

**Comisión de Acción Social Menonita  
CASM**



**actalliance**

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE  
QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

San Pedro Sula, Honduras

2020

## Índice

I. INTRODUCCION .....	3
II. PROPOSITO .....	3
III. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS .....	3
IV. RESPONSABLES DEL PROCESO .....	4
V. NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....	4
VI. VALIDEZ DE LAS RECLAMACIONES.....	4
VII. RECLAMOS NO ACEPTADOS.....	5
VIII. USUARIOS DE PREFERENCIA DEL SISTEMA.....	5
IX. MANEJO DE CASOS SENSIBLES.....	5
X. MANEJO DE CASOS OPERACIONALES.....	6
XI. FLUJO INTERNO DEL PROCESO .....	6
XII. SOCIALIZACION Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA.....	7
XIII. EVALUACION DEL SISTEMA.....	8
XIV. ANEXOS.....	9

## I. INTRODUCCION

El presente procedimiento está diseñado para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones el que ha sido aprobado por la junta directiva de la Comisión de Acción Social Menonita (CASM) el cual es de fiel cumplimiento por las diferentes instancias que componen la organización.

Dicho instrumento de gestión está ligado a la demanda ya planteada en el código de conducta para la prevención de la explotación y el abuso sexual, fraude, corrupción y el abuso de poder que ha sido suscrito por todo el personal, voluntarios, consultores, practicantes, al igual que es congruente con el reglamento interno y otras políticas ya aprobadas y de cumplimiento obligatorio institucional, aunque no se menciona en el código pero este instrumento también abre la posibilidad de considerar las sugerencias y también proactivamente oportunidad para hacer felicitaciones por desempeño de nuestros funcionarios y funcionarias lo cual será altamente valorado institucionalmente. Así mismo mediante este procedimiento se puede presentar quejas sobre los daños ambientales, sociales y de género, causados por los proyectos en las diferentes zonas de trabajo de CASM

## II. PROPOSITO

Mediante la creación de este instrumento se busca además de dar cumplimiento a lo referido en el código de conducta, sirva para facilitar a los actores externos e internos un mecanismo que les permita presentar quejas, sugerencias y felicitaciones con el fin que las mismas tengan su respectivo seguimiento y retroalimentación, tomando las medidas necesarias para la subsanación, aplicación de normas disciplinarias o en caso de felicitaciones hacer la comunicación respectiva según sea el caso.

## III. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a los empleados permanentes, empleados temporales, consultores, voluntarios, practicantes, junta directiva, asamblea general que estén relacionados directa o indirectamente con los diferentes servicios que **CASM** ofrece a los clientes tanto internos como externos<sup>1</sup>. También estas quejas sugerencias y felicitaciones podrán referirse a los aspectos de daño ambiental, social y de género que las acciones a través de los programas y proyectos institucionales puedan estar causando en las diferentes zonas de trabajo ya sea a grupos de población o territorio, pero también manifestaciones de aspectos positivos que provoquen las acciones institucionales sobre estos elementos.

---

<sup>1</sup> Entiéndase por clientes internos los empleados, voluntarios, practicantes y consultores desempeñando acciones directas para CASM, y clientes externos todos aquellos que reciben un servicio de CASM esto incluye a proveedores varios.

#### **IV. RESPONSABLES DEL PROCESO**

Los responsables de dar seguimiento y monitoreo al sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones en primer instancia lo constituye las gerencias regionales, la dirección ejecutiva apoyado por el equipo de gestión y asesoría (EGA) si el caso lo amerita y el o la presidencia de junta directiva con el apoyo de los demás miembros si el caso lo amerita.

#### **V. NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

CASM ubicara visiblemente en cada oficina un buzón de sugerencias el que estará protegido por un candado donde siempre existirá papel y lápiz para que los clientes internos o externos puedan hacer uso de su derecho a reclamaciones o felicitaciones, esta llave será manejada por la gerencia de la oficina o la dirección ejecutiva en el caso de la oficina central, al igual se crea una cuenta de correo exclusiva [quejas@casm.hn](mailto:quejas@casm.hn) la que será del conocimiento público tanto al interior como al exterior de la institución, a este medio tendrá acceso la dirección ejecutiva y la presidencia de la junta directiva quienes de preferencia revisaran semanalmente dicha cuenta de correo, a esta cuenta de correo se tendrá acceso también desde la página web [www.casm.hn](http://www.casm.hn) donde estará un apartado especial de quejas y los lineamientos y procedimiento, a la vez se podrá hacer el reclamo por carta postal al apartado 2757 San Pedro Sula o llamada telefónica al igual que vía mensaje al 9460-07-79.

