



## SISTEMA DE RENDICION DE CUENTAS Y DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### PRESENTACION

CIDAP ha cumplido 44 años de trabajo en áreas de pobreza urbana, lo hace teniendo como misión “gestionar participativamente el derecho de la gente a gozar de ciudades inclusivas, sostenibles y con respuestas urbanas frente al cambio climático” y teniendo como uno de sus principios rectores, promover el protagonismo generacional. Ese protagonismo no se puede promover si no se sustenta en la consideración de las personas de todas las edades, como sujetos de derechos.

En este sentido, recibir y responder a las opiniones, quejas y retroalimentación, supone una oportunidad para mejorar su trabajo y fortalecer las relaciones con los distintos grupos de interés con quienes se vincula en el desarrollo de su objeto misional. También reconoce que estos grupos se sentirán más respetados y valorados si sus observaciones son escuchadas y reciben una respuesta oportuna y digna, a través de medios accesibles, confidenciales y seguros.

### OBJETIVOS

#### General

Establecer e implementar un sistema que permita a la comunidad expresar sus percepciones mediante quejas, reclamos y sugerencias sobre el accionar institucional para la mejora de la situación de las personas.

#### Específicos

- Generar transparencia sobre la intervención institucional en los territorios.
- Fortalecer las relaciones institucionales con la ciudadanía local y población objetivo de los proyectos e intervenciones.
- Mejorar la intervención institucional y los logros de objetivos a través de la participación de la población.

### ALCANCE

Este sistema se aplica teniendo como referencia los territorios en donde se desarrollan los proyectos y se interviene institucionalmente. Se busca que la población organizada y no organizada alcance sus quejas, reclamos y sugerencias para la mejora del quehacer institucional y el logro de los objetivos institucionales y de los proyectos de desarrollo que se están ejecutando en la comunidad.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Uno de los aspectos importantes de la implementación de este sistema está referido a que la población tenga acceso a la siguiente información:

- Información institucional.
- Plan estratégico institucional.
- Manual de organización y funciones
- Reglamento interno de trabajo
- Políticas sobre protección y orientación a las niñas, niños y adolescentes
- Resúmenes de los proyectos desarrollados
- Memorias institucionales
- Informes
- Información de proyectos que se están desarrollando.
- Otros.

## DEFINICIONES

### Sistema

En sentido amplio, un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común.

### Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la obligación de las instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil de presentar un informe sobre las actividades desarrolladas. Es un espacio de relación entre la institución y la población objetivo de los proyectos y de las intervenciones institucionales, se busca generar transparencia y condiciones de confianza entre la institución y la población.

### Queja

Es un resentimiento o desazón. Una queja es un disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de una institución, es una protesta que se hace a causa de un desacuerdo o inconformidad. La queja es un malestar que se hace por algún tema que no tiene una relación directa con la actividad realizada. El ciudadano/a presenta una queja sobre los aspectos generales de las estrategias o programa de actividades de los proyectos desarrollados e intervenciones institucionales.

### Reclamo

Es un pedido que se hace cuando no se está conforme con el servicio prestado.

El ciudadano/a presenta un reclamo cuando la actividad desarrollada o servicio prestado no está de acuerdo con los objetivos planteados o con las expectativas esperadas.

## Sugerencia

Es una idea que se sugiere. Una sugerencia es algo que se propone, es una recomendación sobre cómo mejorar una actividad para lograr los objetivos planteados y conseguir resultados. El ciudadano/a presenta una sugerencia sobre cómo mejorar las intervenciones institucionales, cómo mejorar las estrategias de intervención institucional, cómo lograr los objetivos de los proyectos, entre otros.

## **GENERALIDADES**

El sistema de rendición de cuentas y de gestión de quejas, reclamos y sugerencias tiene como principios fundamentales el escuchar, comprender y transformar:

Escuchar. Es una acción indispensable que tiene varias vías, se requiere fomentar la participación de toda la población (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos, adultos mayores) para escuchar sus voces y contribuye con el fortalecimiento de las capacidades propositivas para el ejercicio de la ciudadanía de la población local.

Comprender. Se trata de investigar, analizar y valorar la información recibida de la población, tomar en cuenta las percepciones y aportes y evaluar la viabilidad de las sugerencias y el sentido de las quejas y reclamos. Toda queja, reclamo y sugerencia es respondida por la institución.

