



GLOBAL

Informe anual de sugerencias, quejas y felicitaciones

ENERO - DICIEMBRE 2018

Coordinación y redacción: Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Idiomas disponibles: castellano, francés, inglés

Documentación relacionada:

- Política de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Términos de Referencia de la Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Guía para la implementación de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (nivel interno)

Un agradecimiento especial a los Comités Locales de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones en 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 Implementación y Seguimiento de la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones a través de: sugerenciasyquejas@educ.org

©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.

Introduction

Un año más, presentamos este **Informe de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF)**, hito indispensable para el cumplimiento de nuestro compromiso con la participación, la transparencia y la rendición de cuentas.

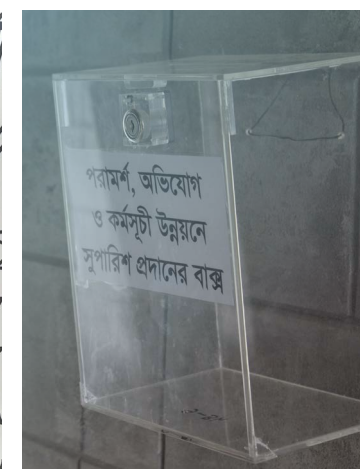
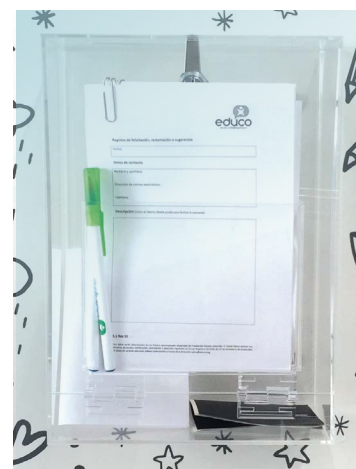
El informe es fruto del trabajo conjunto de los **comités locales de SQF**, la **Comisión Global de Implementación y Seguimiento de la Política de SQF** y de los **Asesores Regionales de Rendición de Cuentas y Políticas**, a los cuales queremos desde aquí agradecer la inestimable labor que en este sentido han desarrollado.

Así pues, poniendo en valor la implicación y el esfuerzo de todas las personas involucradas, queremos hacer una llamada para aprovechar las oportunidades que el presente documento nos brinda con vistas a **fortalecernos institucionalmente y avanzar en la realización de nuestra misión y de los valores y principios** de los que nos hemos dotado.

¿Qué SQF hemos recibido durante 2018?

En 2018 recibimos un total de **326 SQF** a nivel global:

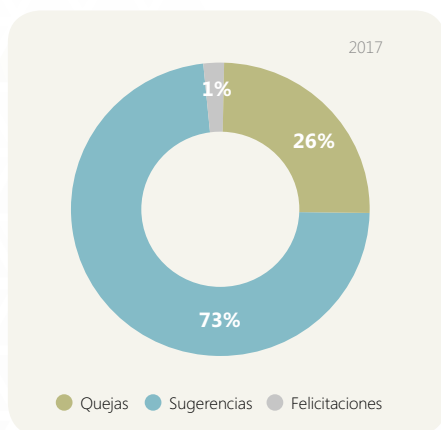
Resumen de las SQF recibidas durante 2018		
Tipo	Vía de entrada	Procedencia
194 sugerencias	21 vía correo electrónico	33 internas
91 quejas	78 vía teléfono	293 externas
41 felicitaciones	157 vía buzones físicos	
	22 en persona	
	45 vía encuestas y dinámicas de evaluación	



Buzón de sugerencias en las oficinas de Educo por orden de aparición: Barcelona, Bangladesh, Filipinas y Benín

¿Cómo vamos avanzando? ¿Qué hemos aprendido?

