
CENTRO DE DESARROLLO HUMANO. CDH



**POLÍTICA DE GESTION DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Tegucigalpa, MDC, 2015

INTRODUCCIÓN

El **objetivo** de esta política es establecer mecanismos que permitan identificar posibles riesgos y/o conflictos de interés u otra índole, así como áreas de mejora en la gestión interna del Centro de Desarrollo Humano. CDH, como parte de su proceso de mejora continua; con el propósito fundamentalmente de reforzar el compromiso con los grupos de interés.

El CDH, ha desarrollado esta política con el fin de velar por la “transparencia y rendición de cuentas”, principio básico que rige la gestión interna institucional, fomentando las buenas prácticas de la organización a través de una adecuada gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, mediante: a) La habilitación de canales para la presentación de quejas y reclamaciones para los grupos de interés del CDH; e Informar de la resolución de las quejas y reclamaciones a los grupos de interés; b) El establecimiento de un sistema de control interno, con doble propósito: i) Realizar seguimiento, análisis y resolución de las posibles situaciones planteadas, que garantice una gestión adecuada de las mismas, impulsando de este modo el aprendizaje continuo; ii) La identificación de áreas de mejora y prioridades institucionales, sobre las que diseñar estrategias que permitan dar respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Su **ámbito de aplicación** se extiende a todos los grupos de interés del CDH. Corresponde esencialmente, a los empleados permanentes, empleados temporales, consultores, voluntarios, practicantes, miembros Consejo de Dirección y Asamblea de Socios, que estén relacionados directa o indirectamente con los diferentes servicios que CDH ofrece a los clientes, tanto internos como externos¹.

En materia de rendición de cuentas, se trata de facilitar información adecuada y oportuna, a las comunidades/organizaciones/actores apoyados por el CDH y sus Programas de Desarrollo; los organismos de cooperación nacional e internacionales con los que CDH ejecute iniciativas/proyectos, a las instituciones del Estado de Honduras que ordene la legislación nacional vigente; y al público en General, según la pertinencia.

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

Definición de queja

En el marco de esta política, queja es una manifestación de disconformidad o malestar que cualquier grupo de interés interponga respecto a cualquier ámbito o proceso con respecto al Centro de Desarrollo Humano. CDH.

Por lo tanto, no tendrán la consideración de quejas, las discrepancias que puedan existir respecto a la misión, principios y valores que orientan la acción del CDH, si bien podrán tramitarse sugerencias.

Definición de sugerencia

En el marco de esta política se entiende por sugerencia cualquier propuesta o proposición de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso promovido por el CDH, que contribuya a incrementar la confianza y transparencia, a fomentar la participación de los grupos de interés y a promover mejores prácticas en la gestión y/o el desempeño de la institución, desde un enfoque basado en el rigor, excelencia y eficacia.

Definición de reclamación

Según la Política, tendrá la consideración de reclamación toda comunicación que cualquier grupo de interés del CDH dirija a la institución cuando se presente un conflicto o desacuerdo entre ambos, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución oportuna.

PRINCIPIOS

Esta política se sustenta en una serie de principios, que orientan su desarrollo y aplicación.

Acceso

Los canales de comunicación habilitados para la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones, serán en todo momento claros y de fácil acceso, para todos los grupos de interés, velando para que resulten adecuados y cubran las necesidades específicas de los emisores/grupos de interés, según los contextos donde opera el CDH.

Buena fe

Implica la convicción del emisor de la queja, sugerencia y/o reclamación, en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma; y que no actúan en perjuicio del CDH, ó alguno de sus miembros.

Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la queja, sugerencia o reclamación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación.

El CDH se reserva el derecho de emprender, previa Asesoría Jurídica y, acciones legales contra el emisor de una queja, sugerencia o reclamación de mala fe.

