Procedimientos de retroalimentación y respuesta a quejas[[1]](#footnote-1)

## 1. TIPOS DE QUEJA

|  |
| --- |
| Las quejas recibidas a través del mecanismo de retroalimentación y respuesta a quejas (MRRQ) pueden clasificarse en:   * quejas que pueden ser gestionadas por el MRRQ:   + no sensibles, por ejemplo, las quejas sobre la calidad del programa   + sensibles, por ejemplo, el comportamiento del personal o de los voluntarios * quejas que el MRRQ no puede gestionar. Son sobre todo quejas sobre temas que no están directamente relacionados con el programa |

### Tipos de quejas que puede gestionar el MRRQ

En general, las quejas no sensibles están relacionadas con la calidad del programa e incluyen cuestiones como la puntualidad, la seguridad, el no-cumplimiento de las promesas o expectativas, la oportunidad y la calidad de la ayuda entregada, y la falta de información. La siguiente tabla proporciona ejemplos habituales de quejas no sensibles.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **De los beneficiaries** | **De no-beneficiarios** | **General** |
| * Insatisfecho/a con el importe de la ayuda * Insatisfecho/a con la duración de la ayuda * Insatisfecho/a con el cambio o cierre del proyecto | * Insatisfecho/a por haber sido excluido/a de la valoración * Insatisfecho/a por haber sido excluido/a del proyecto * Desea ser incluido/a en el proyecto * Quiere otro tipo de ayuda | * Información sobre un beneficiario/a del proyecto que utiliza la transferencia de efectivo de manera inapropiada * Información sobre otro beneficiario de PTE que no es elegible para el proyecto |

**Las solicitudes de información no sensible, resolución de problemas o seguimiento** suelen referirse a cuestiones tales como: cuantía y duración de la ayuda, fecha de la transferencia, no recepción de la tarjeta tras la formación, no recepción de la trasferencia en la cuenta tras de recibir el SMS, tarjeta “tragada” por el cajero automático, pérdida de la tarjeta, robo de la tarjeta, otros problemas relacionados con la tarjeta, preguntas sobre el uso de tarjeta y el número PIN.

|  |
| --- |
| **Importante:** el MRRQ no debe anunciarse como el principal canal para solicitar información, pero aun así es previsible que el MRRQ reciba solicitudes de información y acción. Con el fin de generar confianza, estas solicitudes deben ser atendidas, pero se debe alentar a la comunidad a acercarse al personal y a los voluntarios para solicitar información. |

**Las quejas sensibles** pueden referirsea faltas de respeto del personal o de los voluntarios, mala conducta, acusaciones de corrupción, nepotismo o favoritismo, acusaciones de acoso sexual, abuso y explotación, comportamiento agresivo o amenazante, discriminación, u otras faltas de respeto a la comunidad y sus costumbres. Las quejas sensibles también pueden referirse a las funciones y actuaciones de los comités o de los puntos focales comunitarios involucrados en las actividades del programa.

### ¿Qué tipo de quejas no puede gestionar el MRRQ?

El MRRQ no puede gestionar quejas sobre cuestiones que no estén directamente relacionadas con el programa. Esto incluye quejas acerca de disputas internas de la comunidad, acciones del gobierno y organizaciones externas. Se debería hacer un esfuerzo por derivar las quejas acerca de otras organizaciones humanitarias -especialmente las denuncias de explotación sexual o abuso por parte del personal de éstas- a las organizaciones implicadas, pero no se puede garantizar la respuesta a estas quejas.

## 2. GESTIóN DE QUEJAS

Esta herramienta ofrece sugerencias sobre cómo gestionar las quejas. Debe adaptarse al contexto y las necesidades, en alineación con los procedimientos operativos estándar de la organización, el Código de Conducta y otros documentos relevantes.

### Recursos humanos involucrados

* Punto focal del MRRQ – designado por la sede
* Sustituto del punto focal del MRRQ – designado por la sede
* Oficial de PTE – nivel de terreno
* Responsable del programa – la designación se hará dependiendo del tipo de programa
* Comité del MRRQ - que incluye a los cuatro miembros del personal anteriores.

### Roles y responsabilidades del punto focal del MRRQ

* Responder a las quejas o preguntas a las que pueda dar respuesta inmediata.
* Derivar al superior correspondiente[[2]](#footnote-2) de forma inmediata si se trata claramente de una queja sensible.
* Remitir las quejas que no pueda gestionar al oficial de PTE. Esto se puede hacer por teléfono, pero se debe acompañar de un correo electrónico al oficial de PTE, con copia al personal encargado del programa correspondiente.
* Contactar al comité del MRRQ para asuntos urgentes que surjan entre reuniones del comité.
* "Apropiarse" y ser responsable de la base de datos del MRRQ ‘

### Base de datos del MRRQ

* Se debe crear una base de datos que será mantenida en un ordenador portátil “perteneciente” al punto focal.
* Se debe crear una contraseña de seguridad para la base de datos.
* La base de datos debe ser editada únicamente por el punto focal o por su sustituto.
* El punto focal podría llevar el portátil en el que esté la base de datos a las reuniones del comité de MRRQ con el fin de actualizar la información directamente.
* Se deben crear un sistema de copias de seguridad. Al final de cada día de trabajo, el punto focal o su sustituto debe actualizar el fichero de la copia de seguridad (*nombre del fichero: Base de datos MRRQ dd.mm.aaaa*).