#### **VI. VALIDEZ DE LAS RECLAMACIONES.**

Todos y todas los usuarios de los servicios de CASM tanto a nivel interno como externo, tal como se enlista en el apartado VIII, tienen derecho a manifestar una queja, sugerencia o felicitaciones según sea el caso para lo cual se definen los hechos sobre los cuales se aceptaran las mismas.

- a. Sobre la Calidad de los Servicios prestados a clientes internos como externos.
- b. Sobre el impacto ambiental, social o de género ya sea positivo o negativo de las acciones, programas y proyectos institucionales.
- c. Comportamiento y conducta de los empleados en general y especialmente relacionados al Código de Conducta y Políticas institucionales.
- d. Sobre presunción de actos de corrupción.
- e. Formas de operación técnica y administrativa, esto incluye procedimientos de selección de proveedores de productos y servicios.
- f. Reclamos anónimos que traigan contenido que a juicio institucional esté relacionado con el quehacer de la organización o con cualquiera de los elementos antes planteados

y que permitan hacer un análisis de lo enunciado, estableciendo datos que permitan investigar.

## **VII. RECLAMOS NO ACEPTADOS.**

- a. Reclamos sin fundamento que estén alejados al quehacer institucional
- b. Reclamos anónimos que no brinden elementos bajo los cuales se pueda considerar un análisis o que amerite una investigación a ninguno de los niveles institucionales.

## **VIII. USUARIOS DE PREFERENCIA DEL SISTEMA.**

- a. Todo el personal permanente, temporal, voluntarios/as, practicantes, consultores/as que estén prestando directamente un servicio para la organización.
- b. Personas que sean de las comunidades atendidas o que estén vinculadas a las acciones institucionales que pueden ser en posiciones individuales o de grupos organizados.
- c. Personas de instituciones afines con las cuales se tienen nexos de coordinación, cooperación y relacionamiento.
- d. Miembros de municipalidades de los lugares de intervención.
- e. Proveedores de productos y servicios.

## **IX. MANEJO DE CASOS SENSIBLES.**

CASM define los casos sensibles como aquellos que tienen que ver con la conducta del personal, todo aquello relacionado al acoso y abuso sexual y otras formas que genera un daño físico o emocional a una persona, así mismo están considerados dentro de esta categoría los temas de corrupción, algunos aspectos a considerar en el manejo de estos casos.

a. Estas denuncias pueden ser recibidas en las oficinas regionales o en la oficina central y estarán a cargo de la dirección ejecutiva con el apoyo que este considere oportunos o en su defecto por el presidente o presidenta de la junta directiva. Toda queja que esté relacionada con los temas arriba mencionados y que haya sido recibida por otro medio que no sea la dirección ejecutiva deberá de informarse a esta instancia inmediatamente, excepto cuando la persona involucrada en la queja sea el director/a, en este caso deberá informarse inmediatamente a la Presidencia de la Junta Directiva.

b. La dirección ejecutiva o la presidencia de la junta nombrará inmediatamente una comisión investigadora integrada por representantes de la junta directiva y/o cualquier otra persona que se considere conveniente de acuerdo a la situación, pudiendo ser un miembro del staff de CASM o externo a la organización, quienes elaborarán una metodología según sea el caso y terminado el proceso preparan un informe que será socializado con los cuerpos

directivos y una explicación a la persona que presenta el reclamo. Dicha metodología deberá incorporar entrevistas con todas las personas o actores involucrados, incluyendo quien levanto la queja, la persona agraviada y la denunciada, así como las que se consideren que tengan información relacionada. Así mismo deberá contener la revisión de documentos u otros medios que estén relacionados al caso.

c. La persona o personas que sean objeto de denuncia, en caso de tener preguntas o dudas sobre la investigación, podrán concertar una cita con la comisión investigadora y dirección o presidencia para expresar su posición en el caso, si en esta cita ambos consideran que existen elementos de duda sobre lo investigado se podrá nuevamente abrir una investigación consultando otras fuentes.

d. Si dentro del reclamo se detecta que hay acciones penadas por la ley vigente, estas deberán de ser canalizadas a través de las instancias que corresponda.

