

**ORGANISMO CRISTIANO DE DESARROLLO
INTEGRAL DE HONDURAS
(OCDIH)**



**PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE
QUEJAS, SUGERENCIAS**

Nueva Arcadia, Copán

Noviembre 2015

INDICE

I.	INTRODUCCION.....	3
II.	OBJETIVOS.....	4
III.	ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS.....	4
IV.	RESPONSABLES DEL PROCESO.....	4
V.	NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....	4
VI.	VALIDEZ DE LAS RECLAMACIONES.....	5
VII.	RECLAMOS NO ACEPTADOS.....	5
VIII.	CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
IX.	TIEMPO DE RESPUESTA LA QUEJA O SUGERENCIA.....	5
X.	MANEJO DE CASOS SENCIBLES.....	6
XI.	MANEJO DE CASOS OPERACIONALES.....	6
XII.	FLUJO INTERNO DEL PROCESO.....	7,8

I. INTRODUCCION

El presente documento contiene un procedimiento que gestiona las quejas y sugerencias que los diferentes actores involucrados (sujetos de derechos, personal, organizaciones aliadas, cooperación, otros actores públicos y privados) desean expresar relacionada con la calidad y calidez de los servicios que ofertamos a fin de evitar rupturas innecesarias, de resolver problemas de insatisfacción y de relaciones.

Reconocemos que este instrumento orienta como debe canalizarse la información, cuál será el seguimiento que se le dará a la misma, quienes serán los equipos responsables, que tratamiento se le dará para la toma de decisiones.

Este protocolo está alineado con los estatutos institucionales y la política anti-corrupción, responde además al principio de nuestro plan estratégico relacionado con los principios de honestidad, transparencia y respeto a la dignidad.

II. OBJETIVOS:

- Generar un instrumento de quejas y sugerencia, que propicie una mejor calidad y un trato digno en la oferta de servicios.
- Que facilite a los actores internos y externos un procedimiento claro y práctico para presentar sus quejas y sugerencias y que el mismo contenga su mecanismo de seguimiento y retroalimentación, además de la aplicación de normas disciplinarias que subsanen y recuperan la satisfacción del servicio.
- Propiciar con esta herramienta un ejercicio práctico de defensa de sus derechos y de transparentar las relaciones en los diferentes ámbitos.

III. ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS:

Las quejas y sugerencias 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 OCDIH ofrece a los clientes tanto internos como externos.

IV. RESPONSABLES DEL PROCESO

Un principio fundamental que nos comprometemos con este protocolo de gestión de quejas y sugerencias es que daremos respuestas a todas las quejas/sugerencias que se reciben y que estén vinculadas al quehacer institucional a la conducta, a la calidez del trato y a las formas de operar técnica y administrativamente, en ese sentido los responsables de dar su respectivo seguimiento y tratamiento al sistema los constituyen las coordinaciones sectoriales, la coordinación general con el apoyo del equipo de gerencia, en aquellos casos de mayor gravedad por su impacto, debe de ser conocido por la junta directiva en pleno, quien nombrara de su seno una comisión responsable de la gestión de la queja.

V. NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Emisión de quejas o sugerencias.

La queja o sugerencia deberá ser por escrito y colocada en un buzón físico que OCDIH ubicara en áreas visibles en cada oficina, el mismo estará herméticamente cerrado para garantizar confidencialidad del proceso y los usuarios internos y externos que hagan valer su derecho de reclamación por medio de este sistema.

Garantizaremos que siempre haya papel y lápiz, además crearemos una cuenta especial de correo institucional denominada quejasysugerencias@ocdih.org, la que será de conocimiento público y tendrá acceso únicamente el/la presidente de la Junta Directiva y Equipo de Gerencia de OCDIH, pondremos además a disposición estos tres números telefónicos 3259-0680, 3259-2433 y 3259-3286.

Apertura del buzón u otros medios utilizados.

El buzón físico se aperturará una vez por mes y los responsables serán el/la coordinador/a y contador del sector quienes dejarán constancia mediante el levantamiento de una acta especificando la naturaleza de la queja como la frecuencia y el personal involucrado

VI. VALIDEZ DE LAS RECLAMACIONES.

Todos y todas los usuarios de los servicios de OCDIH tanto a nivel interno como externo tienen derecho a manifestar una queja y sugerencia 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. Comportamiento/conducta y testimonio de los empleados en general
- c. Presunción de actos de corrupción.
- d. Formas de operación técnica y administrativa.
- e. 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.

VII. RECLAMOS NO ACEPTADOS.

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

VIII. CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los y las responsables de conocer y gestionar las quejas y sugerencias recibidas por cualquier medio (Buzón, correo electrónico, llamada telefónicas) deberán guardar la confidencialidad del mensaje y mantener el anonimato de los/as informantes. Si uno de estos casos trasciende antes del proceso de socialización el responsable de la difusión se somete a las normas disciplinarias.

