

Desarrollar un mecanismo de quejas y retroalimentación

Choose the section you want to jump in

El objetivo final de un Mecanismo de Quejas y Comentarios (en adelante, MCF por sus siglas en inglés) es rendir cuentas a las personas beneficiarias. Un MFC es un conjunto de procedimientos que proporciona un canal para que las poblaciones afectadas se comuniquen con la OIM y garantiza que la OIM pueda responder y/o adaptar las intervenciones a cualquier problema y sugerencia que surja.

Figura 10: SOP a nivel organizacional y de proyectos

	A nivel de organización	A nivel de proyecto
Definición	Documentos de nivel estratégico en el establecimiento de procedimientos para el Diseño e Implementación de PTM	Documentos de nivel táctico, que abordan pasos específicos diseñados para proyectos específicos
Facilita	Planificación e implementación.	Ejecución de tareas específicas
Desarrollado de acuerdo	Mandato organizacional Políticas organizacionales (p. ej. cumplimiento, adquisiciones) Recursos disponibles en la agencia	SOP a nivel de organización Recursos disponibles para ejecutar Contratos negociados con proveedores de servicios y asociados en la ejecución
Funciones y responsabilidades categorizadas según	Función: Finanzas, Suministros, IT, etc. Nivel de dirección: Altos directivos, directores(as) de equipos, oficiales, etc. Oficina: Sede, regional, país, campo	<i>Todos los enumerados a nivel de organización, más:</i> Organización: La agencia, socios, proveedores Individual: La persona o puesto específico que realiza una tarea (para garantizar la segregación de deberes)
Contenido definido por...	Principalmente por la dirección general de la sede o de la organización	Principalmente por equipos de país/ equipos de implementación)

Adaptado del módulo de aprendizaje electrónico "[Habilidades básicas de CVA para el personal de cadena de suministro, finanzas y TIC](#)", desarrollado por el Instituto Fritz y la CALP Network, en colaboración con el Comité Internacional de Rescate.

Los MFC pueden ser mecanismos o sistemas individuales que se establecen conjuntamente entre otras organizaciones ejecutoras y la OIM (si se trata de un esfuerzo conjunto). Lo importante es que las personas beneficiarias cuenten con un lugar donde puedan brindar retroalimentación que sea seguro, seguro y donde las denuncias sean atendidas en tiempo y forma. Asegúrese de que las comunidades entiendan sus derechos dentro de PTM y haga que los MFC sean accesibles para todos, incluidas las mujeres, las minorías, las personas con discapacidad, etc.

Todos los PTM de la OIM deben establecer formas de recibir comentarios y quejas de las poblaciones afectadas para garantizar que los problemas se escuchen, se tomen medidas y se informen durante la implementación de las intervenciones, de tal forma que se garantice así la rendición de cuentas en la prestación de asistencia.



Protección: Garantice el equilibrio de género con los equipos que gestionan los MFC, ya que es un factor importante para que sea inclusivo y accesible. En algunas comunidades, es posible que no estén dispuestas a compartir quejas confidenciales con el personal masculino. Dependiendo del contexto, considere un MFC centrado en las mujeres.

[Marco de Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas \(AAP\) IN285 de la OIM](#)

5.4.1 Componentes del mecanismo de quejas y retroalimentación

Es clave establecer un mecanismo que ofrezca una variedad de canales para quejas y comentarios y que sea accesible para todas las personas beneficiarias, así como para las no beneficiarias. Los mecanismos de retroalimentación pueden ser confidenciales o no confidenciales. También pueden ser formales o informales. Los comentarios se pueden proporcionar de varias maneras, por escrito, verbalmente o mediante una llamada telefónica¹⁴.

