**Herramienta 1**

**Categorías de Retroalimentación y Quejas**

Esta herramienta describe las categorías clave de retroalimentación y quejas y las acciones clave para gestionar y responder a cada tipo.

|  | **CATEGORÍA** | **DESCRIPCIÓN** | **EJEMPLO** | **ACCIÓN** | **COMENTARIOS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Retroalimentación y quejas programáticas (solicitudes de información y de los programas)** | **1.**  **Solicitud de Información** | Preguntas sobre las actividades, servicios y elegibilidad del proyecto actual o sobre la organización. | ¿Cuándo es la próxima distribución?  ¿Cuáles fueron los criterios para recibir asistencia de albergue?  ¿Su organización solo trabaja con personas católicas?  ¿Puedo conseguir un trabajo con CRS? | Registre y reconozca.  Proporcione respuestas inmediatas, si es posible.  Si la respuesta inmediata no es posible, solicite la información de contacto personal, si aún no se ha proporcionado y transfiérala al equipo para seguimiento lo antes posible, idealmente dentro de una semana. | Las preguntas comunes sobre los servicios y las actividades del proyecto se pueden capturar en una hoja de preguntas frecuentes (FAQ) para una fácil referencia. Las preguntas frecuentes y las respuestas se pueden publicar en los idiomas locales en espacios comunales y se deben actualizar para responder a las nuevas preguntas que surjan. |
| **2.**  **Solicitud de asistencia individual del proyecto** | Una solicitud de una persona para recibir servicios del proyecto que no se han proporcionado, debido a un posible error de focalización o un problema de acceso mayor. | No me incluyeron en la lista de focalización aunque cumplo con los criterios.  Faltaba la lona en mi kit de albergue.  No puedo viajar al sitio de distribución, entonces, ¿cómo puedo recibir la asistencia? | Registre y reconozca.  Para permitir el seguimiento, solicite información de contacto personal, si aún no se ha proporcionado.  Transfiera al equipo respectivo para consultas y respuesta lo antes posible, idealmente dentro de 2 semanas. | Se refiere a problemas que requieren un seguimiento individual y están dentro del alcance del proyecto. Se deben considerar las tendencias en esta retroalimentación, en caso de que se identifiquen problemas más importantes de discriminación o comunicación. |
| **3.**  **Sugerencias generales para mejorar el servicio y el programa** | Retroalimentación sobre la relevancia, calidad y pertinencia de los servicios y programas.  Una solicitud para cambiar la forma en que se proporciona la asistencia en los proyectos actuales o futuros | Necesitamos donaciones en efectivo con capacitación en habilidades relevantes para marcar una diferencia real.  Los uniformes escolares deben ser rojos porque el azul está asociado con el partido político opositor.  Los materiales de capacitación se deben traducir a otros idiomas. | Registre y reconozca.  Para permitir el seguimiento, solicite información de contacto personal, si aún no se ha proporcionado.  Transfiera al equipo respectivo para seguimiento adicional, consultas y respuesta, idealmente dentro de 2 semanas. | Requiere revisión del equipo para determinar si se puede abordar en el proyecto actual o si debe informarlo para futuros diseños. |
| **4.**  **Agradecimiento por los servicios o asistencia.** | Agradecimiento por las actividades actuales o la asistencia proporcionada. | Gracias por su ayuda.  Los uniformes escolares son de muy buena calidad. | Registre y reconozca.  Si es posible, confirme con la persona que no se necesita respuesta. | Incluye el reconocimiento general de la presencia del equipo en la comunidad o se refiere a un aspecto específico de la asistencia proporcionada. |
| **5.**  **Quejas sobre los servicios o asistencia** | Una queja o expresión de insatisfacción sobre la puntualidad, idoneidad o calidad de los servicios o la asistencia. | El área alrededor de las letrinas tiene poca iluminación y las mujeres no se sienten seguras al ir en la noche.  El vendedor de agua faltó a varias entregas a la comunidad.  Su ayuda va solo a las comunidades cristianas, lo cual es injusto. | Registre y reconozca.  Para permitir el seguimiento, solicite información de contacto personal, si aún no se ha proporcionado.  Transfiera al equipo respectivo para seguimiento adicional, consultas y respuesta dentro de 2 semanas. | Los equipos pueden considerar crear subcategorías para la insatisfacción con las actividades actuales versus sugerencias para actividades adicionales o más relevantes en el futuro. |