## **X. MANEJO DE CASOS OPERACIONALES.**

Los reclamos operacionales se definen como aquellos que están relacionados con los mecanismos de operación institucional, que no tienen un impacto directo en la vida de las personas pero sí en general de la institución y los mismos serán recibidos en las oficinas regionales o central, para ello se reunirá un equipo previamente definido para este tipo de casos en cada oficina, el equipo analiza si procede la queja según los lineamientos en este manual, así como establecer los pasos bajo los cuales se estará abordando, estos serán del conocimiento de los equipos de trabajo respectivos, a las comunidades o interesados, así como a quien presenta el reclamo se brindara retroalimentación sobre el abordaje de la queja.

En caso que la persona o personas que sean objeto de denuncia lo consideren necesario podrán concertar una cita con la comisión investigadora, dirección o presidencia para expresar su posición en el caso, si en esta cita ambos consideran que existen elementos de duda sobre lo investigado se podrá nuevamente abrir una nueva investigación consultando otras fuentes.

## **XI. FLUJO INTERNO DEL PROCESO**

a. Las oficinas regionales la oficina central a través de son los primeros receptores de las quejas mediante sus gerencias regionales y la dirección ejecutiva o en su defecto la presidencia de la junta directiva, ambos son entes autorizados para recibir reclamaciones. Así mismo los medios como la cuenta de correo especial, la vinculación con la página web y la línea celular especial.

- b. La gerencia regional, la dirección ejecutiva o presidencia se apoyarán en los equipos de coordinación nacional y en el equipo de Gestión y Asesoría para poder darle tratamiento a un reclamo, analizando el tipo de reclamo y las envergaduras que este tiene, así como el tratamiento y seguimiento que se le estará desarrollando.
- c. Por responsabilidad institucional estarán involucradas la presidencia de junta directiva, la dirección ejecutiva, las gerencias regionales, dependiendo del análisis que estos hagan podrán convocar a otros miembros del equipo para su apoyo y contribución al seguimiento de todo el proceso.
- d. Para el abordaje de las quejas dependiendo del tipo (operacionales o sensibles) se conformará un equipo según los lineamientos de este manual.
- e. Una vez finalizada las investigaciones los/as involucrados/as serán informados/as de forma escrita, mediante notas oficiales en papel membretado de la institución dándole la importancia debida, así mismo se podrá convocar a reuniones sean bilaterales o con grupos dependiendo del caso para hacer aclaraciones o comentarios generales, en todo caso no se estarán abordando elementos de detalle, sino que las generalidades del caso y los aprendizajes institucionales que esto deja.

## **XII. SOCIALIZACION Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA.**

El sistema deberá ser socializado con todos los relacionados a la institución tanto al nivel interno como externo al igual que a las nuevas relaciones a los niveles antes mencionados para lo cual se promoverá las acciones siguientes:

- a. Se aprovechará cada reunión gerencial y los retiros anuales de todo el personal para recordar el código de conducta y el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- b. Las gerencias regionales al igual que la dirección tendrán la responsabilidad de capacitar a sus equipos sobre el manejo del sistema sus alcances, así como verificar que el sistema esté funcionando adecuadamente.
- c. Las gerencias regionales capacitarán a los beneficiarios sobre procedimientos para manejar quejas lo harán convocando a reuniones generales en las comunidades de intervención para socializar el sistema los alcances y lo que institucionalmente está definido.
- d. La capacitación estará relacionada a, la forma como presentar una queja relacionada al trabajo institucional, los tipos de quejas y sobre qué temas se puede presentar una queja, cómo y con quien se deberán canalizar y presentar los reclamos etc.
- e. Las capacitaciones se hacen en reuniones con liderazgos comunales dotándolos de una hoja prediseñada que contendrá los contactos y medios por los cuales pueden comunicarse en caso de tener una queja o reclamo.