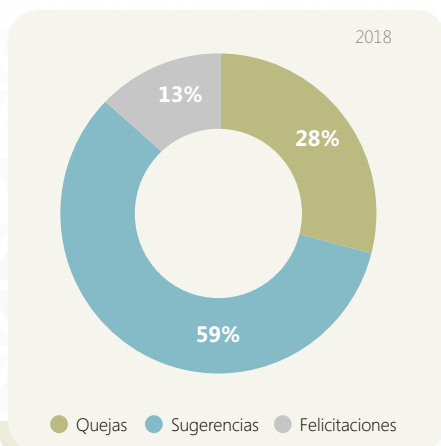
Clasificación por tipo de comunicación (sugerencia, queja, felicitación):



Las **sugerencias** siguen constituyendo la **mayoría de las comunicaciones** recibidas, aunque su porcentaje respecto al total ha disminuido en comparación al año 2017 (59% frente a 73%). No obstante, a nivel interno sigue siendo la principal vía facilitadora de **la crítica constructiva y el diálogo para la mejora de nuestro trabajo**.

En cuanto a la recepción de **quejas**, se observa un **incremento del 2%** respecto a 2017, constituyendo un **28% del total**. Este incremento puede ser indicador de una mayor apropiación del mecanismo como medio de expresión de opinión, aunque, por otro lado, conviene señalar que la mayoría de las quejas recibidas están relacionadas con la **necesidad de reforzar la aplicación de los valores y principios institucionales**, indicándonos que todavía existe un amplio margen de mejora en este sentido.

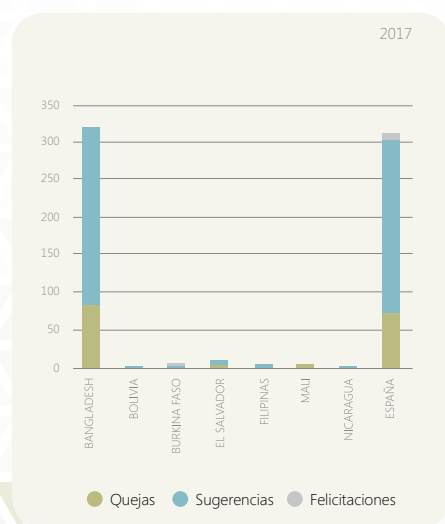
Finalmente, cabe destacar que en 2018 aumentó considerablemente el porcentaje de **felicitaciones** realizadas (**26% del total**). Este dato se considera sumamente positivo, ya que el **reconocimiento del trabajo bien realizado contribuye a reforzar la motivación personal e institucional**.



Clasificación por país y tipo de comunicación

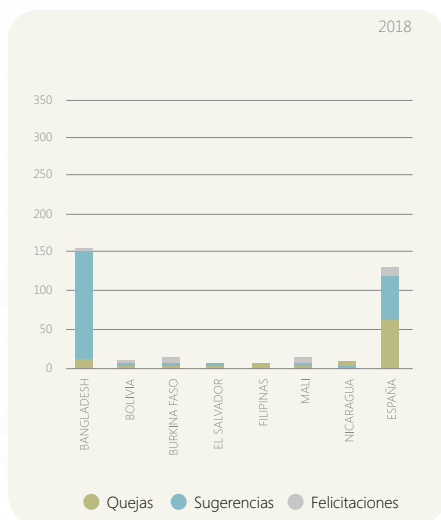
Al igual que en el año 2017, la **significativa diferencia entre el volumen de SQF recibidas en Bangladesh y en España respecto al resto de oficinas país** se explica por el hecho de que, por razones históricas, en los dos casos existen mecanismos concretos de alcance externo instalados, dirigidos a **dos grupos de interés específicos: comunidad educativa y personas colaboradoras** (padrinos, madrinas, socios y socias, donantes puntuales, etc.), respectivamente. En el resto de las oficinas país se dispone únicamente de mecanismos de SQF a nivel interno, o bien se está simplemente comenzando con el desarrollo de mecanismos externos.