Compromiso organizacional

El CDH se compromete a admitir para trámite, todas las quejas, sugerencias y reclamaciones, acusar recibo de todas ellas, así como a gestionarlas con la prontitud posible e informar de su resolución a los afectados. Se considerará entre otras, las siguientes:

- a) Sobre la Calidad de los Servicios prestados tanto a clientes internos como externos.
- b) Comportamiento y conducta de los empleados en general y de manera específica.
- c) Sobre presunción de actos de corrupción.
- d) Sobre presunción de acoso/violencia sexual.
- e) Formas de operación técnica y administrativa.

El CDH, gestionará todas las quejas, sugerencias y reclamaciones de acuerdo con las políticas, normativas y procedimientos internos, y de conformidad con el marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable.

En principio, reconocer que no todas las quejas, sugerencias y reclamaciones, se tomaren en cuenta como verídicos a priori. Se deben apegar a lo siguiente:

- a. Quejas y reclamos con fundamento/pruebas fehacientes, y que estén claramente vinculados al quehacer institucional.
- b. Las quejas y reclamos deben brindar elementos bajo los cuales se pueda considerar un análisis riguroso, o que amerite una investigación.

Confidencialidad

El CDH tratará los datos personales recabados únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la queja, sugerencia o reclamación recibida, así como para comunicar los resultados de su resolución y, además de cumplir con los requisitos que establece la Ley aplicable. Asimismo, que guardará la debida confidencialidad sobre los mismos ante otras personas o instancias de la organización o fuera de ella, que no intervengan en el proceso de gestión y resolución.

El CDH se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la, queja sugerencia o reclamación, si lo considera necesario.

Identificación

El CDH establece que los emisores de las quejas, sugerencias y reclamaciones deberán identificarse, proporcionando la información que a tal fin se estima necesaria. Así:

- a) Quejas. Los emisores de una queja deberán indicar su nombre y apellidos, y un medio de contacto a través del cual poder proceder a las comunicaciones posteriores.

- b) **Reclamaciones.** Los emisores de una reclamación deberán indicar su nombre y apellidos, número de identificación, razón de vinculación con el CDH, así como medios de contacto (teléfono, correo electrónico, Skype, entre otros).

Imparcialidad

El CDH garantizará la objetividad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones, por lo que actuará consecuentemente ante un conflicto de interés.

Transparencia

El CDH se compromete a poner a disposición de todos sus grupos de interés, a través de su página web institucional y otros medios pertinentes, la información generada acerca de la aplicación de la presente política y de los canales de comunicación habilitados para la presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones.

No victimización

El CDH se reserva el derecho de emprender, previa Asesoría Jurídica, acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o patrono/a del CDH que tome una represalia contra el emisor de una queja, sugerencia o reclamación/de buena fe.

El CDH no tomará ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una queja, sugerencia, o reclamación de buena fe.

Presunción de inocencia

El CDH presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la queja, sugerencia o reclamación, hasta que se pruebe su culpabilidad, de acuerdo al marco normativo interno del CDH y/o al marco jurídico-legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias con respecto a su defensa.

Respeto

El CDH responderá siempre desde un enfoque constructivo a las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una queja, sugerencia o reclamación muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.

RESPONSABLES DEL PROCESO

Los/as responsables de dar seguimiento y monitoreo al Mecanismo de Rendición de Cuentas, relativo al manejo de Quejas, Sugerencias o Reclamaciones, en su orden lo constituyen las Coordinaciones Regionales, la Dirección Ejecutiva apoyado por el equipo

de Coordinación Estratégica, si el caso lo amerita, y el o la presidencia del Consejo de Dirección, con el apoyo de los demás miembros, si el caso lo amerita

NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO

El CDH, ubicará en un espacio visible en cada una de sus oficinas, un buzón de quejas, sugerencias y Reclamaciones, el que estará protegido por un candado donde siempre existirá papel y lápiz para que los/as clientes internos o externos puedan hacer uso de su derecho a plantear quejas, reclamaciones o brindar sugerencias. Esta llave será manejada por el/la Coordinador Local o la Dirección Ejecutiva, según sea el caso.

