**Mecanismo de Retroalimentación, Quejas y Respuestas (FCRM)**

**Procedimiento Operativo Estándar (SOP)**

**Cáritas Diocesana de XXX**

**Alcance y finalidad**

Cáritas Diocesana de XXX (en adelante: CDP) es una organización sin ánimo de lucro de la Iglesia Católica que apoya a las poblaciones en situación de vulnerabilidad y emergencia, situando la dignidad humana y el bienestar en el centro de sus acciones. Este Procedimiento Operativo Estándar (POE) es aplicable a todos los proyectos de CDP y al personal[[1]](#footnote-1) y asociados[[2]](#footnote-2) que participan en su implementación.

**Propósito**

Este Procedimiento Operativo Estándar (POE) afirma la responsabilidad de CDP ante las comunidades a las que sirve, estableciendo procedimientos para que los beneficiarios y las comunidades informen tanto sobre la calidad del programa como sobre cualquier mala conducta del personal o asociados de CDP. La seguridad y la accesibilidad del Mecanismo de Retroalimentación, Quejas y Respuestas (FRCM) y de aquellos que proporcionan retroalimentación sin importar el género, la edad, la raza, el origen étnico y la discapacidad u otros factores de vulnerabilidad es el enfoque principal de CDP para la presentación de reportes de la comunidad.

**Definición del Mecanismo de Retroalimentación, Quejas y Respuesta (MRQR, en inglés: FCRM)**

La Norma Humanitaria Esencial (CHS) sobre Calidad y Rendición de Cuentas define un Mecanismo de Retroalimentación y Respuesta (MRR) como *"un sistema formal establecido y utilizado para permitir a los receptores de la acción humanitaria (y en algunos casos, a otras poblaciones afectadas por la crisis) proporcionar información sobre su experiencia con una agencia humanitaria o con el sistema humanitario en general. Dicha información se utiliza luego con diferentes fines, con la expectativa de obtener diversos beneficios, incluida la adopción de medidas correctivas para mejorar algún elemento de la respuesta. La retroalimentación también puede proporcionarse de manera informal*.” *2*  Para los efectos de este POE, se utilizará el término Mecanismo de Retroalimentación, Quejas y Respuesta (MRQR).

**Categorización de la retroalimentación [[3]](#footnote-3)**

La Retroalimentación Sensibles incluye:

* Alegación de incumplimiento del Código de Conducta (incluido el fraude)
* Cuestiones delicadas de protección - no relacionadas con el personal y los asociados
* Problemas de seguridad

La Retroalimentación No Sensibles:

* Una consulta
* Comentarios positivos
* Una sugerencia
* Una queja
* Retroalimentación fuera de ámbito

La diferencia clave entre las categorías de retroalimentación es que la **retroalimentación sensible** relacionada con las infracciones del Código de Conducta se eleva inmediatamente desde el sistema MEAL de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones de CDP al Punto Focal de Protección. Véase la sección de funciones y responsabilidades para más detalles. Lo mismo se aplica a otros comentarios delicados relacionados con **cuestiones de protección en la comunidad** no relacionadas con el personal y los asociados de CDP, en cuyo caso el punto focal de protección aplica el mecanismo de remisión de CDP.

**Funciones y responsabilidades del MRQR**

**Las responsabilidades del personal de campo y de los voluntarios de CDP incluyen:**

* Saber cómo clasificar correctamente la información sensible y no sensible al rellenar el formulario de información
* Documentar correctamente y enviar de forma segura toda la retroalimentación sensible y/o no sensible recibida al Oficial MEAL de CDP

**Las responsabilidades del Oficial MEAL en materia de MRQR incluyen:**

* Garantizar que el personal de campo reciba orientación sobre el FCRM
* Recoger directamente la retroalimentación cuando se le asigne
* Gestionar la recepción de todos los formularios de retroalimentación
  + Si se recibe alguna retroalimentación delicada, el Oficial de MEAL introducirá la información de forma urgente y confidencial en el formulario de retroalimentación (véase el anexo 2) y la compartirá inmediatamente con el Punto Focal de Protección
  + Registrar todos los formularios de retroalimentación en la base de datos MEAL para su proyecto específico
  + Almacenar de forma segura todos los formularios de retroalimentación recibidos
  + Ajustar el formulario de retroalimentación - sólo en lo que respecta a la ubicación del proyecto
* Transmitir al equipo del proyecto todas las opiniones que requieran un seguimiento
* Cerrar todas las opiniones abiertas en la base de datos, basándose en la información escrita del equipo del proyecto de que el ciclo de opiniones está cerrado y la información se comparte con el beneficiario
* Analizar mensualmente todos los datos no sensibles del MRQR y presentar los datos no sensibles de la MRQR en las reuniones mensuales del proyecto
* Incluir preguntas sobre la calidad y la accesibilidad del MRQR en las Encuestas de Post-distribución y otras herramientas de MEAL e informar sobre los datos recopilados

