



Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Informe Global 2024

Título: Informe global 2024 de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

© Educo (2025)

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, Clara Sainz, Anne Clément (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 el contenido.

Para más información sobre los temas tratados en este documento, póngase en contacto con

ComisionGlobalSQF@educos.org

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

Contenido

Presentación.....	4
Análisis de las SQF recibidas.....	5
Mejoras y aprendizajes.....	14
Avances en la implementación de la Política de SQF en 2024	18
Conclusiones y Valoraciones.....	21
Documentos relacionados	22
Datos de contacto.....	23

Presentación

Un año más Educo se complace presentar el Informe Global 2024 de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (en adelante SQF). En el informe se recopilan y analizan, desde distintos ángulos, las SQF recibidas en 13 países.

Estamos orgullosos de seguir cumpliendo nuestro compromiso de promocionar una cultura de rendición de cuentas dinámica, entendida como un diálogo continuo, pertinente y significativo con nuestros grupos de interés, con el fin de trabajar conjuntamente hacia el cumplimiento de nuestra misión. Es a través de los mecanismos de SQF que nuestros grupos de interés nos dan sus opiniones sobre el trabajo que realizamos, lo que nos permite saber qué hacemos bien y dónde podemos mejorar.

Mediante el establecimiento, la gestión, la promoción y la evaluación de los mecanismos de rendición de cuentas, continuamos implementando la Política de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, documento que establece el marco ético y de actuación que seguimos en todas nuestras oficinas país.

Esperamos que la información aquí presentada sea de interés y agradecemos el excelente trabajo y continuo compromiso de las personas que conforman los Comités Nacionales SQF en nuestras oficinas país.

