

Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

ENERO – DICIEMBRE 2021



©Educo

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 redacción: Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF)

Idiomas disponibles: castellano, francés, inglés

Documentación relacionada:

- Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Términos de Referencia de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- MERA 6.11 Guía para el diseño e implementación de mecanismos SQF

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

Datos de contacto:

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

ÍNDICE

Introducción	3
SQF recibidas durante 2021.....	4
Lo avanzado y aprendido durante 2021.....	5
1. Clasificación por tipo de comunicación (sugerencia, queja, felicitación)	5
2. Clasificación por país y tipo de comunicación	6
3. Clasificación por tipo de mecanismo	7
4. Clasificación por origen.....	8
5. ¿Y en la práctica?	8
Avances en la implementación de la política SQF en 2021	12
Próximos Pasos	15
Documentos relacionados y datos de contacto	17

Introducción

El presente documento es el Informe de Sugerencias, Quejas y Felicidades (en adelante, SQF) correspondiente al año 2021. Se trata de un informe de carácter anual, que 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.

A finales de 2021 el Patronato aprobó la nueva versión de la [Política de SQF de Educo](#), revisada en colaboración con todos los Comités de Sugerencias, Quejas y Felicidades de la organización. La política actualizada es un hito importante para la implementación de los mecanismos SQF, pues se consolidan los roles y responsabilidades de los equipos que impulsan este proceso y se asegura la coordinación con los equipos responsables de gestionar los mecanismos de denuncias de Educo. Constituye asimismo un nuevo marco de referencia clave que orientará toda nuestra labor en este ámbito y garantizará que las SQF sean oportunidades de identificar áreas de mejora, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

Tal y como consta en el presente informe, el número global de SQF recibidas en 2021 fue sustancialmente superior al del año 2020, seguramente debido en parte al levantamiento de restricciones y la reactivación de las actividades presenciales, después de dos años de pandemia por la COVID-19. En efecto, en 2021 la vía de entrada *en persona* fue la más utilizada para presentar SQF, en muchos casos en el contexto de la actividad de “Jornadas de Puertas Abiertas” que organizaron algunas oficinas país.

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 por 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.**



SQF recibidas durante 2021

En 2021 recibimos un total de **422 SQF** a través de los diferentes mecanismos implementados a nivel global. Cabe destacar que 11 SQF fueron derivadas del canal de denuncias institucional, que es gestionado por la plataforma [WhistleB](#), lo cual refleja la buena coordinación que existe entre ambos mecanismos.

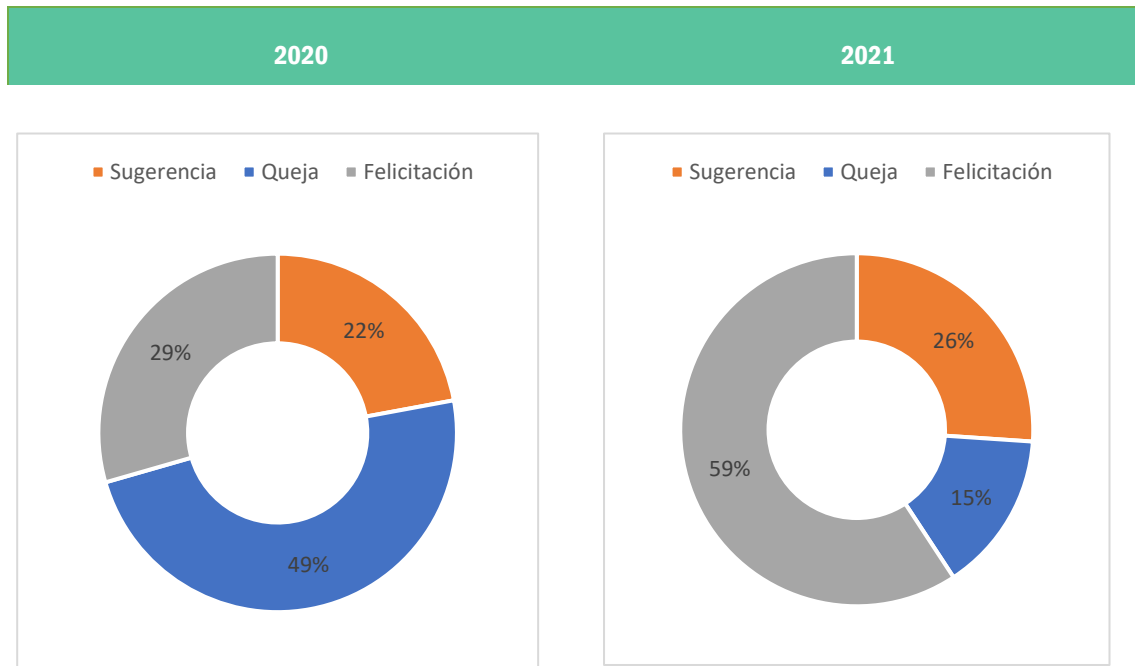
A continuación, presentamos un resumen de las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas, desglosado por el tipo de mecanismo y la procedencia (grupos de interés internos o externos).