También, se crea una cuenta de correo exclusiva quejascdh@gmail.com, la cual será del conocimiento público tanto al interior como al exterior de la institución. A este medio tendrá acceso la Dirección Ejecutiva, y las Coordinaciones Regionales del CDH, quienes de preferencia revisarán semanalmente dicha cuenta de correo. A su vez, se podrá plantear la queja, sugerencia o reclamo, mediante llamada telefónica u otro medio formal.

En materia de rendición de cuentas

Para fines de rendición de cuentas, el CDH procederá entre otros, con lo siguiente:

- a) Publicación de boletines, sistematizaciones y material gráfico y audio visual en la Página WEB de CDH. www.centrocdh.org
- b) Publicación de eventos y procesos trascendentes en la página de Facebook y otras redes sociales de CDH. Para ello se delegará un responsable por cada una de las oficinas regionales para la gestión de dichas cuentas en las redes.
- c) En los espacios/mesas/plataformas interinstitucionales se socializarán según su vinculación temática, proyectos/programas de gestión institucional, así como los procesos programáticos asociados.
- d) Difusión vía correo electrónico del Boletín Informativo Institucional, a los diferentes grupos de interés (sociedad civil, cooperación, y colectivos acompañados).
- e) Organización de espacios de socialización con la representación de los diversos actores acompañados por el CDH, por lo menos una vez al año en cada una de las oficinas regionales. En estos eventos se socializarán logros, dificultades, se extraerán lecciones aprendidas y se definirán lineamientos estratégicos para la mejora continua.
- f) Exposición de murales informativos, en las oficinas de CDH.
- g) Publicación de Trifolios informativos.
- h) Elaboración y presentación de diapositivas Power Point de los procesos programáticos impulsados.

- i) Mantener la disposición de brindar información financiera pertinente a solicitud de grupos de interés, relacionados con CDH y/o relacionados con la normativa de gobierno. Esta información deberá ser aprobada por la Dirección Ejecutiva, en conjunto con las coordinaciones regionales.

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 personas, pero sí en general de la institución. Los mismos serán recibidos en las oficinas regionales o en las oficinas de la sede central. Para su conocimiento y análisis se reunirá un equipo local, para establecer los pasos bajo los cuales se estará abordando, inclusive la pertinencia de investigaciones asociadas. Los casos correspondientes, serán del conocimiento de los equipos de trabajo relacionados, y se brindará retroalimentación a quien (es) presenta (n) el reclamo.

En caso de tratarse de personal institucional que sea objeto de denuncia, de considerarlo necesario, podrán concertar una cita con la comisión institucional organizada al efecto, coordinación regional o Dirección Ejecutiva (según corresponda), para expresar su posición en el caso. Según los casos, y profundidad de las investigaciones, si se considera que existen elementos de duda sobre lo investigado se podrá nuevamente abrir una nueva investigación consultando otras fuentes, para los fines de construir evidencia.

MANEJO DE CASOS SENSIBLES

El CDH define los casos sensibles como aquellos que tienen que ver con la conducta del personal. Por ejemplo, lo relacionado al acoso y abuso sexual y otras formas que genera un daño físico o emocional a una persona. Asimismo, está considerado dentro de esta categoría los temas de corrupción, entre otros. La ruta a considerar en el manejo de esta tipología de casos es:

- a. Las denuncias pueden ser recibidas en las oficinas regionales o en la oficina central y su abordaje estará a cargo de las coordinaciones regionales, con el apoyo de la Dirección Ejecutiva.
- b. Las coordinaciones regionales en conjunto con la Dirección Ejecutiva, nombrarán inmediatamente una comisión investigadora de preferencia con la participación de personas externas, pero relacionadas con la organización, quienes investigarán el caso y prepararán un informe, que será socializado con las coordinaciones regionales, Dirección Ejecutiva, y se preparará una explicación para la(s) persona(s) que presenta(n) la queja, reclamo o sugerencia.
- c. La persona o personas que sean objeto de denuncia e investigación, podrán concertar una cita con la comisión responsable, Dirección Ejecutiva o coordinaciones regionales,

para expresar su posición en el caso. Según las circunstancias, la parte responsable institucional determinará las acciones subsiguientes correspondientes.

