sistematización y el cierre.

Momento	Cómo participan las comunidades
Evaluación	Grupos focales separados por género y edad; mapas y recorridos comunitarios; las prioridades las ponen las personas.
Diseño y selección	Validación de criterios de selección y listas con comités barriales, de albergue o lideresas; contenido de los kits consultado con mujeres y niñas.
Implementación	Comités de distribución, veeduría comunitaria, promotoras; horarios y lugares acordados.
Monitoreo	Encuestas, entrevistas y grupos focales de satisfacción; observación comunitaria.
Evaluación y cierre	Evaluación participativa y devolución pública; sistematización con las comunidades.

Que nadie quede fuera

- **Mujeres:** espacios propios y en los comités, en horarios compatibles con los cuidados.
- **Niñeces y adolescencias:** metodologías adaptadas y salvaguardas.



- **Personas con discapacidad, mayores, LGBTIQ+ y en movilidad:** las buscamos activamente.
- Cuidamos que los liderazgos **no capturen** la ayuda ni la participación.



Escuchar y responder

Una queja es un regalo: nos dice lo que no estamos viendo.

El **SOP de mecanismos de preguntas, quejas y retroalimentación** de la FULULU ofrece canales **seguros, accesibles, transparentes y confidenciales** para que las personas expresen sus opiniones, solicitudes, quejas o denuncias y reciban respuestas oportunas.

Los canales

Canales proactivos (preguntamos nosotras)	Canales reactivos (las personas nos buscan)
Encuestas de satisfacción	Buzón de sugerencias (físico o virtual)
Entrevistas individuales	Correo electrónico para denuncias
Grupos focales con comunidades	Línea telefónica, SMS o WhatsApp seguro
Reuniones con actores clave	Redes sociales (revisión semanal)

PARA RECORDAR

En la emergencia sumamos **mesas de atención** en cada distribución o actividad masiva y **buzones móviles** en albergues, y aseguramos que haya siempre una forma de comunicarse **sin saber leer ni escribir** y **sin dar el nombre**.



Categorías

N.º	Categoría	Prioridad
1	Solicitud de información	Media
2	Solicitud de asistencia	Media
3	Queja por el trato recibido	Alta
4	Queja por el servicio recibido	Alta
5	Queja por la información recibida	Alta
6	Denuncia por incumplimiento del código de conducta	Crítica
7	Denuncia de explotación, abuso, violencia, robo o fraude por personas ajenas a la FULULU	Crítica
8	Explotación o abuso por parte del personal de la FULULU	Crítica
9	Retroalimentación general (opiniones, ideas, felicitaciones)	Baja
10	Salvaguardas	Crítica

Prioridades y tiempos de respuesta

Según el SOP de mecanismos de preguntas, quejas y retroalimentación

CRÍTICO	ALTO	MEDIO	BAJO
24 h	5 días	3 días	—
Activación inmediata; cierre en máximo 15 días hábiles	Respuesta en 5 días hábiles	Respuesta en 3 días	Respuesta cuando sea necesaria
Denuncias de conducta, explotación, abuso, violencia y salvaguardas	Quejas sobre el trato, el servicio o la información recibida	Solicitudes de información o de asistencia	Opiniones, ideas, felicitaciones y sugerencias

ALERTA

En el SOP vigente la prioridad **media** tiene plazo de 3 días y la **alta** de 5, y se mencionan nueve categorías aunque la tabla tiene diez. Se recomienda **revisar y unificar** estos puntos en la actualización anual del SOP (por ejemplo: alta en 3 días hábiles, media en 5).



La ruta

La ruta de una retroalimentación

Del buzón a la respuesta: nadie se queda sin saber qué pasó con su voz



¿Denuncia de explotación, abuso o violencia? Activación en 24 horas por el eje de Género y el protocolo VBG-EAS

Tipo	A quién se refiere
Solicitudes de información o asistencia	Coordinación del proyecto u oficina
Quejas por trato, servicio o información	Coordinación correspondiente, GTH o Equipo Coordinador
Incumplimiento del código de conducta	Equipo Coordinador y GTH, con consentimiento de la persona
Explotación, abuso o VBG (por personal o terceros)	Responsable del eje de Relaciones de Género desde la Ética Feminista, que activa el protocolo VBG-EAS
Salvaguardas	Equipo Coordinador, que activa el protocolo o manual correspondiente

Reglas que no se negocian

- **Cualquier persona del equipo puede recibir una queja;** si no le corresponde gestionarla, la refiere a la punto focal PQR y pregunta si la persona quiere respuesta.
- Las denuncias sensibles se registran **de forma general, sin datos que identifiquen** a las personas; el detalle va en un registro aparte de acceso restringido.
- Se acepta la retroalimentación **anónima**; se sugiere dejar un contacto o una persona de confianza para poder responder.
- **No represalias:** nadie sufre consecuencias por informar de buena fe; quien tome represalias enfrenta medidas disciplinarias.
- **Apelación:** si la persona no está satisfecha, un comité de tres personas revisa y responde en máximo **14 días**.



