

Comisión de Acción Social Menonita CASM



actalliance

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RETROALIMENTACION Y PREOCUPACIONES.

San Pedro Sula, Honduras

2025

INTRODUCCION

El presente procedimiento está diseñado para la gestión de quejas, retroalimentaciones y preocupaciones 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 así como las diferentes políticas de Salvaguarda que han sido suscritas por todo el personal, voluntariado, consultores(as), 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 y políticas institucionales, facilitar a los actores externos e internos un mecanismo que les permita presentar quejas, retroalimentaciones y preocupaciones con el fin que las mismas tengan su respectivo seguimiento, tomando las medidas necesarias para la subsanación, aplicación de normas disciplinarias o en caso de retroalimentaciones positivas hacer la comunicación respectiva según sea el caso. Así mismo el apoyo a las personas sobrevivientes y/o denunciantes

III. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS

El presente Manual establece tres grandes pilares como son: Quejas, Retroalimentaciones y Preocupaciones los cuales serán abordadas de manera específica, con sus propios canales, roles y responsabilidades, así como procedimientos de abordaje.

3.1 QUEJAS

DEFINICION

Una queja es una expresión de personas o grupo de personas, quienes relatan presuntas transgresiones al Código de Conducta y políticas institucionales relacionados con Salvaguarda (explotación y el abuso sexual, fraude, corrupción y el abuso de poder), estos cometidos por personas que representan a CASM; lo cual necesita ser investigado.

ALCANCE

Las quejas podrán referirse a los empleados permanentes, empleados temporales, consultores, voluntarios, practicantes, junta directiva, asamblea general, proveedores que estén relacionados directa o indirectamente con los diferentes servicios que **CASM** ofrece tanto internos como externos.

USUARIOS:

Podrán presentar una queja:

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

CANALES DE RECEPCION DE QUEJAS

Se podrán recibir quejas a través de los siguientes canales:

De manera interna:

1. A la cuenta de correo quejas@casm.hn la cual es revisada únicamente por la oficial Nacional de Salvaguarda
2. Línea telefónica para WhatsApp y llamadas el cual es 504 9456-0623 vinculado a la Oficial Nacional de Salvaguardas,
3. De manera personal cara a cara con los focales que pueden ser de cada equipo u Oficial Nacional de Salvaguarda, si la queja está relacionada con la oficial nacional de salvaguarda debe ser dirigida a la direccion ejecutiva.

De manera externa:

1. En la página web a través de un formato específico establecido para tal fin
2. A la cuenta de correo quejas@casm.hn
3. Línea telefónica para Whatsapp y llamadas al 504 94560623 vinculadas a la Oficial Nacional de Salvaguardas,
4. De manera personal cara a cara con personas de la comunidad que son formados especialmente y con los focales que están en las zonas de trabajo.

Es importante mencionar que los canales deben ser los más accesibles a la población meta por lo cual se establecerán acuerdos específicos con los actores para definir cuáles de estos canales son los más adecuados y/o algunos otros que la población pudiera proponer, es por eso que se deben realizar consultas con los actores al inicio de los proyectos.

VALIDEZ DE LA QUEJA:

- a. Comportamiento y conducta de los empleados en general y especialmente relacionados al Código de Conducta y Políticas institucionales.
- b. Maltrato y violencia infantil señalados en la Política de Protección Infantil de CASM
- c. Todo lo relacionado a Acoso, abuso y explotación sexual
- d. Sobre presunción de actos de fraude, corrupción y abuso de poder.
- e. Reclamos anónimos que traigan contenido relacionado con cualquiera de los elementos antes planteados y que permitan hacer un análisis de lo enunciado, estableciendo datos que permitan investigar.