No obstante, en el caso de **España**, los **datos de 2018 son significativamente menores que los correspondientes a 2017**, al no contemplar este informe las SQF recibidas a través de redes sociales. Y en esta ocasión **no se han incluido las redes sociales como mecanismo de SQF**, debido a que, efectivamente, han sido una vía de recepción de opiniones pero no constituían SQF como tales, por lo que se ha considerado que desvirtuaban el análisis.



Es importante asimismo señalar que en el análisis de los datos correspondientes al año 2018 se ha **incluido la información relativa a la oficina país de Benín**, la cual implementó el mecanismo de SQF en el curso de dicho año.

No ha sido posible, en contraparte, **obtener datos de la oficina país de El Salvador**, debido a que los cambios organizativos y de estructura ocurridos en la oficina país afectaron en gran medida al Comité Local de SQF y a los mecanismos instalados, y será necesario realizar un proceso de sensibilización a nivel interno para su relanzamiento y para generar nuevamente confianza en los mismos. Un importante aprendizaje por extraer es, por tanto, que debe trabajarse para **favorecer la estabilidad de los equipos de trabajo** de los comités locales de SQF, **reforzar los procesos de traspaso** en caso de que se dan

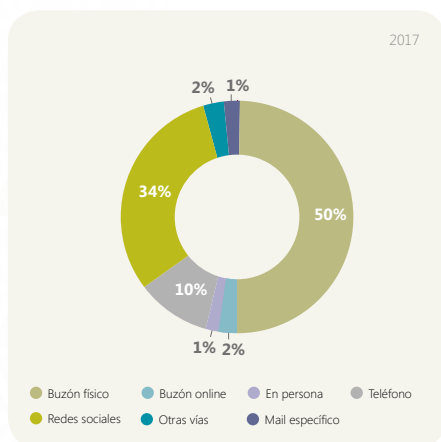


cambios, y, a nivel sobre todo de la comisión global, debe disponerse de la información pertinente sobre reestructuraciones de equipo acontecidas en las oficinas país, para poder prestar el apoyo necesario a los comités locales y evitar la pérdida de trabajo y conocimiento.

En general, y pese a que **a nivel global el número de SQF sigue siendo bajo**, es importante destacar las **mejoras que se han realizado, tanto en los mecanismos como tales como en cuanto a la gestión de las comunicaciones** recibidas, lo que ha generado que el **impacto posterior de las SQF haya sido mayor que en 2017**.

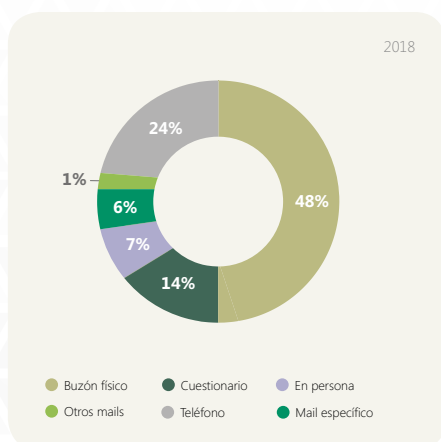
Aún así, se deben seguir **reforzando los planes específicos de comunicación y sensibilización**, sobre todo en aquellas oficinas país como El Salvador donde los procesos internos institucionales puedan afectar o haber afectado a la motivación y confianza del personal en los mecanismos.

Clasificación por tipo de mecanismo



Los datos indican que el **mecanismo de SQF mayoritariamente utilizado** sigue siendo el **buzón físico**, dado que es el más comúnmente implementado en las distintas oficinas país.