| **Sensible** | **6.**  **Cualquier denuncia de violación al Código de Conducta y Ética de CRS o a la Política de Salvaguarda** | Una denuncia de conducta inadecuada que involucre al personal de CRS (incluyendo pasantes, voluntarios, socios, vendedores y proveedores, u otros trabajadores humanitarios). Incluye:  Problemas de salvaguarda  Acoso  Abuso o explotación  Fraude o mal uso de los recursos del proyecto  Comportamiento poco profesional | Un miembro del personal de CRS me solicita favores personales a cambio de registro y asistencia.  Un miembro del personal de campo ha pedido casarse con mi hija.  Un miembro del personal fue grosero y me gritó.  Un voluntario llegó al evento comunitario ebrio. | Registre y reconozca.  Para permitir el seguimiento, solicite información de contacto personal, si aún no se ha proporcionado y si la persona desea ser contactada. Informe a la persona que alguien se pondrá en contacto en un plazo de 3 días hábiles para realizar un seguimiento.  Escale al Representante de País (o un designado)/ Punto Focal de Ética o Punto Focal de Protección, inmediatamente (dentro de un máximo de 24 horas).  Garantice la confidencialidad limitando el acceso o eliminando la información de identificación personal y los detalles del incidente denunciado del sistema de gestión de datos del FCRM[[1]](#footnote-1). | Después de un informe de un incidente crítico, en particular los incidentes de protección, se debe ofrecer apoyo a las personas sobrevivientes para que accedan a servicios clave que podrían ayudarlos a recuperarse del incidente. Es importante tener dicha información disponible, ya que el tiempo de derivación puede tener un impacto directo en la eficacia del servicio prestado.  Los puntos focales designados por el representante de país se deben comunicar con la persona sobreviviente para confirmar la recepción del caso dentro de 3 días hábiles o antes, dependiendo de la gravedad de la situación[[2]](#footnote-2).  El CR o el designado determinarán la derivación adecuada para seguimiento y apoyo. El tiempo de actuación debe ser acorde a la gravedad del caso.  Para mantener la confidencialidad, no se debe compartir información sobre este tema con otros miembros del personal.  Para las denuncias que conciernen a otros trabajadores humanitarios, diríjase al CR, quien notificará a la o las organizaciones en cuestión, para direccionar las quejas a través de su propio FCRM. |
| **Sensible** | **7.**  **Otros problemas de protección** | Una denuncia de explotación o abuso que *no* involucre al personal de CRS, socios u otros trabajadores humanitarios, o una denuncia de inquietudes de protección[[3]](#footnote-3) que afecte a las comunidades que apoyamos. Esto incluye cualquier referencia a la explotación o abuso cometidos, por ejemplo, por un funcionario del gobierno, un maestro de escuela, un miembro de la comunidad o un miembro de la familia. | Escuché un rumor de que hay un incremento de violencia doméstica en la comunidad que apoya CRS.  Mi hija ha sido abusada sexualmente por un miembro de un grupo armado. | Registre y reconozca.  Siempre que sea posible, utilizando la ruta de derivación, proporcione información inmediata sobre los servicios de protección disponibles que sean relevantes para las inquietudes de protección planteadas.  Si no es posible una derivación inmediata, solicite información de contacto personal, si aún no la se proporcionado y si la persona desea ser contactada.  Envíe de inmediato al Gerente de Programas con copia al Responsable de Programas/ Coordinador de Emergencias.  Para mantener la confidencialidad, no se debe compartir información sobre este tema con otros miembros del personal.  Garantice la confidencialidad limitando el acceso o eliminando la información de identificación personal y los detalles del incidente denunciado del sistema de gestión de datos de FCRM[[4]](#footnote-4). | Si tiene dudas sobre si la queja recibida está relacionada con una inquietud de salvaguarda o protección, siga la guía de la Categoría 6.  Haga seguimiento con la persona y proporcione cualquier información adicional sobre los servicios y prestadores disponibles. El plazo para la derivación debe ser acorde a la gravedad del caso.  El Responsable de Programas (HoP) y el Gerente de Programas deben considerar las acciones necesarias a nivel del programa para reducir o mitigar este riesgo.  El HoP, en consulta con el CR, deciden sobre cualquier acción adicional requerida (por ejemplo, informar al clúster de protección).  Siempre que sea posible, el HoP debe mantener un registro de los incidentes de protección para rastrear las tendencias para orientar las futuras decisiones y acciones programáticas para mejorar la seguridad y dignidad. |
