

# Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

Enero – diciembre 2022



#### Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

© Educo (2022)

Se permite la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento siempre que se mencione la fuente y se haga sin fines comerciales.

Coordinación y producción: Laura Cantle, Anne Clément, Clara Sainz, Claudia Monterroso (Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones)

**Fotografías:** Archivo de Educo

Las fotografías utilizadas en este documento solo son ilustrativas y en ningún caso se puede deducir que reflejan

Para más información sobre los temas tratados en este documento o para solicitar documentación relacionada, contacta con la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones a través de: ComisionGlobalSQF@ educo.org

Un agradecimiento especial a las personas integrantes de los Comités Nacionales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones de los países en los que trabajamos.

# Índice

Introducción	4
Análisis de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas	5
Análisis global	5
Resumen de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas en 2022	5
Análisis por tipo de comunicación	6
Análisis por país y tipo de comunicación	8
Análisis por tipo de mecanismo	9
Análisis por origen y perfil de personas usuarias	11
La gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones y sus resultados	13
Avances en la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	16
Comités Nacionales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	16
Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	17
Próximos pasos	20
Decumentes valueis nudes	01
Documentos relacionados	21
Datos de contacto	22

# Introducción



El presente documento es el Informe global de sugerencias, quejas y felicitaciones (en adelante, SQF) correspondiente al año 2022. Se trata de un informe de carácter anual. Tiene como objetivo analizar las tendencias globales respecto a las SQF recibidas y el uso de los mecanismos SQF; rendir cuentas sobre la gestión de las SQF y las medidas tomadas; y sensibilizar sobre la importancia de la Política de SQF como herramienta de aprendizaje y mejora continua.

Entre 2021 y 2022 el número de SQF recibidas aumentó sustancialmente a nivel global, con un incremento significativo en el número de SQF recibidas de personas participantes. Creemos que esto se debe a que hemos ampliado la implementación de los mecanismos SQF para las personas participantes de nuestros proyectos. Para ello, primero organizamos consultas con estas personas para asegurarnos de que los mecanismos se adaptarán a sus necesidades y preferencias. Esto permite que las personas usuarias se apropien de los mecanismos implementados y los utilicen de manera activa.

Durante 2022 elaboramos y compartimos un documento de orientaciones para quiar a los Comités Nacionales SQF en la realización de las consultas sobre los mecanismos SQF. Las orientaciones, que forman parte del kit de herramientas del Manual MERA, ayudan a garantizar que todos los procesos de consulta sigan unos estándares mínimos. Con este trabajo, prevemos que la tendencia de aumento en el número de SQF presentadas por personas involucradas en proyectos seguirá observándose de cara a los próximos años. Esto nos permitirá ir mejorando nuestros proyectos y procesos, adaptándolos a necesidades reales e incrementando su impacto.

Como en ediciones anteriores, este informe es el fruto de la colaboración y del trabajo en equipo de los Comités Nacionales de SQF y la Comisión Global de SQF. Queremos agradecer a las personas que integran los comités su compromiso, su esfuerzo y la inestimable labor realizada. La información y todos los aprendizajes incluidos en este documento nos estimulan a seguir reforzando la calidad y el impacto de nuestro trabajo para garantizar los derechos y el bienestar de la infancia.

# Análisis de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas

# **Análisis global**

Durante 2022 recibimos un total de 695 SQF a través de los diferentes mecanismos implementados a nivel global. Se recibieron además tres registros que los Comités SQF derivaron al canal de denuncias institucional, que es gestionado por la plataforma Whispli. A su vez, el canal de denuncias derivó a los Comités SQF seis SQF para su registro y gestión. Esto refleja la buena coordinación que existe entre ambos mecanismos.

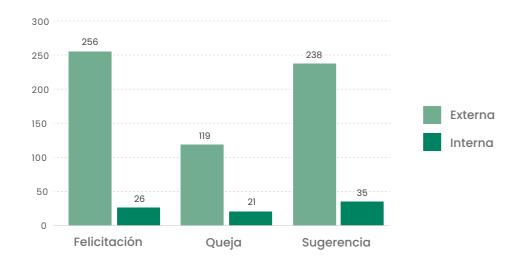
A continuación, presentamos un resumen de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas, desglosado por el tipo de mecanismo y la procedencia (grupos de interés internos o externos).