### Roles y responsabilidades del comité del MRRQ

* Reunirse semanalmente, o más a menudo cuando sea necesario[[3]](#footnote-3), para analizar los avances y ponerse de acuerdo sobre las actividades de seguimiento y las tareas que involucren a personas fuera del comité.
* Convocar a la dirección a las reuniones cuando sea necesario.
* Derivar las quejas no sensibles que no pueden ser respondidas localmente sin una mayor averiguación a la persona clave de la oficina correspondiente. El nombre y los datos de contacto del reclamante se incluirán sólo si son necesarios para recopilar más información sobre la queja. Durante la conversación telefónica se solicitará al demandante conformidad para compartir sus datos (para más detalles, ver más adelante el punto referido a las quejas recibidas a través de la línea telefónica).
* Derivar las quejas sensibles al superior correspondiente.
* Hacer todo lo posible para derivar las quejas sobre otras ONG a la persona adecuada.
* Si es posible y pertinente, derivar el caso a otras ONG presentes en la zona (por ejemplo, al ACNUR si se trata de refugiados, a Save the Children si se trata de la protección de niños, etc.)

### Tareas del punto focal de MRRQ para apoyar el aprendizaje y la mejora del MRRQ

* Comprobar que se llevan a las actividades tanto los formularios de queja como las cajas selladas.
* Fomentar que el personal y los voluntarios incorporen la información acerca del MRRQ en sus reuniones y comunicaciones con las comunidades.
* Fomentar que el personal y los voluntarios hagan sus comentarios sobre el funcionamiento del MRRQ y cómo se podría mejorar, y responder a cualquier pregunta que puedan tener.
* Elaborar un informe mensual que resuma los tipos de queja (y preguntas) recibidas, las respuestas dadas, los desafíos, las recomendaciones para mejorar el programa y el MRRQ, etc.
* Añadir las cuestiones pertinentes a la lista de preguntas más frecuentes (FAQ) para el personal y los voluntarios, en caso necesario.
* Compartir la información relevante con respecto a otras organizaciones con el responsable del programa, según lo acordado.

## 3. recepción de quejas, peticiones y comentarios a través de Líneas de atención telefónica directa (hotlines)

### Orientación general

* Un miembro del personal debe ser designado como administrador de la línea de atención telefónica directa (hotline) para asegurar la confidencialidad, respuestas coherentes y el seguimiento de todos los casos.
* El punto focal del MRRQ es el responsable de actualizar las quejas en la base de datos del MRRQ.
* El “horario de atención a través de la línea directa” debe ser fijado e informado: por ejemplo, de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes, excepto festivos. ‘ .
* Si se recibe una llamada perdida, hay que volver a llamar dentro de las 48 horas siguientes.
* Fuera del horario de atención, un contestador debe informar de los “horarios de atención a través de la línea directa” y facilitar una dirección de correo electrónico como canal alternativo.

### Guía de la conversación telefónica

***Introducción:***

*"Mi nombre es XYZ y trabajo para la Cruz Roja. Esta es la línea de atención telefónica directa del programa de transferencias de efectivo."*

El beneficiario que llama puede entrar en un cierto detalle en esta etapa. Tan pronto como sea posible, hay que tratar de explicarle lo siguiente:

*"Esta línea de atención directa está para presentar quejas y hacer preguntas, solicitar información o hacer comentarios sobre el programa... Antes de hablar del motivo de su llamada, debo explicarle que no podré responder a su consulta de inmediato, y primero he de solicitarle cierta información personal. Esto ayudará a la Cruz Roja a atender su consulta. Este proceso puede llevar de cinco a diez minutos, ¿desea continuar o prefiere que le devuelva la llamada de inmediato?"*

***Recogida de quejas:***

Hay que obtener la información necesaria para cumplimentar la Plantilla del formulario de retroalimentación y respuesta a quejas.