Transformar. Se trata de mejorar la intervención institucional, esta es la finalidad de este sistema. Además de la respuesta oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias, se toman en cuenta para la mejora de la intervención institucional.

Participación. Implica a las personas en todas las fases, su implementación es de carácter participativo; toma en cuenta a todos los grupos interesados, incluyendo a los actores de sentido y entre ellos a los más vulnerables y excluidos.

Contextualización. Se adecúa a contextos específicos en los que debe ser operativo. Reconoce y se adapta a las normas, la idiosincrasia y la cultura local.

Seguridad. El mecanismo considera los peligros y riesgos para todas las partes involucradas. Su diseño incorpora formas de prevenir el acoso, los daños y perjuicios a aquellos que desean dar su opinión o expresar una queja.

Confidencialidad. Este mecanismo reconoce la privacidad como un derecho personal fundamental, por lo tanto, es de crucial importancia asegurar la confidencialidad de quienes presentan opiniones o quejas.

Transparencia. La información sobre el acceso, funcionamiento y gestión de la información de este mecanismo está libremente disponible asegurándose que todos los actores conozcan el procedimiento y su finalidad.

Accesibilidad. Este mecanismo es accesible de manera segura para todos los grupos de interés con los que se relaciona el CIDAP.

## MECANISMOS E INSTRUMENTOS

Las quejas, reclamos y sugerencias se presentan de manera escrita u oral, y de manera presencial, física y virtual. Así también en reuniones, asambleas o de forma directa a los integrantes de la institución.

Libro de reclamaciones, es una herramienta útil para la presentación de las quejas y reclamos frente a la insatisfacción de servicio o acción de desarrollada por la institución, este libro se encuentra a disposición de manera virtual y físico.

Este libro permite que la población presente sus quejas y reclamos, la institución tiene la obligación de ponerlo disposición y de contestar y resolver la queja y reclamo.

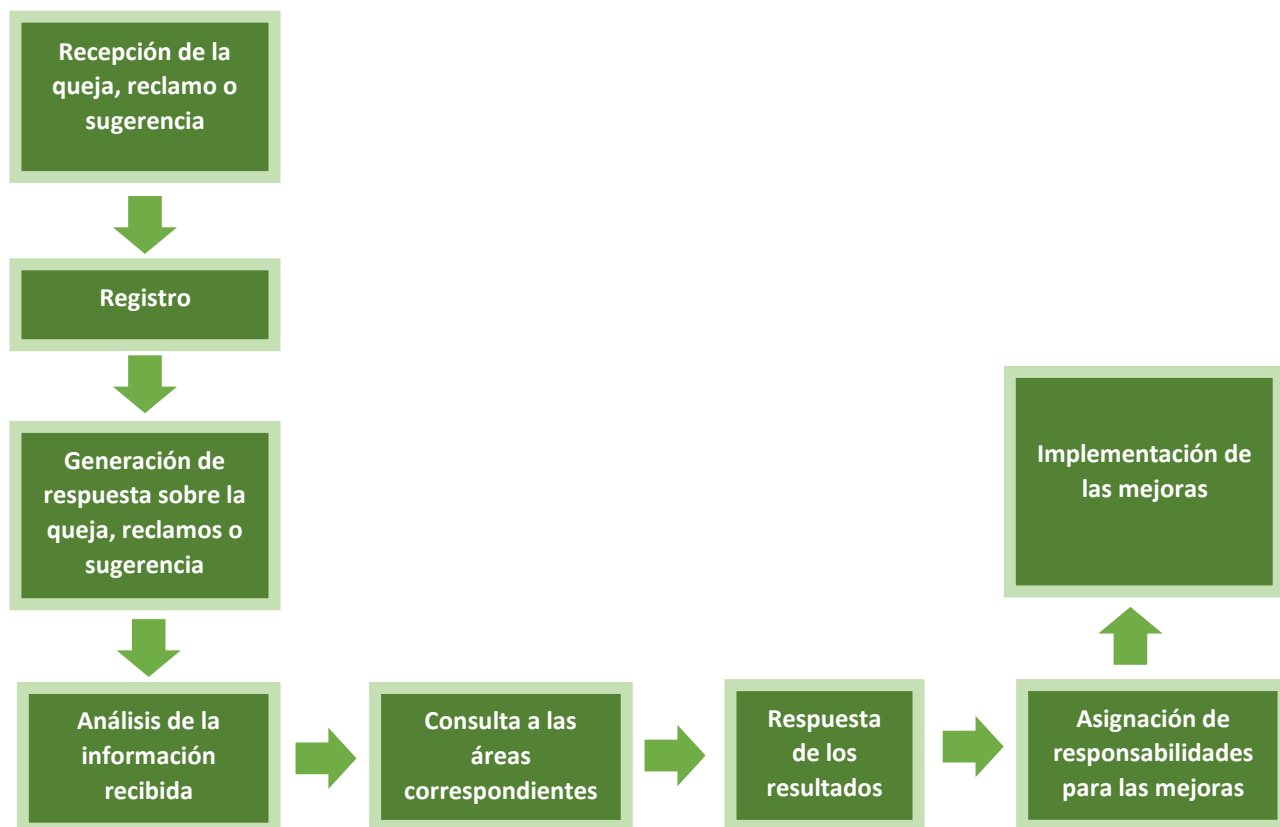
Buzón, se puede poner en áreas y locales en los que la institución desarrolla sus actividades.