### Resumen de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas en 2022

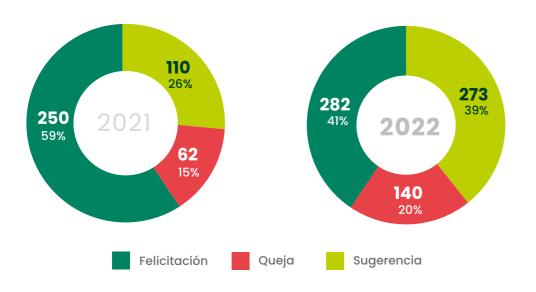
INTERNAS			EXTERNAS	TOTALES	
SUGERENCIAS	01 14 04 04 01 11	buzón físico correo electrónico en persona redes sociales teléfono otros	05 08 209 03 05 08	buzón físico correo electrónico en persona redes sociales teléfono otros	273
QUEJAS	01 09 11	buzón físico correo electrónico en persona	02 38 42 13 23 01	buzón físico correo electrónico en persona redes sociales teléfono otros	140
FELICITACIONES	02 11 03 06 01 03	buzón físico correo electrónico en persona redes sociales teléfono otros	12 23 143 61 04 13	buzón físico correo electrónico en persona redes sociales teléfono otros	282
TOTALES		82		613	695

Me parece muy importante conocer el trabajo que están realizando otras organizaciones socias locales para poder complementar nuestra labor, y así contribuir al cambio en las comunidades. Hay que continuar con las acciones que nos permitan compartir experiencias y metodologías.

Personal de organización socia local, Educo Guatemala



## Análisis por tipo de comunicación



El total global de SQF recibidas aumentó sustancialmente de 422 en 2021 a 695 en 2022. Uno de los motivos de este aumento se debe a que Educo Bangladesh ha fomentado y apostado fuertemente por la recepción de SQF en eventos como las jornadas de puertas abiertas. Los gráficos muestran un aumento en el registro de quejas y sugerencias respecto a 2021.

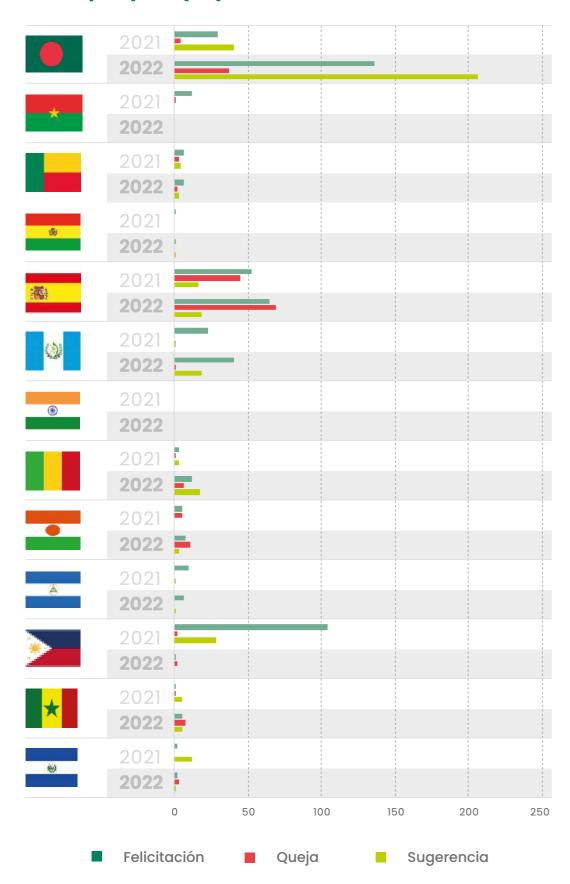
Durante 2022 se trabajó junto con los Comités Nacionales SQF para revisar los criterios para registrar felicitaciones. Tras esa revisión el número de registros recibidos fue de 282, en comparación con las 250 felicitaciones registradas durante 2021. Cabe destacar que la mayoría de las felicitaciones se recibieron por parte de personas externas a la organización, quienes reconocieron el trabajo realizado por Educo durante el año.

Las quejas también aumentaron, concretamente en 78 registros respecto a 2022. Estas siguen siendo registradas mayoritariamente en España (un 46 % del total), y están directamente relacionadas con las campañas de marketing que realiza la institución.

Creo que vuestra página web solo está en castellano... Quizás fuera buena idea ponerla también en catalán, euskera y gallego y así también defender las lenguas minoritarias al otro lado del Atlántico. Con cariño.