**Cierre:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Gracias por esta información y por su **queja** (sensible). Trataremos esta queja de manera confidencial.  De acuerdo con nuestros procedimientos, debido a la naturaleza de esta queja, voy a remitirla al superior correspondiente[[4]](#footnote-4), quién decidirá cómo tratar su queja en el plazo de una semana. Trataremos de solucionar este asunto en el plazo de 30 días[[5]](#footnote-5). ¿Acepta que le facilite sus datos en caso de que necesite contactar con usted?” | "Gracias por esta información y su **queja** (no sensible) / **pregunta** / **solicitud**. Vamos a tratarla de forma confidencial.  De acuerdo con nuestros procedimientos, voy a trabajar con mis colegas para tratar su queja/ pregunta/ solicitud la próxima semana (*de inmediato, si en relación con las preguntas xyz*). Trataremos de resolver esta consulta en el plazo de dos semanas[[6]](#footnote-6). ¿Acepta que facilite sus datos a mis colegas para que puedan hacer el seguimiento?” | “Gracias por esta información y su **sugerencia**  Transmitiré sus comentarios al personal correspondiente." |

## 4. recepción de quejas, peticiones y comentarios a través DEL CORREO electrónico

* El oficial de PTE debe revisar el buzón de correo electrónico del MRRQ regularmente: por ejemplo, de 9:00 a 14:00, de lunes a viernes.
* El oficial de PTE debe registrar todas las quejas recibidas en versiones impresas del formulario de retroalimentación y respuesta a quejas. El formulario completo debe ser escaneado junto con el correo electrónico original, y enviado por correo electrónico al punto focal del MRRQ, que es responsable de actualizar la base de datos.
* Una respuesta automática se debería configurar de la siguiente manera:

*“Le confirmamos que su correo electrónico/llamada ha sido recibido/a. El equipo tratará de dar respuesta a su mensaje dentro de las próximas 48 horas, si bien en algunos casos puede llevar algo más de tiempo [[7]](#footnote-7)*

*Si su mensaje es urgente, por favor contacte con el número de atención telefónica directa: 22222222.*

*Disponible: de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00*

*La línea de atención telefónica directa es atendida por un equipo independiente.*

*Las llamadas tendrán el coste de una llamada normal o también puede hacer una llamada perdida y le devolveremos la llamada.*

*El equipo hará todo lo posible por responder a su pregunta/ preocupación dentro de las 48 horas[[8]](#footnote-8) siguientes a la recepción de su llamada, llamada perdida o correo electrónico, aunque en algunos casos puede tomar más tiempo.*

*Gracias por contactar con la Cruz Roja.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\*Por favor, tenga en cuenta que esta no es una respuesta individual a su correo electrónico, sino una confirmación de recepción del mismo\*”*

* El oficial de PTE deberá volver a llamar en caso de necesitar información adicional (preferiblemente por teléfono, si se ha facilitado un número)

## 5. recepción de quejas, peticiones y comentarios a través dE BUZONES DE QUEJAS

### Orientación general:

* Los buzones de quejas cerrados con llave deben ponerse a disposición de los beneficiarios durante las distribuciones y capacitaciones, y recogidos por el punto focal del MRRQ.
* Las llaves de los buzones de quejas no deben viajar con los buzones.
* El oficial de PTE traspasará la información a las versiones impresas del formulario de retroalimentación y respuesta a quejas. Cuando sea apropiado o necesario, el oficial de PTE deberá hacer una llamada de seguimiento (preferiblemente si se ha facilitado número de contacto) o enviar un correo electrónico al beneficiario.
* El oficial de PTE enviará el formulario de retroalimentación y respuesta a quejas cumplimentado, junto con el formulario original (escaneado) por e-mail al punto focal de MRRQ.
* Tras la recepción, el punto focal de MRRQ registrará todas las quejas en la base de datos del MRRQ. Los formularios (copias en papel) deben conservarse en el archivo. Las copias impresas deben estar identificadas con un número de registro que se corresponda con el de la base de datos del MRRQ. Los archivos deben conservarse bajo llave en un lugar seguro para preservar la confidencialidad.