No se aceptarán 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.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

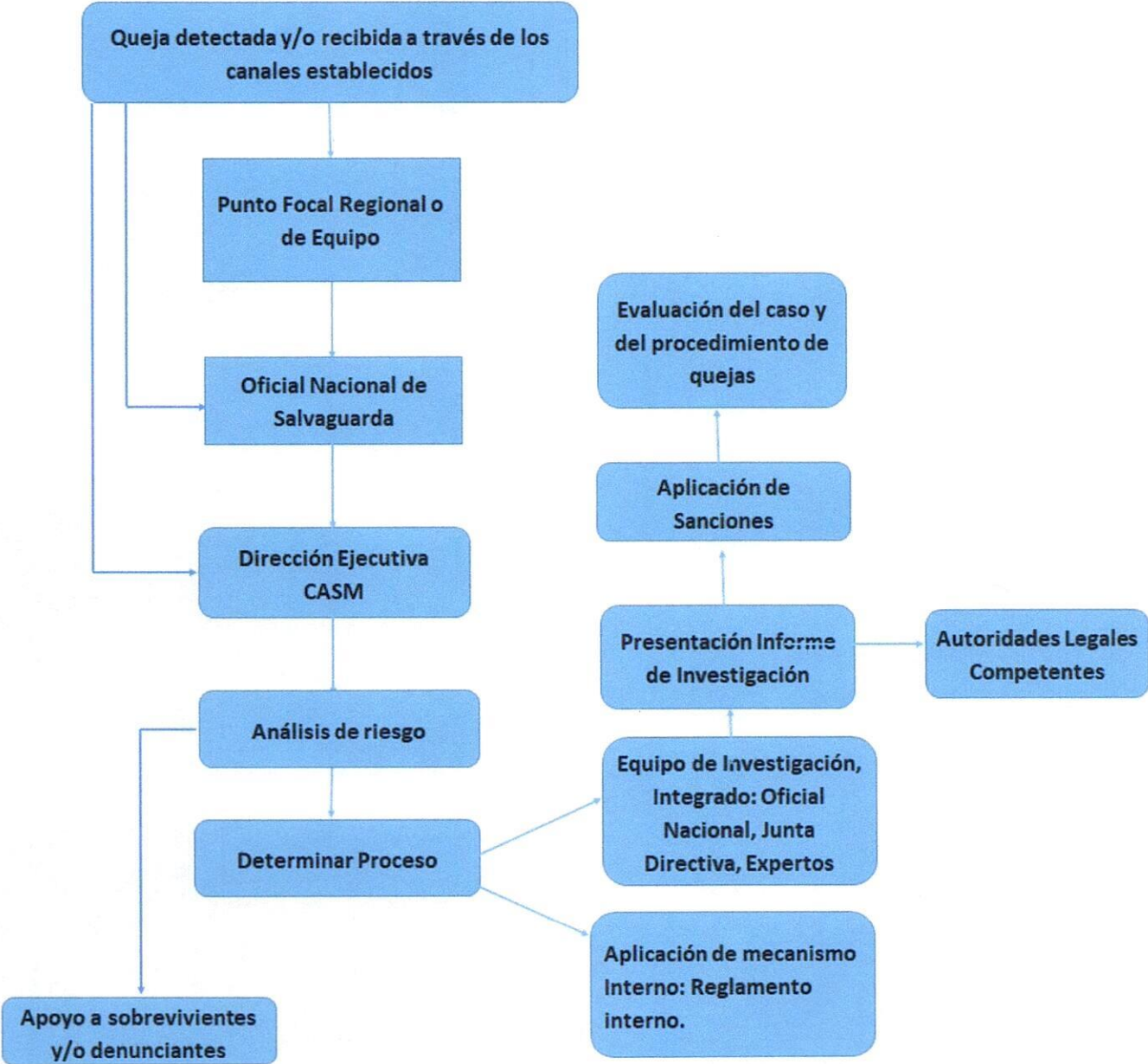
De acuerdo con la Política de Salvaguarda de CASM la persona **Oficial Nacional de Salvaguarda** es la persona que lidera el proceso de abordaje de las quejas. Dicha política también establece Focales a nivel regional y de equipo, quienes son capacitados y formados en el abordaje de las quejas, son quienes en sus equipos también están para identificar y recibir quejas en sus zonas de trabajo tanto a nivel interno como externo.