Resumen de las SQF recibidas en 2021

	INTERNAS	EXTERNAS	TOTALES
SUGERENCIAS	18 correo electrónico 03 en persona 01 otros	05 correo electrónico 45 en persona 26 encuesta 04 redes sociales 04 vía telefónica 03 buzón 01 otros	110
QUEJAS	05 correo electrónico 02 en persona	01 buzón 16 correo electrónico 07 en persona 04 otros 15 redes sociales 12 teléfono	62
FELICITACIONES	09 correo electrónico 01 en persona	75 buzón 14 correo electrónico 01 correo postal 43 en persona 29 encuesta 01 otros 68 redes sociales 09 teléfono	250
TOTALES	39	383	422

Lo avanzado y aprendido durante 2021

1. Clasificación por tipo de comunicación (sugerencia, queja, felicitación)



El total global de SQF recibidas aumentó sustancialmente de 163 en 2020 a 422 en 2021. Uno de los motivos de este aumento es el levantamiento de las restricciones por COVID y la reactivación de las actividades en terreno. Por otro lado, después de analizar los registros se deduce que el incremento también se debió a que se utilizaron los mecanismos implementados, se fomentó la recepción de SQF en eventos como Jornadas de Puertas Abiertas y se detectaron SQF en informes de seguimiento.

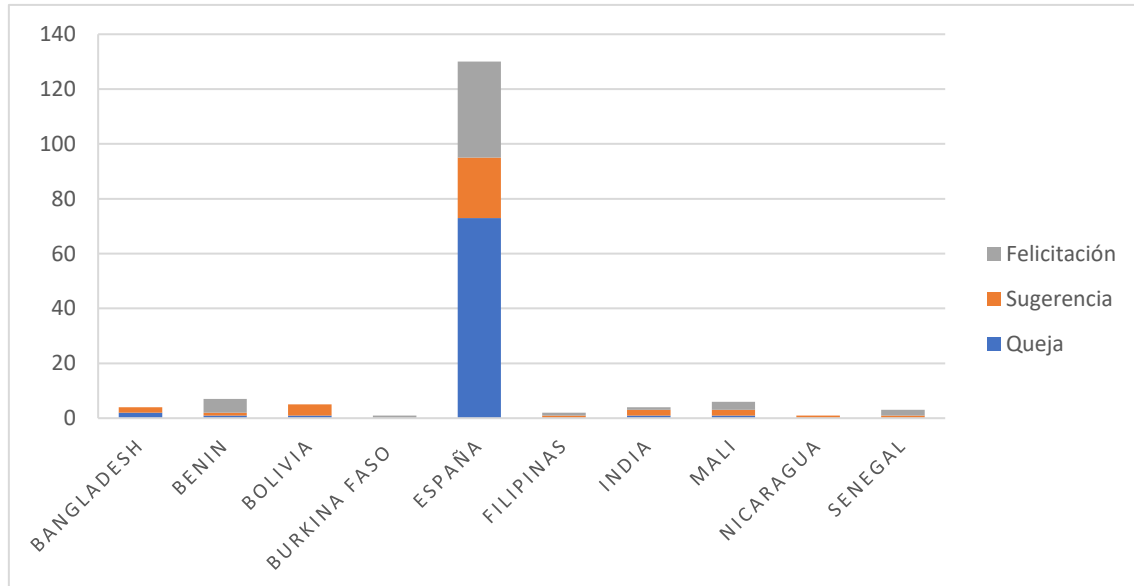
Las felicitaciones aumentaron de 48 en 2020 a 250 en 2021. Algunos agradecimientos generales se registraron como Felicitación. Esto se debe a que actualmente el criterio para registrar una SQF como felicitación es muy amplio. Se considera necesario fijar criterios específicos para registrar las felicitaciones, por lo tanto, esto es algo que trabajaremos en 2022.