Asegurar que las personas beneficiarias y no beneficiarias sean conscientes de la existencia de tales mecanismos de retroalimentación es insuficiente. **También deben saber cómo acceder a ellos y sentirse seguras y confiadas al hacerlo.** Los mecanismos establecidos pueden ser diferentes dependiendo del tamaño y de los tipos de programa. Para establecer y activar mecanismos de retroalimentación, los equipos necesitan:

- Método(s) de seguimiento, implementación de acciones correctivas y respuesta a la retroalimentación recibida.
- Métodos para analizar e informar sobre la retroalimentación recibida y las acciones tomadas como resultado de la retroalimentación.
- Definir propósito, usos esperados y necesidades del mecanismo.
- Método(s) para recopilar, registrar y clasificar la retroalimentación.

La mejor práctica de Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas (en adelante AAP, por sus siglas en inglés) dicta que se debe consultar a la comunidad en el desarrollo de los MFC. En este

sentido, cualquier consulta comunitaria debe ser representativa de grupos diversos y marginados, ya que pueden tener diferentes respuestas sobre cómo desean presentar una denuncia.

Se debe considerar la accesibilidad y la facilidad de uso del mecanismo de comentarios y quejas tanto para mujeres como para hombres. Por ejemplo, es posible que una beneficiaria no tenga acceso a un teléfono móvil para llamar a una línea directa. Los comentarios y las quejas, así como la información sobre cómo se resolvieron, deben registrarse en una base de datos segura y centralizada.

Durante la distribución, es una buena práctica establecer un mostrador de quejas en el sitio de distribución en un lugar donde las personas puedan acceder a él de manera segura y confidencial. Si esto no es posible, puede ser suficiente compartir información sobre cómo ponerse en contacto con los CFM existentes, proporcionando detalles de contacto, ubicación y horario de atención y compartiendo materiales de información sobre cómo ponerse en contacto con la plataforma de informes "We Are All In" para denunciar problemas de conducta indebida¹⁵. Best AAP practice dictates that the community should be consulted in the development of the CFMs. In this regard, any community consultation should be representative of diverse and marginalized groups, as they may have different answers on how they wish to make a complaint.

Accessibility and user-friendliness of the feedback and complaint mechanism for all genders, especially marginalised groups who might face barriers to access CFM, should be considered. For example, a female beneficiary may not have access to a mobile phone to call a hotline. The feedback and complaints, as well as information on how they were resolved, should all be logged in a secure and centralized database.

During distribution, it is a good practice to set up a complaint desk at the distribution site in a location where people can access it safely and confidentially. If this is not possible, it can suffice to share information on how to contact existing CFMs, by giving contact details, location and opening hours and sharing information materials on how to contact the "[We Are All In](#)" reporting platform to report issues of misconduct.¹⁵

5.4.2 Seleccionar y desarrollar mensajes comunicacionales clave para el público objetivo

Durante la sensibilización de las personas beneficiarias, se recomienda realizar sesiones únicas sobre la función del mecanismo de transferencia y el proceso de redención con el fin de garantizar que las personas beneficiarias entiendan bien cómo pueden acceder al valor transferido¹⁶. En el material de sensibilización, también es importante incluir mensajes clave que dejen en claro que no se espera nada a cambio de la asistencia. Consulte el [Kit de Herramientas y la Lista de Verificación](#) de la oficina de país sobre protección contra el acoso, el abuso y la explotación sexual (o PSEAH, por sus siglas en inglés) de la OIM para obtener ejemplos de mensajes clave para diferentes contextos.

Tabla 9: Qué hacer y qué no hacer en los mecanismos de quejas y retroalimentación