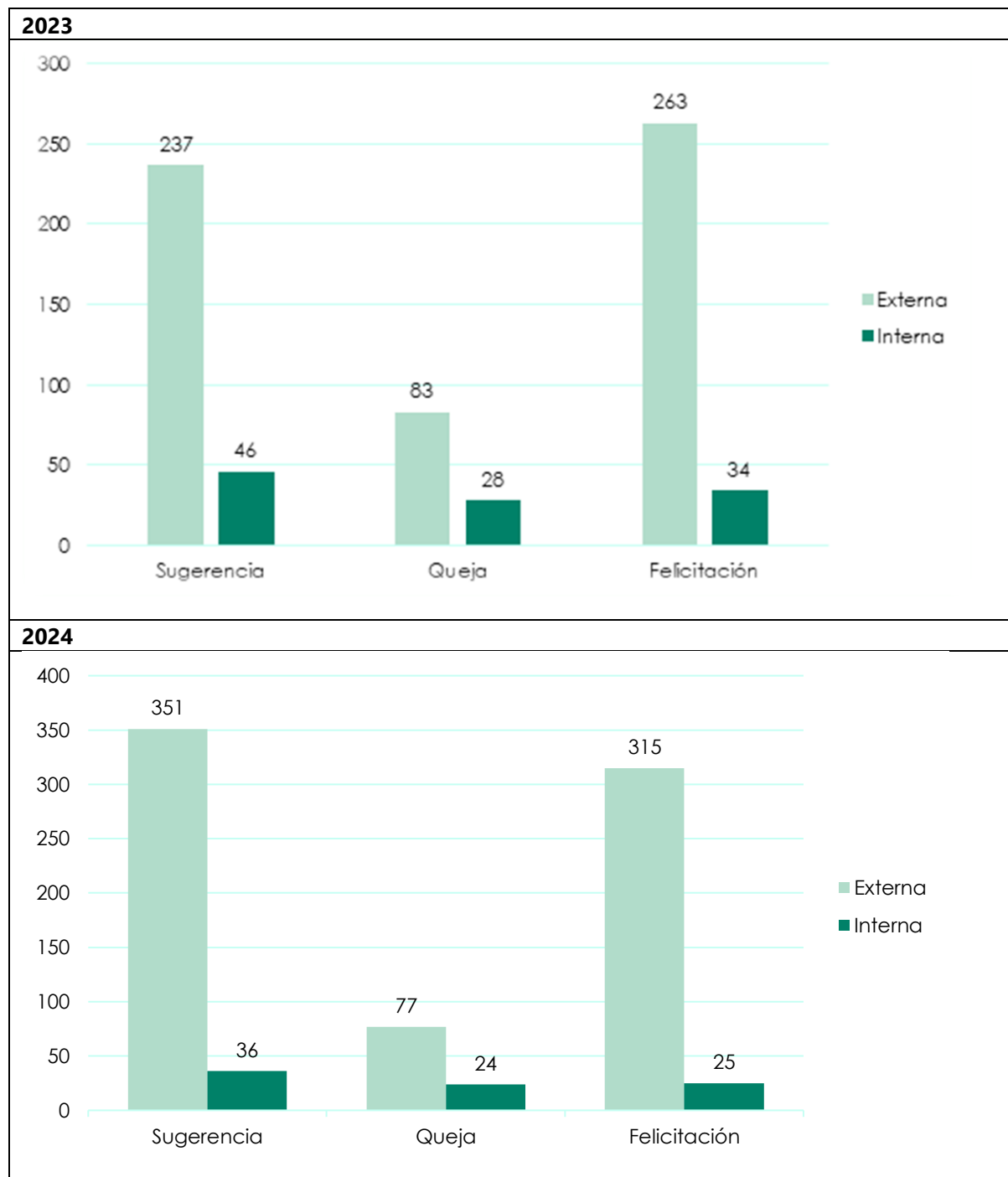
Análisis de las SQF recibidas

En 2024, Educo recibió **828 SQF** a través de los diversos mecanismos de SQF implementados en nuestras oficinas país. En la siguiente tabla las clasificamos por grupo de interés (interno/externo) y vía de entrada (mecanismo utilizado).

SQF recibidas en 2024

	INTERNAS	EXTERNAS	TOTALES
SUGERENCIAS	5 buzón físico 14 buzón digital 12 correo electrónico 1 en persona 1 página web Educo 3 otros	260 buzón físico 10 correo electrónico 35 en persona 3 redes sociales 3 teléfono 34 otros 6 sin información	387
QUEJAS	1 buzón físico 15 buzón digital 5 correo electrónico 3 en persona	31 buzón físico 14 correo electrónico 16 en persona 3 redes sociales 2 teléfono 7 otros 4 sin información	101
FELICITACIONES	1 buzón físico 5 buzón digital 14 correo electrónico 2 redes sociales 3 otros	203 buzón físico 10 correo electrónico 49 en persona 17 redes sociales 28 otros 8 sin información	340
TOTALES	85	743	828

Análisis por Tipología y Procedencia



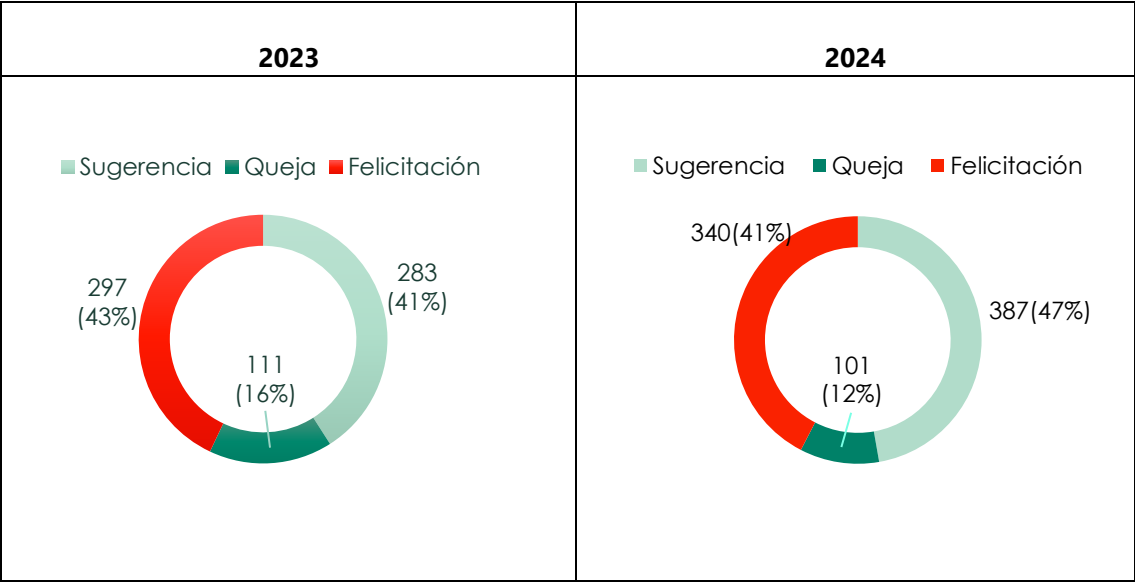
En números totales, **Educo recibió casi un 20% (19,82%) más de SQF que el año anterior** (691 en 2023 contra 828 en 2024). Este aumento ilustra que **los mecanismos de SQF, sobre todo a nivel externo, se implementan y utilizan cada vez más**. Demuestra también que **crece la relación de confianza entre Educo y sus grupos de interés**.

Por otro lado, a **nivel interno, se observa una disminución de SQF presentadas** de algo más **de un 20%** con respecto al año anterior (108 en 2023 contra 85 en 2024).