Visitante de página Web, Educo España

## Análisis por país y tipo de comunicación



En la comparativa por país y tipo de comunicación se observa que Bangladesh ha sido la oficina país que más SQF ha registrado, incluso comparada con los datos registrados en esta oficina país durante 2021. Esto se debe básicamente a la apuesta que ha hecho por fomentar los mecanismos de SQF en las jornadas de puertas abiertas, lo que hace que supere al resto de oficinas país. El gráfico muestra también que las oficinas país España, Guatemala y Malí son, después de Bangladesh, las que registran un mayor número de SQF.

Es importante destacar la diferencia que presenta Filipinas entre los registros de 2022 y 2021. La disminución considerable de SQF en 2022 se debe a cambios organizativos significativos, que repercutieron negativamente en la dinámica y el trabajo del Comité Nacional SQF.

Por otro lado, se destaca que en 2022 no se registraron SQF en India ni en Burkina Faso, por lo que no aparecen estas oficinas país en el gráfico comparativo. En 2021 tampoco se registraron SQF en India, mientras que en Burkina Faso se registraron 12 SQF.

## Análisis por tipo de mecanismo



De acuerdo con los datos aportados por las oficinas país, al igual que en 2021, la vía de entrada en persona fue la más utilizada en 2022, en un 59 %. Esto se debe principalmente a la realización de jornadas de puertas abiertas en Educo Bangladesh, donde los participantes pueden expresar y registrar SQF.

Los siguientes mecanismos más utilizados son el correo electrónico (15 %) y las redes sociales (13 %). Cabe destacar que, debido a la revisión y aplicación del criterio para registrar las felicitaciones, el recuento de SQF recibidas por redes sociales disminuyó. Sin embargo, las redes sociales siguen siendo el tercer mecanismo más utilizado. Los siguientes mecanismos utilizados son el teléfono y el buzón físico. En lo que respecta al uso del buzón físico cabe destacar la disminución de su uso, que pasa de 79 registros en 2021 a 23 en 2022.

En cuanto a los registros en la categoría "otros", desde la Comisión Global SQF consideramos importante ampliar las opciones de mecanismos en la plantilla de registro, lo que nos permitirá hacer un análisis más exacto.

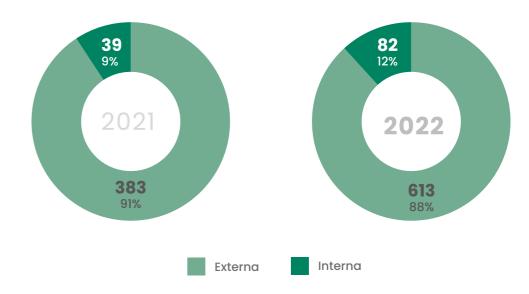
Aprecio la iniciativa del taller de consulta sobre los mecanismos SQF. El marco fue propicio para que niñas, niños, adolescentes y jóvenes compartiéramos nuestras ideas y visiones sobre los mecanismos que pueden adaptarse adecuadamente a nosotras. Gracias a Educo por creer en nuestras capacidades y en la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones de la organización.

Niña participante de proyecto, Educo Malí



Consultas sobre mecanismos SQF con grupos de adolescentes y jóvenes, Malí

### Análisis por origen y perfil de personas usuarias



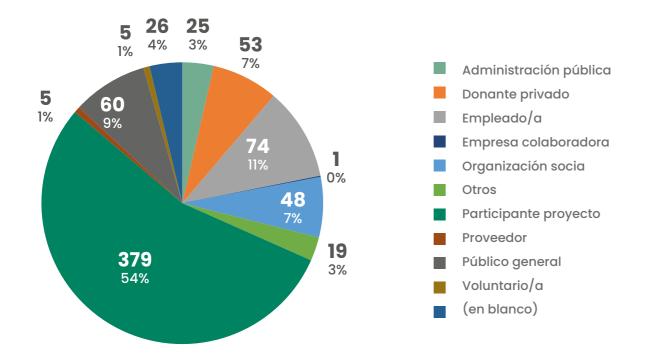
En 2022 el número de SQF externas vuelve a superar el de las internas. Sin embargo, hubo un leve aumento en las SQF presentadas internamente, concretamente pasan del 9 % en 2021 al 12 % en 2022. El análisis de la información proporcionada por las oficinas país muestra que, al igual que en años anteriores, uno de los motivos de la diferencia entre SQF internas y externas se debe al **alto número de SQF enviadas** por las personas donantes de Educo a la sede y por el uso de mecanismos como el de jornadas de puertas abiertas en Bangladesh para grupos de interés externo.