Por lo que respecta a las quejas, en comparación con 2020 estas disminuyeron a 62 en 2021. En 2020 se recibieron 79.

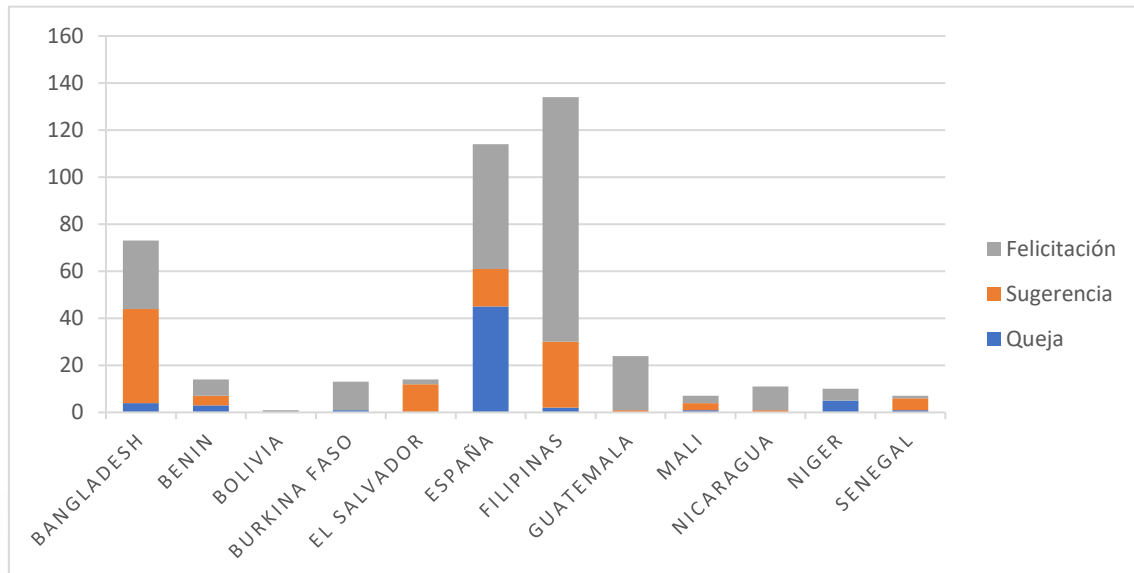
Las sugerencias aumentaron de 36 en 2020 a 110 en 2021. Se trata de un dato positivo pues nos sirven para implementar mejoras, siempre que sea posible. Asimismo, refleja que se está instaurando entre nuestros grupos de interés una cultura de participación y crítica constructiva hacia Educo.