**Las responsabilidades del Punto Focal de Protección del CDP incluyen:**

* El Punto Focal es responsable de gestionar toda la retroalimentación sensible y archivar los Formularios de Retroalimentación de forma segura. El Punto Focal introducirá los datos de la retroalimentación sensible en la Hoja de Cálculo de la Retroalimentación Sensible que está protegida por una contraseña
* El punto focal notificará inmediatamente al Director todos los informes sensibles por escrito y solicitará orientación sobre cómo proceder de acuerdo con la política y el procedimiento de tramitación de reclamaciones.

**Tiempo de respuesta**

Cáritas Diocesana de XXX se compromete a proporcionar una respuesta oportuna y eficaz a los beneficiarios, cerrando así el "ciclo de retroalimentación" de acuerdo con los principios de responsabilidad. CDP también reconoce la necesidad de abordar la retroalimentación sensible relacionada con los problemas de protección de la comunidad y, por lo tanto, utilizará su sistema de referencia para toda esa retroalimentación. CDP también se compromete a analizar y ajustar las actividades de su programa en base a la retroalimentación recibida.

Todas las opiniones programáticas relativas a preguntas, comentarios, sugerencias o quejas que requieran una respuesta, serán respondidas en un plazo de dos semanas por el equipo del proyecto.

Todos los comentarios delicados relativos a una alegación de violación del Código de Conducta, del Código de Ética y de la política de Salvaguarda de CDP, serán tratados inmediatamente. Por favor, consulte la Política de Gestión de Reclamaciones de CDP que regula estos procesos.

**Estándares**

Caritas Diocesana de XXX se compromete a establecer un MRQR que responda especialmente a las cuestiones de Salvaguarda y PSEA, ya que es uno de los mecanismos institucionales de Salvaguarda. Por lo tanto, CDP asegura lo siguiente para todos los mecanismos de reporte de la comunidad - FCRM:

**Las consultas con la comunidad garantizan que los canales de los MRQR se seleccionen en función de los resultados de dichas consultas**

Cáritas Diocesana de XXX lleva a cabo evaluaciones de necesidades como actividad regular de diseño de proyectos. Por lo tanto, las consultas a la comunidad sobre los canales de información preferidos dentro del MRQR se llevan a cabo durante todas y cada una de las evaluaciones de necesidades para un proyecto específico. Para ello, se incorporan preguntas sobre la modalidad y el lenguaje preferidos para informar tanto de la información programática como de la sensible para mujeres, hombres, niños y niñas, incluidos los más vulnerables de cada grupo. Esto permite a CDP activar sus canales predefinidos de MRQR para un proyecto específico que son seguros y accesibles para todos y seleccionados por la comunidad objetivo.

**Múltiples canales de MRQR**

Los beneficiarios y las comunidades disponen de los siguientes canales de información para proporcionar a CDP información sensible y programática. Estos canales se ponen a disposición sobre la base de consultas comunitarias para cada proyecto que CDP ejecuta. Obsérvese que para cada proyecto se ponen a disposición al menos dos canales de MRQR.

1. **Cara a cara (canal activo)** – Mesa de ayuda, horario de atención al público, reuniones del comunales, visitas de seguimiento

*A través del canal de retroalimentación cara a cara, los beneficiarios podrán proporcionar retroalimentación cara a cara a CDP y a cualquier personal de campo de los socios implementadores, quienes registrarán toda la retroalimentación en el formulario de retroalimentación de MRQR. Todos los formularios de opinión se envían de forma segura al responsable de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje de MEAL para ese proyecto específico, para su registro en la base de datos de MEAL. El oficial de MEAL envía inmediatamente los comentarios delicados al punto focal de protección. Si es necesario un seguimiento, el equipo del proyecto recibirá la información del responsable de MEAL y responderá al beneficiario. Una vez que se haya respondido a los beneficiarios, el equipo del proyecto informará al funcionario de MEAL por correo electrónico de que se ha proporcionado la respuesta y se ha cerrado el ciclo de retroalimentación. Este es el principal canal de retroalimentación para quienes no sepan leer o escribir y los que no tienen acceso a teléfonos móviles e Internet. CDP asegura la diversidad de género entre los recolectores de retroalimentación.*