Es interesante ver que el 54 % de las SQF provienen de las personas participantes en nuestros proyectos. Esto significa que el propósito de abrirnos más a lo externo, priorizando nuestros principales grupos de interés, está empezando a tener efecto. Varias de las SQF son de niñas, niños y adolescentes, pero desconocemos el número exacto porque no todos los registros incluyen la edad de la persona que presentó la SQF. Para Educo es importante recoger la voz de la infancia, lo que permitirá adaptar mejor nuestros proyectos a sus necesidades e intereses. Para consequirlo tenemos que seguir trabajando con los comités nacionales para que mejoren la calidad de sus registros y así optimizar la gestión de las SQF recibidas y su seguimiento. Efectivamente, el conocimiento del perfil de las personas que presentan SQF es importante ya que nos permite afinar nuestro análisis y observar con qué grupos de interés tendríamos que reforzar el conocimiento y la aplicación de nuestra política SQF. Este dato también nos permite cerrar mejor el círculo de retroalimentación y trabajar en posibles mejoras en nuestro quehacer.

También es muy positivo ver que hay un número importante de SQF que provienen de organizaciones socias locales (48). Consideramos que es revelador del buen grado de confianza que tienen con Educo. Además, nos permite seguir persiguiendo la mejora continua de nuestras colaboraciones.

Con la implementación de mecanismos SQF para las personas participantes de nuestros proyectos, la tendencia a recibir SQF externas debería aumentar anualmente.

#### Perfiles de personas que presentaron sugerencias, quejas y felicitaciones en 2022





# La gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones y sus resultados

Durante el análisis de datos del año 2021, identificamos la necesidad de contar con información más completa y detallada sobre las SQF recibidas en cada oficina país, para poder hacer un análisis más preciso de tendencias a nivel global. Por lo tanto, en 2022 las oficinas país han realizado su propio análisis cualitativo de las SQF recibidas y su gestión.

Acabo de recibir una carta con una postal que es "plastificada". La verdad es que creo innecesario ese gasto en tiempos digitales y cuando ya soy colaboradora habitual. Preferiría que ese coste redundara en beneficios para los que lo necesitan.

Persona colaboradora, Educo España

Como en años anteriores, algunas de las SQF recibidas nos han servido para identificar e introducir mejoras en nuestro trabajo, tanto en los proyectos que impulsamos como en nuestra gestión interna. Sin embargo, a veces no es posible resolver la sugerencia o queja con la implementación de medidas correctoras por diversos motivos. Por ejemplo, porque no disponemos de los recursos necesarios en ese momento; porque, tras valorar la sugerencia o queja, decidimos que la resolución no es viable o segura; porque tal resolución no representa un uso eficiente de los recursos; o porque la mejora solicitada no se alinea con nuestra misión, visión y valores. En algunos casos, vemos que la SQF realmente no va dirigida a Educo sino a otros actores con los que trabajamos, y entonces hacemos de puente para que llegue a las personas pertinentes. Cabe resaltar que siempre registramos la SQF e informamos a la persona que la presentó de los motivos de la decisión tomada, igual que hacemos con las SQF que conllevan medidas correctoras.

Indicamos a continuación ejemplos de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas y las decisiones tomadas:

SUGERENCIAS	DECISIONES TOMADAS
Sugerencia de disponer de un espacio específico en el colegio para poder realizar las reuniones que forman parte del proyecto. (Participante proyecto, vía teléfono, Educo Bangladesh).	El equipo de Programas habla con el personal del proyecto y se habilita un espacio en el colegio para su uso.
Sugerencia de disponer de esterillas para el suelo para mejorar la comodidad de los niños y niñas participantes. (Participante de proyecto, correo electrónico, Educo Bangladesh).	El personal del proyecto consigue esterillas para los niños y niñas participantes.
Sugerencia de prever acciones en entorno escolar para llegar a más niños, niñas, adolescentes y jóvenes. (Niña/o participante de proyecto, miembro asociación de niños, niñas, adolescentes de Cové, en persona, Educo Benín).	Propuesta transferida a la coordinación de proyectos. En consecuencia, las orientaciones han sido tomadas en cuenta y los planes de acción de las asociaciones de niños, niñas y adolescentes han sido revisados.
Sugerencia de apoyar a las personas que forman parte de asociaciones de niños, niñas y adolescentes para que puedan realizar prácticas en Educo. (Adolescente participante 13-17 años, en persona, Educo Malí).	La Dirección aprueba la propuesta y comenta que la oficina país está abierta a acompañar a dichos jóvenes en opciones de prácticas.
Sugerencia de cambiar una silla de escritorio estropeada. (Personal Educo, correo electrónico, Educo El Salvador).	La administración de la oficina país cambia la silla y decide establecer una revisión periódica de los equipos para asegurar su buen funcionamiento.
QUEJAS	DECISIONES TOMADAS
Queja sobre fondos disponibles insuficientes en la caja chica. (Personal Educo, correo electrónico, Educo El Salvador).	Se decide incrementar la cantidad de fondos en la caja. Al mismo tiempo se refuerza el cumplimento por parte del personal del plazo para justificar anticipos.
Queja sobre insinuaciones de cambio de favores para la realización de funciones. (Personal Educo, correo electrónico, Educo El Salvador).	Llamada de atención a la persona trabajadora. Refuerzo en conocimiento y aplicación de las políticas Educo. Sensibilización sobre la importancia del mantenimiento de un clima laboral respetuoso.
Queja sobre la participación de un niño en la repartición de carteles para un proyecto sobre trabajo infantil. (Redes sociales, Educo Bangladesh).	Se realiza una investigación que incluye reuniones con el niño en cuestión, otros niños y niñas, miembros de la comunidad y antiguos profesores que se habían encargado de repartir los carteles. Se establece que hubo un malentendido, ya que el niño se había llevado un par de carteles para colgar delante de su casa para apoyar el proyecto. Sin embargo, el personal del proyecto estará más atento a este tipo de situaciones en el futuro.

SUGERENCIAS	DECISIONES TOMADAS
Queja relativa a la ausencia del profesor encargado de dirigir un centro de aprendizaje comunitario. Según la persona que presentó la queja, el profesor no había abierto el centro durante un mes y medio, lo cual había privado a los niños, niñas y adolescentes de oportunidades de aprendizaje importantes. (Participantes de proyecto, en persona, Educo Bangladesh).	Se presenta un aviso al profesor pero, tras recibir una segunda queja, se despide al profesor y se nombra a una nueva persona para dirigir el centro. Se ha recibido retroalimentación positiva sobre el nuevo profesor.
Queja de miembros de la comunidad que observan que las cocinas no siempre están limpias y que se están desviando alimentos destinados al comedor escolar (Miembro de la comunidad, en persona, Educo Benín).	Una vez analizada, la queja se puso en conocimiento del comité de gestión del comedor, que se hizo cargo de su tramitación. Los padres y madres dijeron al equipo del proyecto que el mantenimiento de la cocina había mejorado. Mostraban satisfacción.
Queja de que sus propuestas quedaban sin respuesta (Proveedor, en persona, Educo Senegal).	Como proveedor homologado, se le debería haber explicado la razón por la cual no había sido seleccionado. Se le invitó a un taller sobre nuestras políticas para proveedores de servicios, y se le explicó que tenía toda la razón y que había habido un error. También se le dijo que, debido al coste adicional del transporte y la instalación de los paneles, habíamos optado por diseñarlos en Kolda.

#### **FELICITACIONES**

Se recibió la felicitación de una persona voluntaria por el trabajo realizado por la organización y el ambiente de trabajo en la oficina. (Voluntario, buzón físico, Educo Bolivia).

Felicitación de una adolescente participante del Club de Adolescentes y Jóvenes. Se valora muy positivamente el proyecto, ya que las personas miembros del club han recibido formaciones que les han permitido contribuir a la reducción de problemas sociales como el matrimonio infantil y la violencia doméstica. La persona que presenta la felicitación ha podido protegerse del matrimonio infantil. (Participante proyecto, teléfono, Educo Bangladesh).

Felicitación de un proveedor, que valora muy positivamente el proceso de compras y la posibilidad de hacer las gestiones en línea durante la pandemia de COVID-19. (Proveedor, buzón físico, Educo Filipinas).

Felicitación por la implicación de las organizaciones socias locales (OSL) en la preparación, planificación y ejecución de las actividades (OSL, en persona, Educo Níger).