## 6. SEGUIMIENTO DE QUEJAS ESPECÍFICAS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de queja** | **Requiere acción inmediata** | **Pasos siguientes y persona responsable** | |
| **Si son recibidas personalmente** | **Si se reciben a través de la línea directa, e-mail o buzón de quejas** |
| Acusación de comportamiento agresivo/ amenazante (personal y voluntarios) | Si | El personal remitirá al beneficiario a los canales de quejas existentes, en particular la línea de atención directa. . | El punto focal del MRRQ remitirá las quejas al responsable correspondiente. |
| Acusación de corrupción / fraude/ nepotismo/ favoritismo/ discriminación (personal y voluntarios) |
| Acusación de acoso sexual/ abuso/ explotación (personal y voluntarios) |
| Denuncias por trato agresivo/ amenazante (en los cajeros automáticos o puestos de control) |
| Problemas con el PIN | Si | El personal remitirá al beneficiario a los canales de quejas existentes, en particular la línea de atención directa. | El punto focal del MRRQ trabajará con el oficial de PTE/ responsable del programa para hacer las averiguaciones oportunas. La acción probable será contactar con el proveedor de servicios financieros para que emita un nuevo PIN. |
| Tarjeta tragada por el cajero automático | El punto focal del MRRQ trabajará con el oficial de PTE/ responsable del programa para hacer las averiguaciones oportunas. La acción probable será contactar con el proveedor de servicios financieros. |
| Pérdida de la tarjeta | El punto focal del MRRQ trabajará con el oficial de PTE/ responsable del programa para asegurar la identificación del beneficiario (por ejemplo, número de tarjeta). La acción probable será contactar con el proveedor de servicios financieros para que emita una nueva tarjeta. |
| Robo de la tarjeta |
| Otros problemas relacionados con la tarjeta | El punto focal del MRRQ trabajará con el oficial de PTE/ responsable del programa para hacer las averiguaciones oportunas. La acción probable será contactar con el proveedor de servicios financieros. |
| Insatisfecho/a con el importe de la ayuda | No | El personal remitirá al beneficiario a los canales de quejas existentes, en particular la línea de atención directa. . | El punto focal del MRRQ consultará con el responsable del programa sobre cómo explicar esto. La acción probable será llamar al beneficiario. |
| Insatisfecho/a con la duración de la ayuda |  |
| Insatisfecho/a con el cambio o cierre del proyecto |  |
| Insatisfecho/a por haber sido excluido/a de la evaluación |  | El punto focal del MRRQ remitirá las quejas al comité del MRRQ. |
| Insatisfecho/a por haber sido excluido/a del proyecto |  |
| Desea ser incluido/a en el proyecto |  |
| Quiere otro tipo de ayuda |  |
| Información sobre un beneficiario/a del proyecto que utiliza la transferencia de efectivo de manera inapropiada |  |
| Información sobre otro beneficiario de PTE que no es elegible para el proyecto |  |
| Preguntas sobre el importe de la ayuda |  | El personal y los voluntarios pueden intentar hacer las aclaraciones. Si no son capaces de hacerlo o si el beneficiario tiene otras preguntas, el personal y los voluntarios deben remitir al beneficiario a los canales de quejas existentes, en particular la línea de atención directa. | El punto focal del MRRQ consultará con el responsable del programa sobre cómo explicar esto. La acción probable será llamar al beneficiario. |
| Preguntas sobre la duración de la ayuda |  |
| Preguntas sobre la fecha de transferencia |  | El punto focal del MRRQ remitirá las quejas al comité del MRRQ. |
| Preguntas sobre cómo utilizar la tarjeta |  |
| Se ha realizado la formación, pero no se ha recibido la tarjeta |  | El personal y los voluntarios deben remitir al beneficiario a los canales de quejas existentes, en particular la línea de atención directa. . |
| Ha llegado el SMS, pero no se ha recibido la transferencia en la cuenta |  |

## 7. Tiempo y método de respuesta a quejas

|  |  |
| --- | --- |
| **Quejas sensibles** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Quejas no sensibles, preguntas o solicitudes de información** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Retroalimentación** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |

### Cómo deben darse las respuestas

### Una respuesta se debe dar:

* por lo general, de forma individual al demandante, ya sea por el punto focal MRRQ o por el oficial de PTE.
* individualmente al demandante por el responsable correspondiente, si lo considera conveniente el comité de MRRQ.
* preferentemente a través del teléfono, especialmente cuando la queja se haya recibido por teléfono; por correo electrónico cuando la queja se haya planteado por esa vía y no se haya proporcionado ningún número de teléfono.
* conjuntamente a la comunidad, ya sea mediante una difusión generalizada (por ejemplo, en las reuniones comunitarias o utilizando folletos y tablones de anuncios), o por medio de una acción visible inmediata para hacer frente a la queja. La respuesta colectiva se utilizará sobre todo cuando se hayan recibido varias quejas similares.

1. Adaptado de: Lebanon Red Cross CRM BFM procedures for staff and volunteers [↑](#footnote-ref-1)
2. Según los procedimientos operativos estándar de la organización, el Código de Conducta y otros documentos relevantes. [↑](#footnote-ref-2)
3. La periodicidad idónea dependerá del contexto. [↑](#footnote-ref-3)
4. Según los procedimientos operativos estándar de la organización, el Código de Conducta y otros documentos relevantes. [↑](#footnote-ref-4)
5. Los plazos se establecerán de acuerdo con los procedimientos operativos estándar de la organización, el Código de Conducta y otros documentos relevantes. [↑](#footnote-ref-5)
6. Idem. [↑](#footnote-ref-6)
7. Idem. [↑](#footnote-ref-7)
8. Idem. [↑](#footnote-ref-8)