2. Clasificación por país y tipo de comunicación

2020

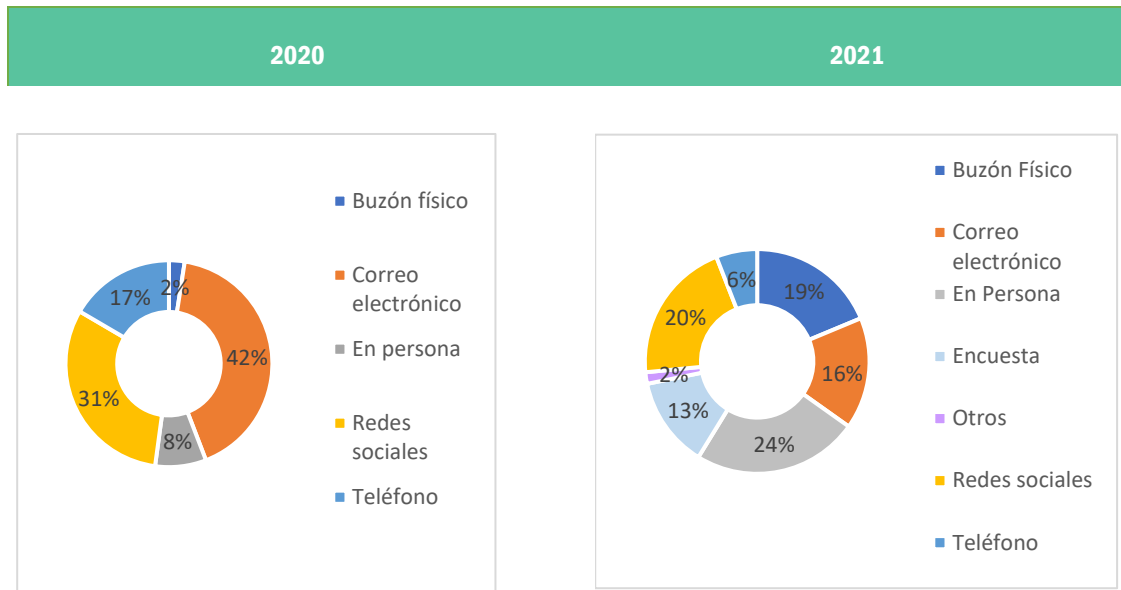


2021



En 2021 aumentó el número de oficinas país que reportaron SQF a 12. En 2021 Filipinas fue la oficina país en donde más SQF se registraron, seguida de España y Bangladesh, donde se han abierto los mecanismos SQF a grupos de interés externos como organizaciones socias locales con las que trabajamos, proveedores y últimamente a participantes de nuestros proyectos. Se destaca la incorporación de los registros de El Salvador, Guatemala y Níger, oficinas país que no presentaron SQF en 2020. Por otro lado, India no registró ninguna SQF en 2021.

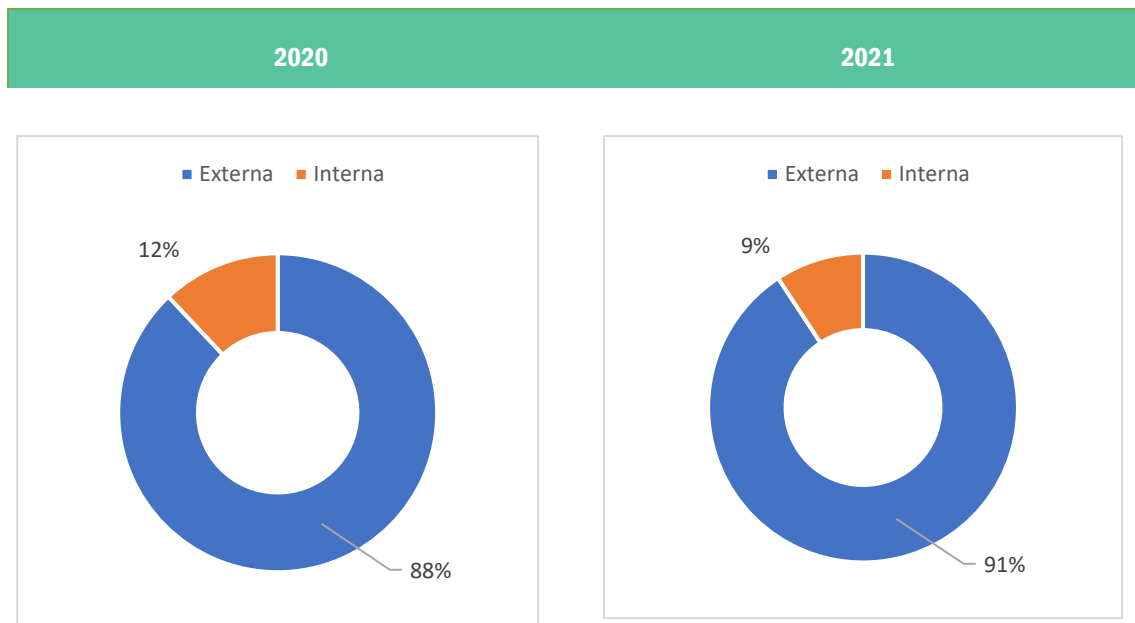
3. Clasificación por tipo de mecanismo



De acuerdo con los datos aportados por las oficinas país, en 2021 la vía de entrada **en persona** fue la más utilizada, con un 24%. Esto se debe en parte al fin de las restricciones por COVID-19 que permitieron el regreso a las actividades presenciales. Fue así como pudieron registrarse SQF durante jornadas de puertas abiertas. El segundo mecanismo más utilizado en 2021 fueron las redes sociales y en tercer lugar el teléfono, igual que en el año 2020. Es importante mencionar que en 2021 se incorporaron las encuestas como mecanismo SQF en algunas oficinas país.

Asimismo, volviendo a una cierta movilidad y reducción de períodos de confinamiento, aumentó el uso del buzón en comparación a 2020 pasando de un 2 % a un 19%.

4. Clasificación por origen



El número de SQF externas vuelve a superar el de las internas como en el 2020, pasando del 88% en el 2020 al 91% en 2021. 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 colaboradoras de Educo** a la sede y Educo España. Otro motivo es que se han utilizado las jornadas de puertas abiertas como mecanismo SQF para grupos de interés externos.