- **Cerrar el ciclo:** la respuesta se comunica por el canal que prefiera la persona o por el mismo por el que llegó (excepto denuncias, que siguen el protocolo).

Analizar para decidir

- 1 Identificar las **tendencias** y los casos atípicos de la semana o el mes.
- 2 Comprender **qué hay detrás**: quiénes lo dicen y por qué.
- 3 **Triangular** con otras fuentes (monitoreo, informes, observación).
- 4 Considerar **opciones** según recursos y mandato.
- 5 **Decidir** con el equipo y, cuando sea posible, con la comunidad, y **contar** lo decidido.



Salvaguardas y protección frente a la explotación y el abuso sexual

La ayuda nunca se paga con el cuerpo, el silencio ni los favores.

El **Plan de salvaguardas 2026** de la FULULU busca que todas sus acciones se realicen en **entornos seguros, dignos y libres de violencia** para las personas participantes, el equipo, el voluntariado y las comunidades. Aplica a todo el personal, voluntariado, consultorías, proveedoras, socias y aliadas, en todos los espacios físicos, virtuales y comunitarios, **incluso fuera del horario laboral** cuando exista vínculo institucional.

Riesgos que crecen en la emergencia

Riesgo	Cómo lo prevenimos
Abuso de poder del personal en la entrega de ayuda	Código de conducta firmado, equipos mixtos, supervisión, información a la comunidad sobre la gratuidad
Subregistro de denuncias	Canales accesibles y anónimos, mesas de atención, confianza construida con lideresas
Violencia contra participantes en espacios inseguros	Espacios seguros separados por edad, presencia de equipo con experiencia, protocolos VBG-EAS
Revictimización	Enfoque centrado en la sobreviviente; no pedir relatos repetidos



Riesgo	Cómo lo prevenimos
Filtración de datos y robo de dispositivos	Protección de datos, contraseñas, mínimo de datos necesarios
Exposición a violencia armada y desastres	Manual de seguridad y análisis de riesgos por territorio

Riesgos según la población

Población	Riesgos principales en la emergencia
Niñez	Abuso, negligencia, separación familiar, exposición a violencia y a desastres
Adolescencias	Violencia sexual, grooming, embarazo forzado, reclutamiento forzado, desescolarización
Juventudes	Violencia estructural, criminalización, reclutamiento, desempleo
Mujeres adultas	Violencia intrafamiliar, económica y sexual; sobrecarga de cuidados
Hombres en situación de vulnerabilidad	Extorsión, criminalización, masculinidades violentas
Personas LGBTQ+	Violencia transfóbica, discriminación y exclusión en albergues y servicios

Cómo respondemos

Procedimiento de respuesta	Ruta de atención a casos de VBG y explotación y abuso sexual
1. Recepción de la denuncia	1. Recepción del caso
2. Evaluación del riesgo inmediato	2. Activación inmediata del protocolo
3. Activación de la ruta de protección	3. Medidas de protección
4. Investigación interna	4. Acompañamiento (delegada de género o persona elegida)
5. Medidas disciplinarias	5. Investigación por comité
6. Derivación a servicios especializados	6. Sanciones o derivaciones
7. Seguimiento del caso	



El enfoque es **centrado en la sobreviviente**: se prioriza su seguridad **incluso sin prueba legal inmediata**. Intervienen el Comité de Ética, el Comité VBG-EAS y los puntos focales de género y de salvaguardas; las sanciones van de la amonestación al despido y la derivación a autoridades.

ALERTA

Si sabes de explotación, abuso o violencia por parte del equipo, **debes informarlo** por los canales establecidos, sin investigar ni confrontar.



Cuidar la información

Los datos de las personas son de las personas.