La Dirección ejecutiva es informada de manera inmediata sobre la recepción de una queja y define en conjunto con la Oficial Nacional de Salvaguarda el proceso a seguir, así mismo esta informado de todo el proceso que se sigue y es quien toma decisiones después del informe de investigación

La junta Directiva estará también siendo informada del proceso que se sigue y dependiendo del caso podrá participar en el equipo de investigación.
Todo el personal de CASM tiene la obligación de manifestar alguna sospecha o caso mediante este procedimiento.

PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE

El procedimiento a seguir con una queja tanto a nivel interno como externo será el siguiente:



3.2. RETROALIMENTACIONES

DEFINICION

La retroalimentación expresa opiniones de diferentes actores externos referidos a los aciertos y errores, fortalezas y debilidades de los diferentes, programas o proyectos que CASM realiza a nivel nacional. Las retroalimentaciones pueden ser positivas y aspectos que deben ser mejorados, las cuales necesitan ser compartidas a las Coordinaciones de Proyectos, Gerencias de Regiones y/o Programas

También estas retroalimentaciones 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.

USUARIOS

- a. 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.
- b. Personas de instituciones afines con las cuales se tienen nexos de coordinación, cooperación y relacionamiento.
- c. Miembros de municipalidades de los lugares de intervención.
- d. Proveedores de productos y servicios.

CANALES DE RECEPCION DE RETROALIMENTACIONES

Se recibirán retroalimentaciones en los siguientes medios:

1. Buzones móviles especialmente durante el desarrollo de actividades del quehacer institucional, los buzones deberán de colocarse en lugares donde las personas tengan privacidad, tener lápices disponibles y se deberán dar todas las explicaciones y orientaciones necesarias a la población. La información que esta en los buzones deberá de entregarse a las coordinaciones de proyectos o gerencias regionales para organizarla y darle el procedimiento establecido.
2. Consultas a través de grupos focales, encuestas, espacios de reflexión que pueden ser desarrolladas periódicamente (semestrales y anuales) por personal de monitoreo y evaluación, coordinaciones de proyecto o gerentes de regiones o programas con los grupos meta de CASM. En estos espacios se utilizarán instrumentos aplicados con técnicas participativas y adecuadas al tipo de población.

3. Cuenta de correo quejas@casm.hn especialmente para autoridades, otras instituciones y cooperación. Estas retroalimentaciones serán entregadas por parte de la Oficial Nacional de Salvaguardas a las gerencias regionales para el seguimiento correspondientes.

PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE

Una retroalimentación es recibida a través de los canales mencionados, las cuales deben llegar a las coordinaciones de proyectos, gerentes de región/programa, son analizados y discutidos con los equipos correspondientes y se establecen en conjunto las alternativas de mejora. En el caso de las retroalimentaciones positivas se reflexiona sobre los factores de éxito.

Se harán comunicaciones a las personas y comunidades que dan sus retroalimentaciones tanto positivas como negativas a través de los diferentes canales dando a conocer la importancia para CASM de recibir comentarios para mejorar los servicios.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

1. Facilitadores técnicos encargados de colocar los buzones móviles en las diferentes actividades
2. El personal de monitoreo, gerentes regionales/programas quienes son encargados de realizar las consultas mencionadas anteriormente y son los responsables de establecer el seguimiento según el procedimiento mencionado anteriormente.

3.3 PREOCUPACIONES

DEFINICION

La preocupación suele asociarse a la angustia y a la inquietud que se produce por algún motivo relacionadas con las comunidades, hay preocupaciones de todo tipo, sin embargo, son prioritarios los casos de protección relacionados con maltrato y violencia infantil, así como Abuso, acoso y explotación sexual a nivel comunitario, que necesitan ser referidos a los sistemas especializados del país; en todos estos casos las personas involucradas no están vinculadas ni representan a CASM.