| **8.**  **Inquietudes de seguridad** | Información relacionada con la seguridad del personal, oficinas o bienes de CRS; de los socios o de cualquier organización humanitaria; o de las comunidades a las que servimos. | Su convoy está siendo atacado.  Un grupo armado se ha apoderado de nuestro pueblo.  Existe un rumor de que la oficina será saqueada esta semana.  Existen inundaciones localizadas y el camino al lugar del programa se ha visto afectado. | Registre y reconozca.  Escale inmediatamente al CR o su designado para derivación y seguimiento interno o externo.  Garantice la confidencialidad limitando el acceso o eliminando la información de identificación personal y los detalles del incidente denunciado del sistema de gestión de datos del FCRM[[5]](#footnote-5). | Para mantener la confidencialidad, no se debe compartir información sobre este tema con otros miembros del personal.  El CR o el designado determinarán la derivación adecuada para seguimiento y apoyo. El plazo para la derivación debe ser acorde a la gravedad del caso. |
| **Otros** | **9.**  **Retroalimentación fuera del alcance** | Una solicitud de apoyo no proporcionado por el proyecto o retroalimentación programática sobre el apoyo proporcionado por otro actor.  En esta categoría no se incluyen violaciones de salvaguarda o problemas de protección contra abuso o fraude. | He perdido mi cabra; ¿me pueden ayudar a encontrarla?  Me gustaría unirme a la próxima capacitación agrícola del gobierno, pero no sé cuándo se llevará a cabo.  ¿Me pueden ayudar a conseguir un préstamo?  La calidad de la comida distribuida por XYZ no es buena. | Registre y reconozca.  Derive a otros actores si es posible.  Indique que la solicitud queda fuera del alcance del proyecto, si no es posible una derivación.  Recuerde a quien proporciona la retroalimentación, el propósito y valor del FCRM para uso futuro. | Si es posible, como referencia, desarrolle un mapa de derivaciones para identificar qué otros actores están proporcionando servicios. Los equipos pueden considerar crear subcategorías para las derivaciones (versus otra retroalimentación fuera del alcance) si tiene a disposición un mapa de derivaciones. |

1. Algunos sistemas de gestión de datos, como CommCare y YouTrack, limitarán automáticamente el acceso a la información de identificación personal y la información relacionada con el incidente en el sistema. Otros requerirán que el personal elimine manualmente esta información para mantener la confidencialidad. [↑](#footnote-ref-1)
2. Por lo general, la gravedad se determina evaluando tanto la severidad de la denuncia como el impacto o potencial impacto en la persona sobreviviente. Por ejemplo, las personas sobrevivientes de agresión sexual necesitan recibir atención médica crítica dentro de las 72 horas posteriores a la agresión, para reducir la probabilidad de posibles consecuencias adversas de por vida. De manera similar, las pruebas indican que, después de un incidente crítico, el acceso rápido a apoyo psicosocial puede reducir el impacto a largo plazo del evento o eventos para el funcionamiento y bienestar cotidiano de la persona sobreviviente. [↑](#footnote-ref-2)
3. Las inquietudes de protección se refieren a situaciones de violencia, discriminación o violación a los derechos humanos que pueden afectar a los miembros de una comunidad. Puede ser un hecho o simplemente un rumor. Por ejemplo, a los refugiados se les niega cada vez más el acceso a los servicios de salud en un área, o ha escuchado que muchos niños están abandonando la escuela para participar en actividades de dinero por trabajo (CFW) propuestas por diferentes ONG, o algunas mujeres y niñas han ha sido atacadas en una determinada carretera. [↑](#footnote-ref-3)
4. Algunos sistemas de gestión de datos, como CommCare y YouTrack, limitarán automáticamente el acceso a la información de identificación personal y la información relacionada con el incidente en el sistema. Otros requerirán que el personal elimine manualmente esta información para mantener la confidencialidad. [↑](#footnote-ref-4)
5. Dependiendo de la estructura de gestión y del contexto de seguridad del programa de país, algunos CP pueden eliminar por completo del sistema cualquier información relacionada con seguridad, mientras que otros pueden mantenerla en el sistema para una mayor accesibilidad para los responsables de la toma de decisiones; por ejemplo, en dónde está más localizada la gestión de la seguridad. [↑](#footnote-ref-5)