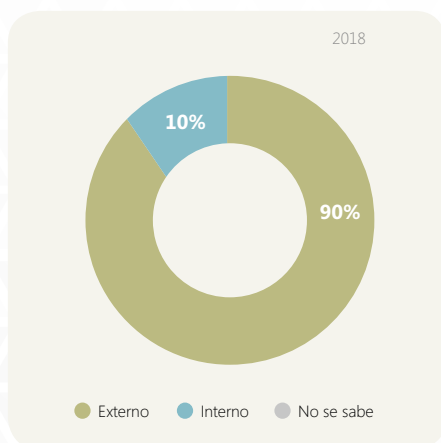
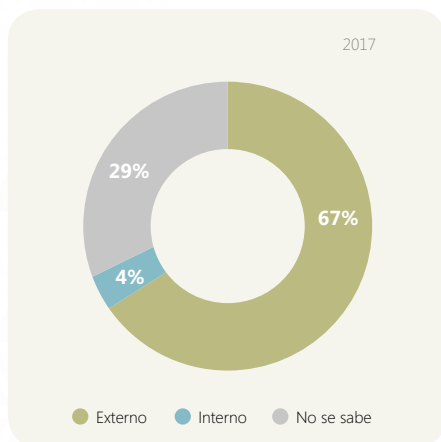
En 2018 en **segundo lugar** se sitúa el **teléfono**, sustituyendo a redes sociales. Esto se debe al hecho de que, como comentado anteriormente, en la elaboración de este informe **no se han considerado a las redes sociales como mecanismo de SQF**, ya que, han sido una vía de recepción de opiniones, efectivamente, pero que no constituían SQF como tales, y, por tanto, se ha considerado que desvirtuaban el análisis. Asimismo, cabe mencionar que el teléfono mantiene una posición alta como vía de entrada de SQF debido a la existencia del Departamento de Atención al Colaborador (centro de atención telefónica) ubicado en las oficinas de la sede de Educo en Barcelona.



En **tercer lugar** se encuentran los **cuestionarios**, que en el año 2017 fueron incluidos dentro de la categoría "Otras vías" y representaban un porcentaje muy residual (2%). Esta tercera posición actual informa por tanto sobre la **mejora de la cultura de evaluación** de la organización.

Por otro lado, se da un **incremento respecto a 2017 del porcentaje de SQF recibidas a través de la vía "en persona"**, lo que indica de nuevo que debe **reforzarse la comunicación y la promoción del uso de los mecanismos formales instalados**, con el objetivo de reforzar la confianza de las personas en dichos canales. Es importante recalcar también la necesidad de **registrar cualquier SQF de la manera más inmediata posible y de mantener este registro actualizado**, ya que de otra forma se corre el riesgo de perder información valiosa.

Clasificación por origen



Comparando los años 2017 y 2018, el primer punto a destacar sería el hecho de que, a nivel de registro, en 2018 siempre ha sido **posible identificar el origen (interno o externo)** de las SQF, lo que significa que se ha dado una **mejora sustancial en la calidad de los procesos de registro** y que ha **disminuido la frecuencia del anonimato**, que impedía conocer el origen de las comunicaciones.

Asimismo, se observa que el **mayor porcentaje (90%)** de estas comunicaciones sigue siendo de origen **externo**, a pesar de que, de hecho, la mayoría de las oficinas país cuentan únicamente con mecanismos a nivel interno. Esto se explica simplemente por el **alto número de SQF recibidas en Bangladesh y España** a través de sus canales específicos dirigidos, respectivamente, a la comunidad educativa y a las personas colaboradoras (padrinos, madrinas, socios y socias, donantes puntuales, etc.), así como por la **utilización de los canales en persona y telefónico**, los cuales son mayoritariamente utilizados por personas externas a la organización que entran en comunicación directamente con el equipo humano de Educo.

¿Y en la práctica?