- d. Las coordinaciones regionales y la Dirección Ejecutiva, de acuerdo a los resultados de la investigación y la naturaleza del caso, tomarán las decisiones al respecto, de acuerdo a la legislación nacional vigente y a la normativa interna del CDH.

FLUJO INTERNO DEL PROCESO

Para garantizar la operabilidad del Mecanismo, el flujo a lo interno del CDH será el siguiente:

- a. Las oficinas regionales y la oficina central son receptores de las quejas, reclamaciones y sugerencias en sus respectivos ámbitos, mediante sus coordinaciones regionales y la Dirección Ejecutiva, a su vez, son entes autorizados para analizar y determinar las acciones correspondientes a cada caso.
- b. Las Coordinaciones Regionales, así como la Dirección Ejecutiva, conforme análisis de los casos, se apoyarán en el equipo de Coordinación Programática, para darle tratamiento a las quejas, reclamos y sugerencias.
- c. Por responsabilidad institucional estarán involucradas la Dirección Ejecutiva, las Coordinaciones Regionales; y en última instancia el Consejo de Dirección, según se haya determinado en los niveles operacionales. En los casos pertinentes, se abrirán procesos de investigación, concertando previamente niveles de profundidad, acorde a las evidencias que sean necesarias.

SOCIALIZACION Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA

El Mecanismo deberá ser socializado con todos los actores relacionados con el CDH, tanto al nivel interno como externo, para lo cual se promoverá las acciones siguientes:

- a) Se aprovechará cada reunión de equipo de Coordinación Programática, y las reuniones de personal para socializar el Mecanismo de Rendición de Cuentas, Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Las Coordinaciones Regionales al igual que la Dirección Ejecutiva, tendrán la responsabilidad del manejo del Mecanismo, sus alcances, así como realizar el seguimiento correspondiente, con relación a su funcionamiento.
- b) Las Coordinaciones Regionales y Coordinaciones de Componentes, capacitarán a los/as beneficiarios/as sobre procedimientos para la utilización del Mecanismo. Esto se hará invitando a reuniones generales en las comunidades acompañadas, para socializar el Mecanismo y sus alcances.
- c) Las capacitaciones estarán relacionadas a la forma cómo presentar una queja, reclamo, sugerencia, relacionada al trabajo institucional, la tipología de las mismas, temas, cómo y con quién se deberán canalizar y presentar, etc.

- d) Las capacitaciones a beneficiarios(as) se realizarán en reuniones con la dirigencia de las organizaciones acompañadas, en donde se facilitará una hoja/trifolio prediseñada que contendrá información resumida del Mecanismo, la que incluirá los contactos en caso de tener una queja, reclamo o sugerencia.

EVALUACION DEL MECANISMO

La evaluación del Mecanismo se considera esencial en términos de valorización de avances, logros, dificultades, aprendizajes, así como para la toma de decisiones pertinentes y oportunas. Si bien se trata de una acción continua, se trabajará en espacios de valoración y mejora:

- a. Identificación de lecciones aprendidas después de cada caso, de manera de hacer ajustes al Mecanismo.
- b. En las reuniones de coordinación regional y el espacio de Coordinación General que lidera la Dirección Ejecutiva, se establecerá en la agenda lo relacionado al abordaje del Mecanismo, para fines de retroalimentación y fortalecimiento de los procesos.
- c. Se prevé aprovechar reuniones comunitarias con líderes/as, para levantar la retroalimentación correspondiente de parte de la población acompañada, para conocer su opinión y recomendaciones.