- Recoger **solo los datos necesarios** y explicar para qué se usarán, cuánto tiempo se guardarán y quién los verá.
- **Consentimiento informado** para el registro, el uso de imágenes y testimonios; protección reforzada para niñez y adolescencias.
- Almacenamiento seguro: archivos físicos bajo llave, digitales con contraseña y acceso restringido.
- Nunca compartir listas de participantes por canales no seguros ni con actores no autorizados; **nunca** con autoridades migratorias ni con actores armados.
- **Uso ético y no extractivista** de los relatos comunitarios: contar desde la dignidad, con la voz de las personas y con su autorización.
- En la comunicación pública: sin rostros de niñeces sin autorización, sin datos que permitan identificar a sobrevivientes o a personas en riesgo.

HERRAMIENTA

Antes de publicar una foto o un testimonio, pregúntate: **¿la persona sabe para qué se usará? ¿Podría ponerla en riesgo? ¿Muestra su dignidad o su pena?**



Aprender y mejorar

La rendición de cuentas se mide por lo que cambia.

Indicadores

Indicador	Fuente
% de personas que conocen los mecanismos de retroalimentación	Encuestas y grupos focales
N.º de solicitudes, quejas, denuncias y retroalimentaciones recibidas, por categoría	Registro de retroalimentaciones
% respondidas dentro del plazo acordado	Registro de retroalimentaciones
% de personas satisfechas con la calidad de la respuesta	Encuesta de satisfacción
N.º de ajustes realizados a partir de la participación comunitaria	Actas e informes
Casos gestionados con protocolos y % del personal formado en PSEA	Registro restringido y de capacitación

Rutinas

- **Semanal:** revisión de retroalimentaciones con las responsables de oficina (punto fijo en la reunión de emergencia).
- **Mensual:** informe del equipo de Evaluación y Retroalimentación con los registros de cada territorio.



- **Al cierre:** evaluación participativa y sistematización con las comunidades.
- **Anual:** actualización del SOP; cada dos años, de la Política.



Anexos

Para llevar a cada actividad.

Anexo 1. Lista de chequeo de AAP en una actividad o distribución

- ☐ Nos presentamos y explicamos qué hacemos y qué no
- ☐ Explicamos los criterios de selección y quién los validó
- ☐ Dijimos que todo es gratuito y que nadie puede pedir nada a cambio
- ☐ Hay una mesa de atención o buzón visible para las preguntas, quejas y respuestas
- ☐ Hay una forma de comunicarse sin leer ni escribir y de forma anónima
- ☐ Hay mujeres en el equipo y espacios separados cuando hace falta
- ☐ Hay prioridad para gestantes, personas mayores y con discapacidad
- ☐ Pedimos consentimiento para fotos y datos
- ☐ Registramos las retroalimentaciones del día
- ☐ Informamos cuándo y cómo daremos respuesta

Anexo 2. Guion de presentación (un minuto)

«Buenos días. Somos [nombres] de la **Fundación Lunita Lunera**, una organización de la sociedad civil. Estamos aquí para [actividad] hasta [fecha]. Priorizamos a [criterios], que acordamos con [comité o lideresas]. **Todo lo que entregamos es gratuito**: nadie puede pedirles dinero, favores ni nada a cambio. Si tienen preguntas, quejas o ideas, pueden decírnoslo aquí en la mesa de atención, en el buzón o al teléfono [número], incluso sin dar su nombre. Vamos a responder en [plazo]. Gracias por su confianza.»

Anexo 3. Campos mínimos del registro de retroalimentaciones

Campo	Detalle
Fecha y canal	Cómo llegó
Territorio y proyecto	Sin datos personales en casos sensibles
Categoría y prioridad	Según la tabla del capítulo 07
Resumen	General, sin identificar a personas en denuncias
¿Desea respuesta? Contacto	Solo si la persona lo autoriza



Campo	Detalle
Referido a	Persona o área
Fecha de respuesta y cierre	Para medir el cumplimiento de plazos
Acción o cambio realizado	Para aprender

Fuentes

FULULU, Política de rendición de cuentas hacia las personas y comunidades; SOP de mecanismos de preguntas, quejas y retroalimentación (2024); Plan de salvaguardas 2026 ; Código de ética; Protocolo VBG-EAS · CHS Alliance, Group URD y Proyecto Esfera, Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas · IASC, Compromisos sobre la rendición de cuentas a las personas afectadas y la PSEA (2017) · IASC (2019), Seis principios básicos relativos a la explotación y el abuso sexual · IRC, Guía para presentar, interpretar y responder a la retroalimentación.



**“Rendir cuentas es escuchar,
responder y dejar que las
comunidades transformen lo que
hacemos.”**

Manuales de emergencia FULULU

fululu.org · @fululu_ec

Calle Ramón Valdez 2-06 y Av. Luis Tello, Esmeraldas