1. **Mensaje de WhatsApp (canal activo)**

*A través del canal de retroalimentación de mensajes de WhatsApp, los beneficiarios pueden enviar mensajes de retroalimentación de lunes a viernes a un número de teléfono dedicado al Oficial de Monitoreo, Evaluación, Responsabilidad y Aprendizaje (MEAL) de CDP. El responsable de MEAL registrará todos los comentarios recibidos en el formulario de comentarios y en la base de datos de MEAL para ese proyecto en particular. Si es necesario un seguimiento, el equipo del proyecto recibirá la información del responsable de MEAL y responderá al beneficiario. Una vez que se haya respondido a los beneficiarios, el equipo del proyecto informará al responsable de MEAL por correo electrónico de que se ha dado la respuesta y se ha cerrado el ciclo de retroalimentación. Este canal de retroalimentación también incluye mensajes de voz para quienes no sepan leer o escribir. El responsable de MEAL debe ser capaz de utilizar la lengua local principal de la población destinataria.*

1. ***Línea directa (canal activo) - Llamadas y SMS***

*A través del canal de retroalimentación de la línea directa, los beneficiarios pueden llamar al funcionario de MEAL de lunes a viernes en un horario específico en un número de teléfono dedicado. El responsable de Seguimiento, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MEAL) de CDP registrará todos los comentarios recibidos en el formulario de comentarios y en la base de datos MEAL para ese proyecto en particular. Si es necesario un seguimiento, el equipo del proyecto recibirá la información del responsable de MEAL y responderá al beneficiario. Una vez que se haya respondido a los beneficiarios, el equipo del proyecto informará al responsable de MEAL por correo electrónico de que se ha proporcionado la respuesta y se ha cerrado el ciclo de retroalimentación. Este canal de retroalimentación también incluye los mensajes SMS. El responsable de MEAL para cada proyecto específico debe ser capaz de utilizar el idioma local principal de la población destinataria.*

1. ***Buzón de comentarios (canal pasivo)***

*A través del buzón de opiniones, los beneficiarios pueden dar su opinión de forma anónima. El buzón se coloca en un espacio seguro para que los beneficiarios puedan utilizarlo en todo momento. El contenido del buzón es supervisado semanalmente por el equipo del proyecto (al menos dos personas abren el buzón) y todas las opiniones se registran en los formularios de opinión. Todos los formularios de opinión se envían al responsable de MEAL para que los registre en la base de datos y gestione las opiniones programáticas y sensibles. Si es necesario un seguimiento, el equipo del proyecto recibirá la información del responsable de MEAL y responderá al beneficiario. Una vez que se haya respondido a los beneficiarios, el equipo del proyecto informará al funcionario de MEAL por correo electrónico de que se ha dado respuesta y se ha cerrado el ciclo de retroalimentación.*

**Orientación del personal sobre el MRQR, incluyendo sus funciones y los procesos de información interna vinculados a la Política/procedimientos de Salvaguarda**

CDP está formando a todo el personal del proyecto recién contratado y nombrado sobre las políticas y procedimientos de información de los beneficiarios y del personal. La orientación y la incorporación del personal incluyen sesiones sobre el MRQR, el Código de Conducta y el procedimiento de tramitación de reclamaciones.

**Orientación a la comunidad sobre el MRQR**

Cáritas Diocesana de XXX se compromete a orientar a las comunidades sobre el alcance, la finalidad y el funcionamiento del MRQR. Se presta especial atención a la concienciación de la comunidad sobre los aspectos de Salvaguarda y Protección Contra la Explotación y el Abuso sexual (PSEA) del MRQR. Por lo tanto, CDP desarrolla materiales de información, comunicación y educación (ver ANEXO 1) que incluyen mensajes clave de PSEA, y los comparte apropiadamente con las comunidades. Se utilizarán actividades adicionales y diferentes modalidades a la hora de compartir esta información dependiendo de las actividades particulares del proyecto.

**Toda la retroalimentación sensible se eleva de acuerdo con el procedimiento de tramitación de reclamaciones de CDP.**

Véase la Política y el Procedimiento de Tramitación de Reclamaciones de Caritas Diocesana de XXX, que describe los principios básicos y los pasos que deben seguirse para elevar un reporte sobre posibles violaciones de la Política de Salvaguarda, el Código Ético y el Código de Conducta cometidas por los miembros de la junta directiva de CDP u otras organizaciones de ayuda, el personal, los socios, los voluntarios, los contratistas o los proveedores contra los beneficiarios o los miembros de la comunidad.