Algunos ejemplos de SQF recibidas	Mejoras introducidas a raíz de estas SQF
Sugerencia sobre la creación de una cuenta de correo electrónico común para personal temporal y voluntariado, de manera que dispongan de acceso a la información institucional en tiempo real.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha dispuesto un tablón de anuncios donde se compartirá toda la información organizacional relevante, y, en particular, aquella que les concierne especialmente.
Queja por parte de un alumno acerca de que únicamente las niñas tengan acceso a participar en una actividad de teatro.	<ul style="list-style-type: none"> • Se creó un nuevo grupo inclusivo, con participación tanto de niñas como de niños. • Se realizaron actividades de sensibilización en temas de equidad de género.
Queja del equipo Educo sobre la calidad del servicio proporcionado por un proveedor de alimentación (existencia de riesgos para la salud).	<ul style="list-style-type: none"> • Se celebró una reunión con el proveedor en la que se le transmitieron las inquietudes del equipo y las mejoras esperadas, pero, al no cumplir con lo solicitado, se decidió rescindir el contrato.
Queja contra personal Educo por trato inadecuado a personal proveedor de servicios externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se envió una carta al proveedor del servicio externo informándole de que se habían tomado las medidas apropiadas con respecto a la persona miembro de Educo en cuestión. • Se mantuvieron conversaciones con las personas que fueron testigos de lo ocurrido, para transmitir claramente el mensaje de que Educo no tolera este tipo de comportamientos. • Se tomó la decisión de elaborar directrices sobre realización de visitas de aprendizaje y sobre la participación de proveedores de servicios externos, en particular de conductores, en las mismas.

¿Cómo han avanzado los comités locales de SQF?

La implementación de la Política de SQF busca asegurar que todos los actores participantes en nuestros programas, proyectos u otras actuaciones dispongan de una vía para opinar sobre la labor que llevamos a cabo, así como para solicitar información o retroalimentación cuando lo consideren pertinente.

La primera fase de dicha implementación ha consistido en la puesta en marcha de **mecanismos de SQF a nivel interno**, es decir, dirigidos al equipo humano de Educo y al patronato. Así, el paso siguiente será la instalación de **mecanismos dirigidos a grupos de interés externos**, con especial atención a los **mecanismos accesibles y adaptados** a nuestros protagonistas centrales: **la niñez, sus familias y sus comunidades**.

Durante 2018 se ha avanzado a diferentes niveles en las oficinas país, y todas estas experiencias han aportado y aportarán aprendizajes importantes al proceso de implementación de mecanismos de SQF adaptados a la niñez.

A continuación se resumen los principales avances que los comités locales de SQF de las diferentes oficinas país han realizado:

Bangladesh

- Desarrollo de actividades del Comité Local de SQF de forma descentralizada en las tres zonas de actuación, siempre en coordinación con el equipo líder.
- Gestión de un total de 147 SQF.

Filipinas

- Elaboración, por parte del área de RRHH, de una estrategia de difusión de la Política de SQF, de manera que todo el equipo tuviera conocimiento de esta.

Bolivia

- Actualización de los términos de referencia del Comité Local de SQF.
- Inicio de acciones de promoción del uso del buzón de SQF (colocación de mensajes al respecto en el panel informativo de la oficina).
- Creación del «Boletín informativo sobre el mecanismo de gestión de sugerencias de Educo Bolivia».
- Realización de encuesta sobre el buzón de SQF.
- Instalación de un nuevo mecanismo de presentación de SQF (correo electrónico).

El Salvador

- Reinicio del proceso y de la designación de personas referentes, tras la reestructuración de personal llevada a cabo en la oficina país.
- Comienzo de la elaboración de los nuevos términos de referencia del Comité Local de SQF.
- Promoción y afianzamiento del uso del buzón y del correo electrónico de SQF a nivel interno.

Guatemala

- Conformación del Comité Local de SQF, integrado por cuatro personas.
- Elaboración del Plan de Acción 2018-2019 del Comité Local de SQF.
- Elaboración de la “Guía para la recepción, traslado y seguimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones”.
- Celebración de sesiones de aprendizaje sobre la Política de SQF con todo el personal de la oficina país.

Nicaragua

- Renovación del Comité Local de SQF, formado por tres personas (dos pertenecientes al área técnica y una al área de administración), a través de un proceso de votación.
- Difusión de la cuenta de correo electrónico quejasysugerencias.nicaragua@educo.org.
- Definición de estrategias para motivar al personal al uso del mismo.

Benín

- Actualización del Plan de Acción 2018 del Comité Local de SQF.
- Desarrollo de un procedimiento interno para la gestión de SQF.