Un año más constatamos, a través de estos ejemplos, que los mecanismos SQF son útiles para dar voz a nuestros grupos de interés, e **indispensables para identificar mejoras en nuestro trabajo.** Es importante seguir fomentando su uso.

# Avances en la Política de Sugerencias, **Quejas y Felicitaciones**

No sabía qué hacer con el nuevo programa, pero gracias a la formación impartida por Educo, ahora estoy bien equipada."

Participante de proyecto, Educo Níger

## Comités Nacionales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Durante 2022 los Comités Nacionales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, a través de sus planes de trabajo, lograron avances importantes. A continuación se mencionan los más destacados.

#### Guatemala

- Se socializó la Política SQF con dos organizaciones socias locales para que puedan implementar la política con sus equipos.
- Se socializaron los mecanismos de consulta con las personas participantes de proyectos.

#### India

- Se tradujo la Política SQF a hindi y maratí para socializarla con las personas participantes de los proyectos.
- Se colocaron buzones físicos SQF en las escuelas que reciben apoyo a través de los proyectos.

#### Benín

- Se fortalecieron los conocimientos de los miembros del comité sobre la metodología de creación de mecanismos comunitarios.
- Se realizaron consultas y se establecieron mecanismos SQF en 20 escuelas de los departamentos de Alibori y Borgou.

#### Malí

- Se celebraron sesiones de consulta a nivel comunitario con participantes de proyectos, en particular niños, niñas y adolescentes, para la adaptación de los mecanismos de SQF en la zona de Seqú.
- Se realizaron sesiones de formación para 45 proveedores sobre la Política SQF y los mecanismos de retroalimentación.

#### España

Inicio de conversaciones con los equipos de programas e investigación social, movilización e incidencia para establecer mecanismos SQF con participantes directos (en concreto para el espacio comedor).

### Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Entre los avances de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones durante 2022, podemos destacar los siguientes:

- Presentación y difusión de la versión actualizada de la Política SQF a los Comités Nacionales SQF, mediante reuniones regionales.
- Preparación de un módulo de formación sobre la nueva Política SQF, en colaboración con los Comités SQF y el equipo de diseño de sede.
- Orientación a los Comités SQF en sus procesos de coidentificación de los mecanismos SQF, con las personas participantes, a través de la herramienta MERA 6.4 Orientaciones para las consultas SQF.
- Actualización de la herramienta MERA 6.7 Plantilla registro SQF, en base a los comentarios de los Comités SQF.
- Análisis de las SQF recibidas a nivel global durante 2022, preparación y difusión del Informe SQF 2022.
- Acompañamiento a los Comités Nacionales SQF con la preparación de sus planes de acción 2023.
- Creación y dinamización del canal global de SQF en Teams, para facilitar el intercambio de experiencias y aprendizajes.

Las actividades virtuales han dado sus resultados. Sin embargo hay factores, como la calidad de las conexiones, que dificultan el que todos participen. Por tal razón, al considerar la nueva normalidad, creo oportuno ir desarrollando actividades presenciales para enriquecer aún más la participación de todos."

Personal de Educo, Educo Guatemala



Consultas sobre mecanismos SQF en Benín.

Con respecto a las recomendaciones que hicimos en 2021 para mejorar la implementación de la Política SQF, en la siguiente tabla se muestran los avances y los logros.

RECOMENDACIÓN	AVANCES / LOGROS
Recordar a los Comités Nacionales SQF el criterio de uso del mecanismo "en persona", que se prioriza cuando la persona que presenta su SQF no tiene acceso a otros mecanismos (por falta de conexión a internet, analfabetismo, etc.).	Se recordó a los Comités Nacionales SQF la aplicación del criterio "en persona" para asegurar que el mecanismo se prioriza cuando no se tiene acceso a otros mecanismos.
Aclarar las definiciones de las SQF, especialmente la de la felicitación, para ayudar a los Comités Nacionales de SQF a discernir entre qué es una felicitación y qué no lo es.	La Comisión Global ha trabajado en un documento explicativo de lo que considera una felicitación y lo que no, y lo ha compartido con los Comités Nacionales SQF. Se observó una reducción en el número de registros de felicitaciones que no cumplían con el criterio y que no aportaban al aprendizaje y la mejora continua de nuestra labor.
Seguir reforzando la coordinación entre los equipos de Programas, MERA y los Comités Nacionales SQF para facilitar la integración de los procesos de implementación de mecanismos SQF dentro del ciclo de programación.	En 2022 se incorporaron personas de MERA (Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje) en algunos Comités Nacionales, lo que ha facilitado la coordinación con Programas, así como el desarrollo de la co-identificación de mecanismos para la población participante en nuestros proyectos.
Seguir fortaleciendo las capacidades de los Comités Nacionales de SQF para que puedan hacer un análisis más cualitativo de los datos de sus registros SQF.	Se han realizado sesiones regionales y bilaterales con los Comités Nacionales SQF repasando sus registros, con ejemplos de análisis de sus datos.