IX. TIEMPO DE RESPUESTA LA QUEJA O SUGERENCIA.

Durante el proceso de gestión de la queja o sugerencia se brindará una respuesta a la o las personas que se han hecho expresar por los diferentes medios en un tiempo no mayor de 10 días una vez que se reciban.

X. MANEJO DE CASOS SENCIBLES.

Como OCDIH definimos casos sensibles aquellos que tienen que ver con la conducta, transparencia y relaciones en el servicio los cuales pueden estar relacionados al acoso y abuso sexual y otras formas que genera un daño físico emocional a las personas, en igual categoría están los actos de corrupción y de atropello a la dignidad y eventos de discriminación por razones de sexo, edad, religión u otras formas.

El proceso a seguir para casos sensibles es el siguiente:

Las denuncias en las oficinas sectoriales o en la oficina central por cualquier medio estarán a cargo de la coordinación general con el apoyo del presidente/a de la Junta Directiva, situación que también será de conocimiento del equipo de gerencia.

La Coordinación General y/o la presidencia de la junta directiva nombrará inmediatamente una comisión investigadora de preferencia con uno de sus miembros que sea externo a la organización quienes elaboraran una metodología según sea el caso y preparan un informe que será socializado con los cuerpos directivos y una explicación a la persona que presente el reclamo.

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

Si dentro del reclamo se detecta que hay acciones penadas por la ley vigente, estas deberán de ser canalizadas a través de las instancias judiciales correspondientes y como organización identificaremos formas de resarcir el daño y/o apoyar a la víctima.

Archivaremos únicamente aquellas evidencias de casos que a juicio del equipo se consideren de alta prioridad por la gestión y seguimiento que requieren, que estarán en archivo de la administración en un máximo de dos años.

XI. 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 si en general de la institución y los mismos serán recibidos en las oficinas regionales o centrales, para ello se reunirá un equipo para ver si procede, así como establecer los pasos bajo los cuales se estará abordando, estos serán del conocimiento de los equipos de trabajo, a las comunidades o interesados y se brindará retroalimentación a quien presenta el reclamo.

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 otra fuente.

XII. FLUJO INTERNO DEL PROCESO

ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE
Emisión de la queja o sugerencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/la interesado/a utiliza cualquiera de los medios establecidos para emitir la sugerencia o quejas (Buzón, correo, teléfono) 2. Previamente OCDIH ha a comunicado de la existencia de estos medios a los/as interesados/as 3. Diseño de formato para facilitar el proceso de quejas y sugerencias 	Administrador/a y contadores/as y los Interesados internos y externos que hacen uso de su derecho a denuncias
Apertura del buzón/ socialización de la queja o sugerencia que ha llegado por otros medios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al final de cada mes de acuerdo al calendario establecido por los coordinadores/as se abrirán los buzones 2. Se generara una reunión para la lectura y levantamiento del acta 3. La documentación se archivara o desechara de acuerdo al caso 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadores/as, Contadores/as - Queda a criterio del equipo de OCDIH invitar un miembro de la comisión de transparencia del municipio
Informar por escrito a la coordinación general	<ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo a la gravedad del caso (por las tres causas arriba descritos se emitirá comunicación oficial a la coordinación y equipo de gerencia 2. Si el caso es de manejo operacional el mismo es gestionado a nivel de los equipos sectoriales 3. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadores/as, Contadores/as - Presidente/de Junta Directiva - Equipo de gerencia
Nombramiento de una comisión investigadora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se instalara una comisión de investigación únicamente en los casos denominados sensibles que ameriten 2. Elaboración de un plan para la investigación 3. Elaboración del informe 	<ul style="list-style-type: none"> - La comisión investigadora nombrada

Socialización de los resultados de las quejas o sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se establecer una reunión con el equipo de gerencia y coordinador/contador de sector donde surge la denuncia con la comisión investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> - La comisión investigadora nombrada - Equipo de gerencia - Coordinaciones de sector
Notificación a los implicados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los implicados reciben el informe 2. Se brinda un espacio para el derecho de defensa 3. Ambos procesos son separados y en ningún caso se confrontan los denunciantes y denunciados 	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión investigadora - El o los denunciantes y el denunciado abordado de manera separada
Notificación por escrito de los resultados del proceso de gestión de quejas y sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se informara al denunciante las medidas tomadas 2. Se Agradece por la denuncia o sugerencia 3. Se informa al denunciante las mediadas o libración del caso 	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión investigadora - El o los denunciantes y el denunciado abordado de manera separada

Fuente de consultas:

www.hapinternatio.org

www.danchurchaid.org/complains

[Documento de CASM](#)