Correo electrónico, dirigido a cuenta especialmente creada para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.

## RESPONSABILIDADES

Instancias	Descripción
Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación para el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas</li><li>• Encargado de seleccionar el Comité de quejas, reclamos y sugerencias, y hacer el monitoreo de su funcionamiento.</li></ul>
Comité de quejas, reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de los reclamos, quejas y sugerencias.</li><li>• Registro en la base de datos.</li><li>• Respuesta a la población sobre el recibo de los reclamos, quejas y sugerencias.</li><li>• Análisis de los reclamos, quejas y sugerencias.</li><li>• Consultas con las áreas correspondientes</li><li>• Respuesta sobre los resultados de las quejas, reclamos y sugerencias.</li><li>• Asignación de responsabilidades para las mejoras.</li></ul>
Áreas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de las mejoras como resultado de las quejas, reclamos y sugerencias</li></ul>
Equipo institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportar cualquier problema del que tengan conocimiento</li></ul>

## DIAGRAMA DE FLUJO



## PROCEDIMIENTO

Se cuenta con el Comité de Quejas, Reclamos y Sugerencias quienes tienen la función de recibir y gestionar las demandas de la población.

Conformación del Comité	Recepción de las quejas, reclamos y sugerencias	Gestión
Integrado por un/a representante de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección institucional</li> <li>• Administración</li> <li>• Coordinación de proyecto o promotor de campo.</li> </ul>	A través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón físico o virtual</li> <li>• Libro de reclamación</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la información</li> <li>• Clasificación de la información de lo recibida.</li> <li>• Reuniones semanales o parte de la agenda de reuniones del equipo</li> <li>• Análisis de las quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>• Emisión de respuestas</li> <li>• Implementación de las sugerencias</li> </ul>

- Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia ésta es registrada y es comunicada su recepción a la persona que la presentó y le precisa los plazos para que reciban la respuesta.

- El Comité analiza la queja, reclamo o sugerencia en la reunión periódica que tienen; ésta es consultada con el o la responsable del área correspondiente.
- El Comité genera la respuesta y es transmitida a la persona que presentó la queja, reclamo o sugerencia.
- La queja, reclamo o sugerencia es implementada.

## ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA

- Este sistema de rendición de cuentas y de gestión de quejas, reclamos y sugerencias se valida con la población objetivo de los proyectos de la intervención institucional.
- Sensibilización sobre la importancia de la rendición de cuentas y la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.
- Difusión del sistema y de los instrumentos para la realización de quejas, reclamos y sugerencias.
- Generación y funcionamiento de espacios de diálogo interinstitucional para la evaluación del funcionamiento del sistema.
- Articulación con socios institucionales para contar con los instrumentos de gestión institucional.
- Monitoreo y evaluación de la implementación del sistema rendición de cuentas.

## REGISTROS

- Registro de base de datos de reclamos, quejas y sugerencias.
- Formato del libro de quejas, reclamos y sugerencias.

## CLASIFICACIÓN DE OPINIONES, QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

No válida: Generalmente se refieren a cuestiones fuera del control de la organización. En este caso es necesario brindar una orientación a quien presentó la retroalimentación frente a otras entidades consideradas responsables, si corresponde. Las opiniones o quejas no válidas relativas a otras organizaciones pero que ameriten un tratamiento confidencial, se deben remitir a las organizaciones o entidades a quienes les corresponda para que las gestionen según sus propios procedimientos de tramitación. Las quejas 'no válidas' deben ser devueltas al recurrente, ayudándole a encontrar un mediador apropiado para su queja, en lo posible.