Qué hacer	Qué no hacer
<p>Sensibilizar a la comunidad sobre su derecho a presentar comentarios y quejas razonables, ya recibir una respuesta dentro de un plazo determinado. Específicamente, sensibilizar a la comunidad sobre la Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA). Para obtener más información, consulte el Kit de Herramientas y la Lista de Verificación de la oficina de país sobre protección contra el acoso, el abuso y la explotación sexual (PSEAH) de la OIM o comuníquese con psea-sh@iom.int para obtener más información.</p> <p>Asegurar que se establezcan CFM programáticos, seguros y accesibles dentro de las operaciones de la OIM, capaces de manejar quejas delicadas como la EAS.</p> <p>Sensibilizar a las comunidades sobre las normas de comportamiento que deben esperar del personal de la OIM.</p> <p>Garantizar la concienciación de la comunidad sobre su derecho a presentar quejas ante la OIM sobre cuestiones graves, como abuso sexual, fraude u otras quejas graves, incluso a través de la plataforma de denuncia "We Are All In" o a través de OIGintake@iom.int¹⁷. Si la comunidad no tiene acceso a esta opción, se deben utilizar alternativas locales, aquí en coordinación con los actores de VBG para casos de abuso sexual.</p> <p>Asegúrese de que el personal esté bien capacitado para manejar las quejas y sepa qué hacer cuando reciba comentarios. El personal también contar con vías de derivación de los socios de protección. Asegúrese de que el personal sea consciente de su deber de informar, a través de la plataforma de informes "Todos participamos" o OIGintake@iom.int, cualquier incumplimiento de las normas y reglamentos de la organización.</p> <p>Responder a las quejas de manera oportuna.</p> <p>Documentar quejas y comentarios.</p> <p>Ayudar a desarrollar una cultura de aprendizaje interna, donde los comentarios y las quejas son</p>	<p>Establecer sistemas de retroalimentación o quejas que sean de difícil acceso para grupos vulnerables o que puedan ser manipulados por personas de élite.</p> <p>No hacer seguimiento ni actuar sobre los comentarios y las quejas¹⁸.</p> <p>Olvidar cerrar el ciclo de retroalimentación: ¿ha informado a las comunidades?</p> <p>Se recomienda no documentar casos de VBG.</p>

Qué hacer	Qué no hacer
bienvenidos y no temidos por el personal. Utilice la información de comentarios y quejas para mejorar el impacto del programa.	

Adaptado de la [“Guía para crear y gestionar mecanismos efectivos de retroalimentación y rendición de cuentas”](#) de CARE.

Las actividades de sensibilización deben tener en cuenta las normas socioculturales. En ciertos contextos, puede ser necesario realizar sesiones divididas entre los sexos, p. ej. una para hombres y una para mujeres. Considere también la edad, las discapacidades y el nivel de alfabetización como determinantes del diseño de las actividades de sensibilización. Por último, ciertos contextos permitirán a la OIM sensibilizar a los beneficiarios a nivel de hogar con el apoyo de la tecnología, p. ej. con teléfonos. También se puede incluir la notificación y comunicación con las personas beneficiarias como una acción previa al desembolso. Una notificación más focalizada y coordinada con el momento del desembolso es una mejor práctica para considerar en términos de intercambio de información y salvaguarda del acceso a la asistencia.

En el caso de modalidades de cupones y modalidades restringidas o mecanismos de transferencia, usted también deberá brindar capacitación y/o sensibilización a los vendedores que participan en el proyecto.

¹⁴ Se proporciona una guía más detallada en el [Kit de Herramientas de AAP: Mecanismo de Quejas y Comentarios](#).

¹⁵ La Unidad de Coordinación de Género ha desarrollado materiales promocionales “We are all in”, como carteles, que las Misiones pueden exhibir en lugares de interacción directa entre el personal de la OIM y las personas beneficiarias.

¹⁶ Para obtener orientación más genérica y detallada sobre el intercambio de información, consulte el [Kit de Herramientas de AAP: Intercambio de información y transparencia](#).

¹⁷ Cuando sea necesario y aplicable, la OIG derivará las denuncias programáticas a la unidad correspondiente. Los esfuerzos de sensibilización deben buscar aclarar qué quejas pueden equivaler a mala conducta y qué puede considerarse retroalimentación programática.

¹⁸ Sólo la Oficina del Inspector General tiene derecho a realizar investigaciones. Las denuncias de posibles conductas indebidas, incluidas la explotación y el abuso sexuales, el acoso, el fraude y la corrupción y el uso indebido de recursos, deben informarse en [weareallin.iom.int](#).

- [Prev](#)
- 5.4/5.9
- [Siguiente](#)