**ANEXO 1**

**Contenido del material de comunicación e información (IEC)**

**MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN, QUEJAS Y RESPUESTA DEL PROYECTO**

***INFORMACIÓN CLAVE***

**PARA TODOS LOS BENEFICIARIOS:**

* Toda la asistencia prestada por las organizaciones humanitarias **se basa en las necesidades** **y es gratuita.**
* Las organizaciones humanitarias y su personal se guían por los principios **de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia.**
* Tienes derecho a ser informado de los servicios humanitarios disponibles en tu zona, de los criterios de selección para acceder a esos servicios y de los canales existentes para dar tu opinión y/o presentar quejas.
* Está prohibido que los agentes humanitarios
  + Abusar de su poder de cualquier tipo sobre los beneficiarios
  + Solicitar favores, incluidos los de carácter sexual, a cambio de asistencia humanitaria, empleo, bienes o servicios
  + Discriminar por motivos de género, etnia, religión, edad y/o afiliación política
* Como beneficiario, tienes derecho a denunciar cualquier comportamiento inapropiado, explotación o abuso por parte de un trabajador humanitario.

**COVID-19**

* **Todos/as debemos de mantenernos seguros/as** y tratar de detener el contagio de COVID-19
* Cuando entre en contacto con otros, asegure tomar dos metros de distancia, no interactuar físicamente el uno con el otro, y si debe toser o estornudar utilizar su codo para cubrir la boca, Cuando sea posible, utilice tapabocas.
* **Todas las máscaras, guantes, jabón y alcohol en gel** distribuidas por personal humanitario son seguras.

**PARA LOS BENEFICIARIOS QUE SON NIÑOS/NIÑAS:**

* + Siempre debes ser tratado/a con **amabilidad, respeto y dignidad**. Si alguien te hace daño, te hace sentir triste o te toca de una manera que no te gusta, no te culpes. **No** es tu culpa.
  + Ningún trabajador humanitario debería pegarte, gritarte, tocarte en algún lugar que no te guste, hacerte sentir triste o molesto/a, pedirte tu número de teléfono o pedirte que te conectes en las redes sociales. Al contrario, deben hacerte sentir **feliz y seguro/a**. Díselo también a tus amigos.
  + Si un trabajador/a humanitario ha hecho algo malo o si te está haciendo daño, díselo a un miembro del personal de tu elección, a tus padres/cuidadores o a un adulto de confianza. Incluso si el trabajador/a te dice que mantengas algo en secreto, díselo a alguien en quien confíes. **Tu seguridad es lo más importante.**

**PARA EL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS:**

* + 1. Trabajadores humanitarios deben crear y mantener un **entorno** que evite la explotación y el abuso sexual y promueva la aplicación del Código de Conducta. Los directivos tienen responsabilidades particulares para **apoyar y desarrollar sistemas** que mantengan este entorno.
    2. La explotación y el abuso sexual por parte de los trabajadores humanitarios **constituyen actos de falta grave** y, por lo tanto, son motivo de medidas disciplinarias.
    3. La actividad sexual **con niños/niñas** menores de 18 años está prohibida, independientemente de la mayoría de edad o de la edad de consentimiento local. La creencia errónea sobre la edad de un niño/niña no es una defensa.
    4. **Está prohibido** el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios a cambio de sexo, incluidos los favores sexuales u otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación.
    5. **Queda prohibida** toda relación sexual entre quienes prestan asistencia y protección humanitaria y una persona que se beneficia de dicha asistencia y protección humanitaria que implique el uso indebido de su rango o posición. Tales relaciones socavan la credibilidad y la integridad de la labor de ayuda humanitaria.
    6. Estas normas se aplican a los **trabajadores humanitarios**, incluidos el personal, los voluntarios, los consultores, los contratistas y los pasantes.

**CÓMO DAR RETROALIMENTACION Y REPORTAR DE QUEJAS**

Si tiene alguna **pregunta, comentario, sugerencia y/o queja**, o quiere informar de un asunto delicado, por favor, envíelo a través de uno de los canales de información del proyecto dentro del MRQR.

Dar retroalimentación o quejas **no afectará** negativamente su acceso a la asistencia humanitaria ni a su participación en el proyecto. Sus comentarios y quejas serán tratados de forma **segura y confidencial**. Su **seguridad** es nuestra prioridad.

1. El personal se refiere a todos los empleados de Cáritas Diocesana de Pemba, los voluntarios, los becarios y los miembros del gobierno, incluidos los miembros del clero y los líderes religiosos [↑](#footnote-ref-1)
2. Asociados se refiere a socios, consultores y contratistas [↑](#footnote-ref-2)
3. Categorías de CI según la Guía del FCHM [↑](#footnote-ref-3)