RECOMENDACIÓN	AVANCES / LOGROS
Elaborar un módulo de formación en línea sobre la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones y asegurarse de que todas las personas que forman parte del equipo de Educo lo realicen.	Se ha hecho la primera fase (guion, contenidos, casos prácticos). Está pendiente el montaje final.
Elaborar y compartir las fichas de evaluación de los mecanismos SQF.	No se completó esta tarea por otras prioridades. Se ha reprogramado para 2023.
	Se ha compartido con los Comités Nacionales SQF y el personal Educo unas infografías que explican el uso y funcionamiento de cada uno de los canales.
Seguir reforzando a los Comités Nacionales SQF en la identificación y derivación de denuncias al canal correspondiente, en coordinación con el	Los Comités Nacionales SQF han derivado al Comité de Compliance varias denuncias recibidas a través de los mecanismos SQF.
Comité de <i>Compliance</i> .	Además, durante el encuentro anual del Comité Ejecutivo Global, se tuvo la ocasión de recordar a todas las direcciones de las oficinas país los mecanismos de coordinación entre los dos sistemas.



Consultas sobre mecanismos SQF en Benín.

# Próximos pasos

De cara a los próximos meses, la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones se centrará en los siguientes temas:

- Terminar el módulo de formación en línea sobre la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones y asegurar que todas las personas que forman parte del equipo la apliquen.
- Finalizar y compartir las fichas de evaluación de los mecanismos SQF (MERA 6.8).
- Modificar la plantilla de registro SQF (MERA 6.7) para que los datos recogidos permitan hacer un mejor análisis.
- Apoyar a los Comités Nacionales SQF con la realización de consultas sobre mecanismos SQF. Facilitar el intercambio de experiencias y aprendizajes sobre este tema.
- Iniciar la elaboración de la versión amigable de la Política SQF.

Ahora puedo expresar mi opinión aquí, en la jornada de puertas abiertas. Aquí se refleja mi confianza.

Participante proyecto, Educo Bangladesh



Consultas sobre mecanismos SQF en El Salvador.

# **Documentos relacionados**

La Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones está disponible aguí, en la página web de Educo.

Los siguientes documentos de referencia están disponibles bajo demanda, enviando un correo electrónico a la Comisión Global de SQF (ComisionGlobalSQF@educo.org):

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Manual de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje, que incluye las siguientes herramientas:
- ☐ MERA 6.3 Modelo Términos de Referencia Comité Nacional SQF
- ☐ MERA 6.4 Orientaciones para consultar sobre mecanismos de SQF
- □ MERA 6.5 Guía para el diseño e implementación de mecanismos SQF
- ☐ MERA 6.6 Plantilla procedimiento gestión SQF¹
- MERA 6.7 Plantilla registro SQF
- ☐ MERA 6.8 Fichas de evaluación de mecanismos de SQF²



Consultas sobre mecanismos de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones en Nicaragua.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> En construcción.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> En construcción.

# Datos de contacto

A continuación listamos los datos de contacto para presentar una sugerencias, quejas y felicitaciones vía correo electrónico en cada oficina país.

Oficina país	Correo electrónico de SQF
Bangladesh	myopinioncounts.bd@educo.org
Benín	monaviscompte.bj@educo.org
Bolivia	miopinioncuenta.bo@educo.org
Burkina Faso	monaviscompte.bf@educo.org
El Salvador	miopinioncuenta.sv@educo.org
España	miopinioncuenta.es@educo.org
Filipinas	myopinioncounts.ph@educo.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educo.org
India	myopinioncounts.in@educo.org
Malí	monaviscompte.ml@educo.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educo.org
Níger	monaviscompte.ne@educo.org
Senegal	monaviscompte.sn@educo.org