India

- Designación de dos personas referentes, quienes se encargan de dar a conocer la Política de SQF a todo el equipo y de proporcionar las orientaciones necesarias para su aplicación.

Mali

- Establecimiento del Comité Local de SQF.
- Elaboración del Plan de Acción 2018 del Comité Local de SQF.
- Validación de los procedimientos de gestión de SQF.
- Implementación de los buzones de SQF en las oficinas de Segou, Bamako y Bako.

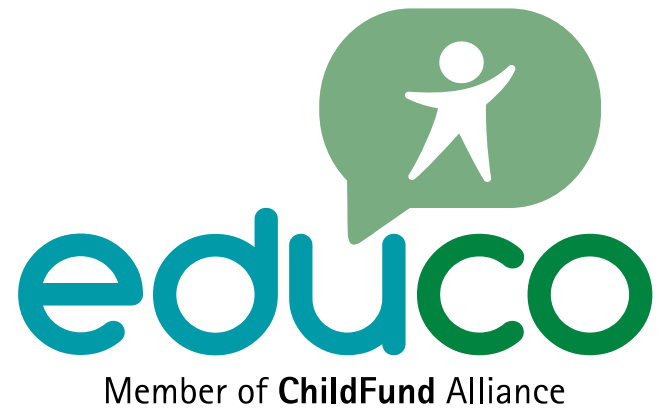
Burkina Faso

- Elaboración del Plan de Acción 2018 del Comité Local de SQF, que incluyó actividades en los ámbitos de la sensibilización, gestión de la información y presentación de informes.
- Desarrollo y difusión de una versión simplificada/adaptada de la Política de SQF.

- Elaboración de los términos de referencia del comité.
- Revisión del procedimiento de gestión de las SQF.
- Elaboración y difusión del primer Informe SQF de España.
- Recopilación de datos para el Informe Global SQF 2017.
- Creación de una carpeta Sharepoint y otras herramientas de gestión del comité.

¿Qué recomendamos?

- Se debe **seguir potenciando el empleo de los mecanismos de SQF a nivel interno**, comenzando por reforzar el compromiso y el apoyo institucional recibido desde el estrato directivo de cada oficina país.
- Es extremadamente importante **mantener el registro de SQF actualizado** según el ritmo de recepción de comunicaciones. Es, por un lado, crucial para asegurar la trazabilidad de la información, y, por otro, facilita enormemente la labor llegado el momento de elaborar el informe anual a enviar a la comisión global.
- Asimismo, es absolutamente necesario trabajar para **estabilizar la composición de los comités locales de SQF**, evitando una excesiva rotación de miembros, y, en todo caso, garantizando que se dé un **adecuado proceso de traspaso** de roles y responsabilidades en caso de modificaciones.
- Una vez más, quisiéramos recordar que debe promoverse y favorecerse que la presentación de SQF **NO se realice de manera anónima**, ya que, aunque se permita el anonimato, es evidente que no será posible proporcionar una respuesta personalizada. De igual forma, en el caso de quejas, el anonimato a la hora de presentarlas dificulta el proceso de investigación correspondiente, ya que puede darse la situación de que no existan (o no sean corroborables) evidencias para sustentar las alegaciones.
- En caso de que algún comité local de SQF reciba alguna comunicación que afecte a otras oficinas país, o bien que considere que puede tener implicaciones a nivel global, esta debe ser **redirigida a la comisión global** de implementación de la política.
- Por último, hay que recordar que, en el caso de **conflictos interpersonales**, el espíritu de la política, y, por ende, la recomendación de la comisión global, es que se recurra a la **utilización de los mecanismos de SQF únicamente cuando se haya agotado el resto de vías existentes** para la gestión de conflictos, como podrían ser, por ejemplo, herramientas de mediación gestionadas por el área de RRHH o similar.



f @educuONG
t @educu_ONG

900 535 238
www.educo.org