- f. CASM Incorporar en la página Web un mecanismo de quejas incluyendo un formato para presentar reclamos que este con conexión a una dirección electrónica designada para recibir la queja.
- g. En el proceso de selección de proveedores y en las comunicaciones con proveedores ya seleccionados se estará dando la información de cómo establecer una queja y sobre qué casos puede hacerse.

### XIII. EVALUACION DEL SISTEMA.

Esto será una acción continua sin embargo se identificarán algunas acciones concretas a realizar para verificar la efectividad del sistema.

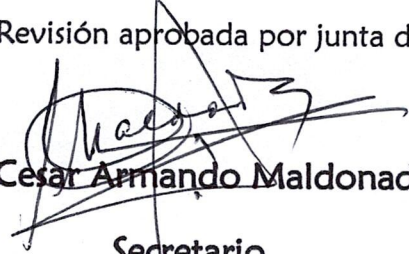
- a. Se van identificando en todo el proceso las lecciones aprendidas después de cada caso de manera de hacer ajustes institucionales a nuestra manera de proceder.
- b. En reuniones de coordinación una vez al año se deberá establecer un punto en agenda para abordar el mecanismo de quejas y estar retroalimentando y fortaleciendo el proceso.
- c. Hacer reuniones comunitarias con líderes, después de dos años de implementado el sistema, para retroalimentarse con la población atendida sobre todo este proceso y conocer su opinión.

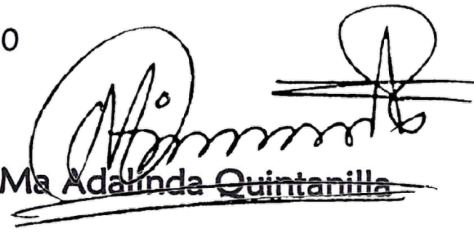
Fuente de consultas entre otros.

[www.hap-international.org](http://www.hap-international.org)

[www.danchurchaid.org/complaints](http://www.danchurchaid.org/complaints)

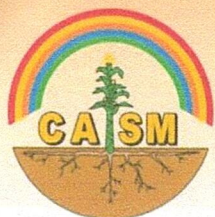
Revisión aprobada por junta directiva 12 de junio del 2020

  
**Cesar Armando Maldonado**  
**Secretario**

  
**Ma Adalinda Quintanilla**  
**Presidente**



## **XIV. ANEXOS.**



actalliance

# Comisión de Acción Social Menonita

Oficina Central - Barrio. Guadalupe, 21 y 22 calle, 3 Ave. N.E. Casa # 2114,  
(504) 2553-5437 / 2552-9469 / 2552-9470 / 9460-0779  
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A. | [casm@casm.hn](mailto:casm@casm.hn) | [www.casm.hn](http://www.casm.hn)

## REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJA

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien interpone la queja: \_\_\_\_\_

Tipo de queja: \_\_\_\_\_

Persona (s) de quien se interpone la queja: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona que recibe la queja: \_\_\_\_\_

Medio por el cual recibe la queja: \_\_\_\_\_

Descripción de la queja: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Acciones que se desarrollaron para dar seguimiento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

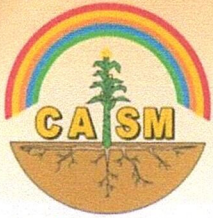
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Responsable (s) de las acciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de finalización del proceso: \_\_\_\_\_



# Comisión de Acción Social Menonita

Oficina Central - Barrio. Guadalupe, 21 y 22 calle, 3 Ave. N.E. Casa # 2114,  
(504) 2553-5437 / 2552-9469 / 2552-9470 / 9460-0779  
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A. | [casm@casm.hn](mailto:casm@casm.hn) | [www.casm.hn](http://www.casm.hn)

actalliance

Fecha de comunicación de resultados: \_\_\_\_\_

Ubicación de documentos, archivos, expediente u otros relacionados: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Observaciones adicionales: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

*Original: expediente del caso.*

*C.C. Expediente empleado (en caso de ser de empleado), Jefe inmediato o persona encargada, Junta Directiva.*

### Registro y seguimiento a quejas

La presenta matriz es un resumen de las quejas recibidas por parte de la organización.



Fecha	Tipo de queja	Persona (s) implicada (s)	Resumen de la queja	Resumen de las acciones	Responsables de las acciones	Fecha de Finalización del proceso	Ubicación de expediente y otros relacionados con el caso