5. La gestión de las SQF y sus resultados

Durante el análisis de datos del año 2020, 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 2021 **todas las oficinas país han realizado su propio análisis cualitativo de las SQF recibidas** y la gestión de las mismas.

En muchos casos, las SQF recibidas nos permiten identificar e introducir mejoras en nuestro trabajo, tanto en los proyectos que impulsamos como en nuestra gestión interna. No obstante, es importante señalar que **a veces no es posible resolver la sugerencia o queja con la implementación de medidas correctoras**, ya sea porque no disponemos de los recursos necesarios en ese momento, ya sea porque, tras valorar la sugerencia o queja, decidimos que no es viable o seguro, no representa un uso eficiente de los recursos, o no está alineada con nuestra misión, visión y valores, entre otras consideraciones. En estos casos, igual que para las SQF que conllevan medidas correctoras, siempre registramos la SQF e informamos a la persona que presentó la SQF de los motivos de la decisión tomada.

Indicamos a continuación ejemplos de las SQF recibidas y las decisiones tomadas:

SUGERENCIAS	DECISIONES TOMADAS
Sugerencia sobre la creación de un ambiente agradable en los espacios vacíos de la oficina (colocación de plantas hortícolas y árboles frutales: limoneros, plátanos). <i>(Personal Educo, en persona, Educo Senegal).</i>	La administración ha colocado macetas naturales en lugares que embellecen el paisaje con estos espacios verdes y ayudan a que nuestro entorno de trabajo sea saludable.
Sugerencia sobre los trámites necesarios para la realización de revisiones médicas. <i>(Personal Educo, vía email, Educo España).</i>	Se incorporó un procedimiento más ágil para realizar esta gestión, que fue comunicado a todo el personal a través de la intranet (Synergy).
Sugerencia sobre la construcción de aseos en una escuela. <i>(Niña participante de proyecto, buzón, Educo Senegal).</i>	La cuestión, que queda fuera del ámbito de las responsabilidades de Educo Senegal, se planteó en una reunión con el CESE (Comité de ejecución, seguimiento y evaluación del proyecto), que incluye a las organizaciones de niñas y niños y las comunidades. A continuación, los niñas y niños incluyeron estos puntos en el memorándum que se entregó a las autoridades locales y administrativas, a raíz del cual las autoridades los incluyeron en el presupuesto de 2022.
Sugerencia sobre la encuesta interna relacionada con el funcionamiento del Comité SQF. Se propone hablar con el personal para conocer su opinión, así como utilizar las encuestas en línea. <i>(Personal Educo, Educo Filipinas).</i>	La directora nacional aclaró al personal el papel del Comité SQF durante la asamblea general y se dio cuenta de que es necesario que el Comité SQF reoriente al personal sobre cuáles son sus funciones.
Sugerencia sobre el uso de teléfonos móviles institucionales. La persona que presenta la sugerencia indica su preocupación por el riesgo que corren las compañeras técnicas que usan sus teléfonos personales para comunicarse con las familias y adolescentes que se encuentran en riesgo social. Sugiere proporcionarles un teléfono institucional u otra forma que sea segura para no exponerse ellas. <i>(Personal Educo, email, Educo El Salvador).</i>	Se solicitó a IT para la búsqueda de alternativas que puedan paliar la necesidad de comunicación de los equipos técnicos y por la falta de presupuesto limita la adquisición de equipos telefónicos para cubrir necesidades de cada región. Se espera incorporar a nuevo presupuesto país.
Se propone valorar las cargas de trabajo para que las personas técnicas puedan cumplir con el protocolo de bioseguridad, es decir, valorar el número de personas en vehículos, el número de horas en la oficina, etc., ya que estos factores no permiten cumplir con las cargas laborales pendientes. <i>(Personal Educo, email, Educo El Salvador, personal Educo).</i>	Se informó al Coordinador de Programas por el exceso de trabajo que tienen los equipos técnicos, y se constató que este tipo de actividades estaban orientados a la zona de occidente específicamente. Como equipo de trabajo se tuvo que revisar el rol de los equipos para que las actividades de trabajo fueran justas y equilibradas por cada técnico/a.
Se sugiere a la dirección general incluir más información (orden del día / temas a tratar) en las convocatorias de las	Desde dirección general se explica que no son cápsulas monográficas para hablar de un tema específico, sino que se trata de generar un espacio

cápsulas informativas. *(Personal Educo, email, Educo España).*

donde podamos verbalizar algunos de los temas claves que están pasando en la organización en ese momento y asegurar que hay tiempo para comentarios o preguntas.