Válidas: Definidas como una expresión correspondiente a cualquiera de las anteriores categorías, directamente asociada al desarrollo de la misión, la calidad de los procesos, la prestación de servicios y el cumplimiento de los compromisos contraídos, por lo tanto, bajo el control de la organización.

Una opinión, queja o retroalimentación válida pueden ser:

Sensible: Es una denuncia sobre situaciones que atentan contra la integridad de las personas, como explotación o abuso sexual, conducta dolosa o negligencia, riesgo de seguridad, prácticas de corrupción y otras violaciones al Código Interno de Conducta. Todas las opiniones, quejas o retroalimentaciones sensibles ameritan un tratamiento confidencial.

No sensible: Es una expresión relacionada con la implementación de políticas, protocolos y decisiones tomadas para el buen funcionamiento de la institución, las cuales no atentan contra la integridad de las personas. En general, las opiniones no sensibles no tienen el carácter de confidencialidad.

#### Quejas Anónimas:

- Las quejas anónimas son aquellas en las que se desconoce quién es la persona afectada o el denunciante. Las quejas anónimas deben tratarse seriamente y hay que investigarlas, puesto que pueden referirse a problemas urgentes y de carácter sensible.
- A menudo es imposible responder a las quejas anónimas de manera individual, pero si procede, se pueden usar otros medios como las redes sociales, la página web y las reuniones con comunidades y beneficiarios, para responder a opiniones o quejas que se hayan presentado de forma anónima.
- Las quejas anónimas pueden ser una señal de advertencia de un descontento subyacente. Las quejas anónimas nunca se deben subestimar.

#### **QUIEN PUEDE FORMULAR UNA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA**

- Personal del equipo institucional.
- Cualquier persona de las comunidades beneficiarias-
- Otras instituciones, organizaciones y líderes afectadas por la implementación de los proyectos institucionales.
- De anónimos, reconociendo que pueden ser legítimas y el denunciante puede tener buenas razones en cuanto a por qué no quiere revelar su identidad, aunque esto sea más difícil hacer el seguimiento. CIDAP hará todo lo posible para garantizar no haya represalias contra el denunciante.

## COMPONENTES DEL SISTEMA DE RENDICION DE CUENTAS Y DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### Información institucional

La información que tiene la página webs institucional está relacionada a la visión, misión y objetivos institucionales, estructura organizativa, instrumentos de gestión, ámbitos de intervención, información sobre los proyectos ejecutados y en ejecución, informes de actividades, publicaciones, y los mecanismos y procedimientos para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.

El siguiente cuadro muestra los contenidos de la página web institucional:

Títulos	Contenidos
Información institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión.</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Líneas de intervención</li> <li>• Zonas de intervención.</li> <li>• Redes</li> </ul>
Transparencia (documentos de gestión institucional)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico institucional.</li> <li>• Código de ética y de conducta</li> <li>• Política de protección infantil.</li> <li>• Política institucional de género.</li> <li>• Política de prevención y sanción del hostigamiento y acoso sexual.</li> <li>• Otros.</li> </ul>
Que hacemos / proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de proyectos desarrollados</li> <li>• Resumen de proyectos en ejecución.</li> <li>• Actividades desarrolladas.</li> <li>• Memorias.</li> <li>• Balances.</li> <li>• Evaluaciones.</li> </ul>
Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros editados.</li> <li>• Artículos.</li> <li>• Otros.</li> </ul>
Galería de fotos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testimonios gráficos de las actividades realizadas</li> </ul>
Noticias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de interés.</li> <li>• Actividades realizadas.</li> <li>• Intervenciones institucionales.</li> </ul>
Otros (campañas, observatorios, historias de vida, testimonios, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos de la campaña.</li> <li>• Testimonios.</li> <li>• Historias.</li> <li>• Noticias.</li> </ul>



Sistema de rendición de cuentas y gestión de quejas, reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias.</li><li>• Formatos.</li></ul>
Contactos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datos para contacto</li><li>• Datos para solicitar información</li><li>• Datos para la formulación de quejas, reclamos y sugerencias.</li></ul>