CANALES POR LOS CUALES SE RECIBEN PREOCUPACIONES

1. Cuando se desarrollen actividades específicas sobre protección infantil y violencia de genero se deberá usar los buzones móviles para identificar casos bajo un procedimiento específico que permita ver y dar seguimiento a los casos de manera especializada.
2. Facilitadores(as) de CASM en los temas de protección infantil y violencia basada en genero

PROCEDIMIENTO DE ABORDAJE

Personal de CASM conoce del caso, lo comunica a su jefe inmediato (coordinación de proyecto, gerencia regional/programa), lo analizan en conjunto con la Oficial nacional de Salvaguarda, con los focales de región y establecen la referencia a la estructura definida en el municipio para el abordaje del tipo de caso (protección infantil, violencia basada en género), para lo cual se elaborará un formato de remisión del caso. El personal de CASM dará seguimiento para verificar si el caso fue atendido.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Facilitadores (as y focales de equipo pueden identificar estas preocupaciones a través del desarrollo de sus actividades.

Coordinaciones de Proyecto, Gerentes Región/Programa, deben ser informados de estos casos ya que tienen la responsabilidad de definir las acciones de remisión y referencia a las estructuras y rutas definidas en sus zonas.

Oficial Nacional de Salvaguarda y los Focales de Equipo podrán participar en la orientación y apoyo del caso.

IV. 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 nivel Interno

- a. Se aprovechará cada reunión gerencial y los retiros de todo el personal para recordar el código de conducta y el sistema de quejas, retroalimentaciones y preocupaciones.
- b. Devocionales nacionales para socializar Código de Conducta y sistema de Quejas
- c. Las gerencias regionales al igual que la dirección tendrán la responsabilidad de socializar constantemente a sus equipos sobre el manejo del sistema, sus alcances, así como verificar que el personal tenga acceso a la información sobre los mecanismos de quejas, Código de conducta y otras políticas.

A nivel externo:

- d. Las gerencias regionales tendrán la responsabilidad en conjunto con los focales de socializar a los diferentes actores externos, especialmente la población meta, sobre el sistema de quejas, retroalimentaciones y preocupaciones

- e. Deberá socializarse con diferentes actores externos una hoja prediseñada que contendrá los contactos de la Oficial nacional y focales regionales, así como los medios por los cuales pueden comunicarse en caso de tener una queja.
- f. Incorporar en los presupuestos fondos para materiales de divulgación gráficos y audiovisuales sobre las políticas de salvaguarda y el procedimiento de quejas, retroalimentaciones y preocupaciones.
- g. En cada actividad de formación o capacitación hay que destinar un tiempo para hablar de salvaguarda y mecanismo de quejas, retroalimentación y preocupaciones.
- h. Incorporar en la página Web de CASM un formato para presentar quejas y retroalimentación que este con conexión con dirección electrónica designada la cual es quejas@casm.hn.
- i. CASM establecerá un formato institucional de registro de las quejas, retroalimentaciones y preocupaciones que permita medir sobre los temas frecuentes, que deberá socializarse por parte de cada focal de manera trimestral por Región a la Focalía nacional
- j. 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 retroalimentación y sobre qué casos puede hacerse.

V. EVALUACION DEL SISTEMA.

Esto será una acción continua sin embargo se identifican 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 al sistema de quejas.
- b. Se deberán hacer evaluaciones anuales del sistema, que deberán ser coordinadas por la Focalía nacional de Salvaguarda con el apoyo del equipo de focales a nivel nacional y le Gerencia de PME.
- c. Hacer consultas comunitarias con líderes y otros actores locales cada tres años sobre el funcionamiento del sistema de quejas, retroalimentaciones y preocupaciones, previo a la revisión y ajustes del procedimiento.

Política aprobada en el año 2015.

Primera actualización realizada en el año 2020.

Segunda actualización aprobada por junta directiva el 14 de octubre del 2025


José Francisco Cálix
Secretario


Miguel Herrera
Presidente