QUEJAS

DECISIONES TOMADAS

Queja de uno de los ex profesores de Educo sobre el dinero del fondo de previsión (FP). *(Ex personal Educo, Educo Bangladesh, redes sociales).*

El personal de Educo fue reorientado sobre la política de RRHH y los beneficios del personal. El personal también aclaró la diferencia entre las prestaciones oficiales y las de la compañía de seguros. Se pide al personal que revise cuidadosamente la política de beneficios y que se comunique con RRHH si alguna cuestión no le resulta clara.

Queja sobre la falta de una política inclusiva en la elección de la oficina de Dakar. Se considera que la ubicación de la oficina en la tercera planta no tiene en cuenta a las personas mayores y con movilidad reducida. Esto dificulta el acceso al sitio. *(Visitante externo, en persona, Educo Senegal).*

Actualmente se ha iniciado la búsqueda de nuevos locales más inclusivos para tener en cuenta las quejas del público y de los socios locales.

Queja sobre la exclusión de un municipio de un proyecto. El inspector considera que no entiende la elección de los municipios para la rehabilitación y que su municipio está excluido. *(Participante proyecto, vía telefónica, Educo Níger).*

Educo organizó una reunión con las inspecciones, los ayuntamientos y la Dirección Regional de Educación, para compartir el diagnóstico de necesidades. Se destaca la importancia de compartir con los socios la base de las decisiones tomadas.

Queja relativa a la compensación por trabajo realizado. Uno de los antiguos miembros del personal de proyectos de una organización asociada, afirmó que no recibió el salario de ocho días ni otras compensaciones por parte de la organización. *(Ex personal de proyectos de una organización socia, Educo Bangladesh).*

Se decidió que la organización local asociada ingresará el salario reclamado en la cuenta bancaria del personal. Se proporcionarán otras compensaciones según la política.

A partir de esta experiencia, se pedirá a los socios que presenten y aclararen los beneficios y el desglose de los salarios al personal durante la contratación.

Queja sobre personas que ofrecen puestos de trabajo falsos a través de una circular utilizando la identidad de Educo Bangladesh, en cuatro periódicos locales y sitios de noticias de empleo. Las personas solicitantes de empleo se presentaron a través del correo electrónico que se mencionaba en la circular. *(Personal de Educo, email, Educo Bangladesh).*

Las medidas adoptadas incluyen

- 1) Se ha informado a la policía de Bangladesh sobre este asunto.
- 2) Se ha publicado un aviso de advertencia a nivel comunitario para sensibilizar a la población.
- 3) Se ha publicado un aviso de advertencia en el sitio web y la página de Facebook.
- 4) Se comunicó con las autoridades de los periódicos que publicaron las circulares falsas.

Varias quejas sobre el regalo de la gallina y el gallo. Se propone ofrecer otros regalos que no sean de animales (*Público general, redes sociales, Educo España*).

Se valora y se da respuesta según el argumentario. En la respuesta, se explica los motivos de ofrecer este regalo, entre otras cosas, que tratamos de cubrir las necesidades más urgentes identificadas en las comunidades en las que trabajamos, y que nuestro propósito con este regalo es que los niños y niñas en edad de crecimiento puedan diversificar su dieta alimentaria para que tengan un adecuado desarrollo físico y mental.

FELICITACIONES

Se recibió una felicitación sobre la contribución significativa de las actividades de teatro en la cohesión social. Se considera que los temas elegidos son muy relevantes. (*Participante de proyecto, en persona, Educo Níger*).

Se recibió una felicitación por la implementación de una herramienta útil (repositorio de archivos web) para el equipo de programas (*Personal Educo, email, Educo Bolivia*).

Felicitación sobre los avances logrados por el personal de la región en la primera mitad del año, a pesar de las condiciones por COVID-19. Se considera que se ha avanzado en los compromisos y condiciones que se requieren para establecer los nuevos proyectos en la zona de trabajo y nuevas relaciones con las administraciones de gobiernos locales. (*Personal Educo, email, Educo El Salvador*).

Felicitación sobre la formación en DRR: se considera que los conocimientos serán muy útiles para todas las personas participantes. (*Participante de proyecto, en persona, Educo Bangladesh*).

Estos ejemplos reflejan que los mecanismos SQF han sido útiles para dar voz a nuestros grupos de interés y son **indispensables para identificar mejoras en nuestro trabajo**. Es importante seguir fomentando su uso.

