Elementos clave del mecanismo de retroalimentación y respuesta a quejas

Un mecanismo formal de retroalimentación y respuesta a quejas (MRRQ) ofrece canales seguros, accesibles y eficaces a los individuos y las comunidades para elevar quejas, hacer preguntas y dar opiniones, y a las organizaciones involucradas para responder. Los MRRQ son esenciales para la participación comunitaria, el monitoreo y la evaluación, y el aprendizaje. Esta herramienta repasa los elementos clave a tener en cuenta antes y durante el diseño y la puesta en marcha de un MRRQ, y presenta las herramientas disponibles en la caja de herramientas.

### Antes de diseñar un MRRQ hay que asegurarse de que:

* El equipo directivo y el personal en el terreno apoyan la iniciativa de un MRRQ
* Hay personal asignado al MRRQ
* El personal asignado al MRRQ tiene experiencia y/o recibe capacitación
* Hay recursos financieros disponibles
* Se consulta a la comunidad sobre los canales de quejas tradicionales y preferidos por ésta

### Durante el diseño del MRRQ hay que asegurarse de que:

* El personal y comunidad participan en el desarrollo de las directrices del MRRQ
* Se incluyen principios de confidencialidad y de no represalias
* Los roles y responsabilidades son claros para todos los implicados
* El proceso de quejas es accesible, fácil y seguro:
* los niños y sus cuidadores en lugares remotos tienen capacidad de quejarse
* las quejas pueden recibirse tanto por escrito como verbalmente
* una queja puede hacerse en nombre de otra persona (a causa del analfabetismo, temor por la seguridad personal, incapacidad para viajar, etc.)
* Los casos fuera del mandato de la organización (por ejemplo, acusaciones de abuso) pueden ser atendidos y/o derivados
* El/la reclamante puede apelar si no está satisfecho/a con el resultado

### Antes de poner en marcha un MRRQ hay que asegurarse de que:

* Todos los miembros del personal (no sólo los que están directamente involucrados) están informados y capacitados en el MRRQ
* La comunidad está informada y sabe de lo que puede quejarse y cómo hacerlo

### Durante la puesta en marcha del MRRQ hay que asegurarse de que:

* **Todas las quejas se registran** en un formulario de quejas y se guardan en una base de datos. Es una buena práctica clasificarlos por tipo.
* **Los expedientes de queja se mantienen confidenciales.** Sólo los responsables de la tramitación de las reclamaciones deberían tener acceso a los archivos. Es de vital importancia que los reclamantes tengan plena confianza en el proceso y que su derecho a la confidencialidad sea respetado en todo momento.
* **Todas las quejas son reconocidas**, verbalmente o por escrito. Las quejas pueden ser recibidas a través de la línea telefónica, correo electrónico, buzón de quejas, etc. Se deben desarrollar procedimientos específicos, teniendo en cuenta las especificidades de los canales de queja seleccionados. Se debe incluir: la fecha en que se presenta la queja, la persona ante la que se presenta la queja, una breve descripción de la naturaleza de la queja, la fecha en que la persona debe esperar una respuesta, y cómo reclamar contra el resultado de la queja.
* **Todas las quejas se resuelven.** Hay que recordar que algunas quejas, especialmente las relacionadas con una conducta inapropiada del personal, requieren una investigación formal. Es una buena práctica involucrar a personal que no esté directamente relacionados con el proyecto (o asociados, o miembros de la comunidad). En algunos casos, la queja tiene que ser "elevada de nivel" de manera que la investigación involucre a personas de más alto nivel o expertos especializados.