Avances en la implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicidades en 2021

Comités Nacionales de SQF

Durante el 2021 los Comités Nacionales de SQF, a través de los planes de trabajo elaborados y adaptados a la situación que la pandemia ha generado, consiguieron avances importantes. A continuación, se mencionan los más destacados:

España

- Se renovó el Comité Nacional de SQF con la integración de nuevos miembros.
- Durante el 2021, el Comité Nacional SQF hizo uso de las redes internas en sede para fortalecer la comunicación haciendo encuestas y elaborando infografías para impulsar la Política de SQF.
- Se elaboró material específico para incluirlo en el pack de bienvenida de nuevas incorporaciones.

El Salvador

- Se han puesto en marcha reuniones periódicas con el equipo directivo.
- Se ha trabajado en el mecanismo de plataforma web de oficina país para que sea accesible al público en general.

Bangladesh

- El Comité SQF inició las sesiones de orientación con organizaciones socias locales para extender la gestión de las SQF a los grupos de interés externos.
- Se ha puesto en marcha un número de móvil específico para la recepción de SQF.
- Se realizaron ocho Jornadas de Puertas Abiertas con socios locales para impulsar la Política SQF.

Filipinas

- Se desarrollaron tres herramientas informáticas para la gestión de las SQF. Las herramientas se administran en línea para gestionar las SQF externas.

India

- Se realizó una sesión de inducción para personal nuevo y repaso para personal de la oficina país sobre la Política SQF y los mecanismos SQF implementados a nivel interno.

Benín

- Se renovó el Comité Nacional SQF con la integración de nuevos miembros.
- Se hizo la difusión a nivel interno del procedimiento de la gestión de SQF y se reforzó la información sobre los diferentes mecanismos para hacer llegar las SQF.

Mali

- En coordinación con el departamento de comunicación, se elaboraron afiches y folletos sobre la Política SQF.
- Se realizaron talleres de sensibilización sobre la Política SQF dirigida al equipo interno, así como a los socios locales con los que trabajamos.

Níger

- Creación del Comité Nacional SQF.
- Elaboración de los procesos internos para la gestión de las SQF.
- Sensibilización sobre la Política SQF al personal de Educo Níger, así como a los socios locales con los que trabajamos.

Comisión Global SQF

Entre los avances de la Comisión Global de SQF durante el 2021, podemos destacar los siguientes:

- Revisión y actualización de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, en colaboración con los Comités Nacionales SQF
- Acompañamiento para la puesta en marcha de la herramienta *MERA 6.11 Guía para el diseño e implementación de mecanismos SQF*
- Realización de reuniones regionales de SQF trimestrales, y reuniones bilaterales ad hoc para dar apoyo a los Comités SQF con temas específicos
- Elaboración de las *Orientaciones para las consultas SQF*, para acompañar y homogenizar el proceso de consultas sobre mecanismos SQF en el ámbito programático
- Análisis de las SQF recibidas a nivel global durante el 2020, preparación y difusión del Informe SQF 2020
- Acompañamiento a los Comités Nacionales SQF con la preparación de sus planes de acción 2022

Con respecto a las recomendaciones que hicimos en 2020 para mejorar la implementación de la Política SQF, en la siguiente tabla se muestran los avances y los logros:

RECOMENDACIÓN	AVANCES / LOGROS
<p>Integrar en los procedimientos existentes medidas de actuación frente a situaciones imprevistas para que los Comités Nacionales de SQF puedan seguir su funcionamiento habitual y se sigan utilizando los mecanismos SQF establecidos.</p>	<p>Se han podido integrar procedimientos online para facilitar la comunicación y el trabajo entre los miembros de los Comités Nacionales de SQF.</p> <p>Algunos Comités Nacionales de SQF han creado mecanismos online (plataforma, WhatsApp etc...) de SQF.</p>
<p>Reforzar el compromiso de los Comités Nacionales de SQF a la hora de rellenar el registro de SQF para facilitar el análisis de datos y proporcionar información lo más fiable posible.</p>	<p>Se ha modificado y socializado, con los Comités Nacionales de SQF, la herramienta <i>MERA 6.14 Plantilla registro de SQF</i> y su apartado de instrucciones, con ejemplos, para reducir posibles errores de registro y mejorar la calidad y clasificación de los datos registrados.</p>
<p>Fortalecer las capacidades de los Comités Nacionales de SQF para que preparen ellos mismos el análisis cuantitativo y cualitativo de sus datos de cara a la elaboración del Informe Anual SQF 2021. Esto facilitaría el análisis global de tendencias.</p>	<p>Se ha trabajado en unas preguntas guías a incluir en la herramienta de consolidación de datos cualitativos para facilitar el auto análisis de los Comités Nacionales de SQF sobre las SQF que han recibido y gestionado durante el año.</p>
<p>Consolidar el trabajo de incidencia con las direcciones de las oficinas país para que faciliten la labor de los Comités Nacionales de SQF, y para que se involucren en la resolución de las SQF que reciben y en las mejoras que se apliquen.</p>	<p>La Comisión Global SQF, a través de sus reuniones regionales y bilaterales con los Comités Nacionales de SQF ha seguido empoderando sus miembros para que compartan sus planes de acción, y mantengan reuniones regulares con sus Direcciones.</p>
<p>Consolidar la coordinación entre los Comités Nacionales de SQF y los equipos de programas para facilitar la implementación de los mecanismos SQF a nivel externo con las organizaciones socias locales.</p>	<p>La Comisión Global SQF ha hecho sesiones formativas, en cada una de las regiones, sobre la implementación de la Política SQF. Además de los/las miembros de los Comités Nacionales de SQF, se ha invitado también a los equipos de Programas y MERA para visibilizar su rol y fomentar la coordinación en estos procesos.</p>

Próximos Pasos

- Recordar con los Comités Nacionales de SQF los criterios del uso del mecanismo “en persona”. Este último se tiene que priorizar sobre todo frente a participantes que no puedan tener acceso a otros tipos de mecanismos (brecha digital, falta de conexión internet, analfabetismo etc....)
- Afinar las definiciones de lo que entendemos por SQF, especialmente los criterios de felicitaciones (cuestiones vinculadas al hacer de Educo, sobre una acción concreta etc..) para asegurar una comprensión compartida entre todos los Comités Nacionales de SQF, generar unos registros equilibrados y dar mayor utilidad a las SQF recibidas de cara a la mejora continua.
- Seguir reforzando la coordinación entre los equipos de Programas, MERA y los Comités Nacionales de SQF para facilitar la integración de los procesos de implementación de mecanismos SQF dentro del ciclo de programación.
- Seguir fortaleciendo las capacidades de los Comités Nacionales de SQF para que puedan hacer análisis más cualitativo de los datos de sus registros SQF nacionales.
- Elaborar un módulo de formación online sobre la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones y asegurar que todas las personas que forman parte del equipo de Educo lo realicen.
- Elaborar y compartir las fichas de evaluación de los mecanismos SQF.
- Seguir reforzando cómo identificar y derivar una denuncia, en coordinación con el Comité de Compliance.

Me parece peligroso que los compañeros utilicen sus teléfonos personales para comunicarse con participantes en situación de riesgo social. Sugiero que podamos tener teléfonos móviles institucionales.

(Personal Educo, email, Educo El Salvador)

Se espera incorporar en el próximo presupuesto del país la adquisición de teléfonos institucionales para los equipos técnicos de cada zona.

¿Por qué mi comunidad no está incluida en vuestros proyectos de educación?

(Participante proyecto, teléfono, Educo Níger)

Educo ha organizado un encuentro con todas las inspecciones, alcaldías y la Dirección Regional de Educación para compartir sus diagnósticos. Es importante siempre compartir con los socios la base de las decisiones tomadas.

“¡Me ha encantado la actividad de teatro sobre la temática de la cohesión social!

(Participante proyecto, en persona, Educo Níger)

“¡Muchas gracias por esta formación sobre reducción de riesgos de desastres (DRR), nos será muy útil!

(Participante proyecto, en persona, Educo Bangladesh)

Documentos relacionados y datos de contacto

La Política de SQF está disponible [aquí](#), 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:

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de SQF.
- MERA 6.11 Guía para el diseño e implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Para más información sobre los temas tratados en este documento, póngase en contacto con la Comisión Global de SQF a través de: ComisionGlobalSQF@educo.org.

A continuación, listamos los datos de contacto para presentar una SQF vía correo electrónico en cada oficina país:

Oficina país	Correo electrónico de SQF
Bangladesh	myopinioncounts.bd@educo.org
Benin	monaviscompte.bj@educo.org
Bolivia	miopinioncuenta.bo@educo.org
Burkina Faso / Níger	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
Senegal	monaviscompte.sn@educo.org