En 2024 **se mantiene la tendencia a recibir un mayor número de SQF externas** e incluso aumenta la proporción de SQF externas (90% en 2024 contra 85% en 2023). Este aumento de proporción se ha hecho sin poder contar con dos países (Nicaragua y Bolivia) que no reportaron SQF externas en 2024.

“Desde la puesta en marcha de las actividades del proyecto ProMAPE, el matrimonio infantil ya no es una realidad en el pueblo de Goré.”
Participante de proyecto, Educo Benin

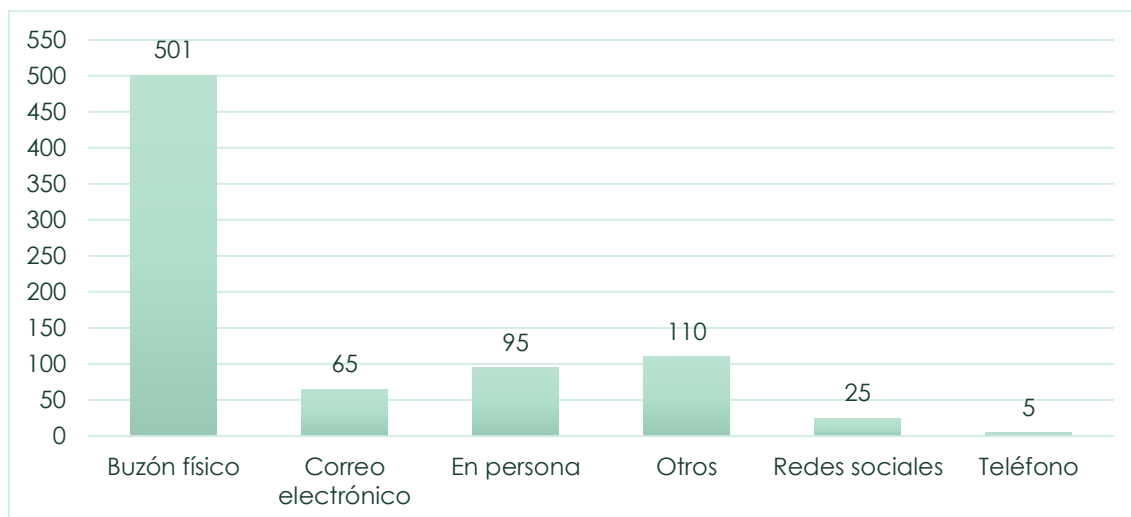
Análisis por tipo de comunicación



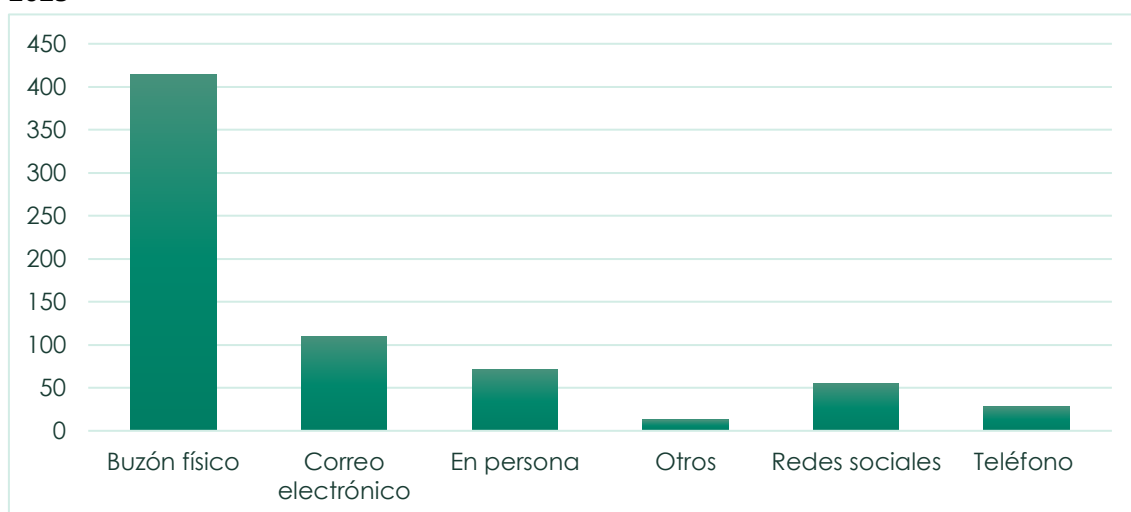
En líneas generales se mantiene la tendencia en cuanto a los porcentajes de sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas. Más del 80% de las SQF recibidas en 2024 fueron sugerencias y felicitaciones. Es interesante observar también que en 2024 recibimos un **24% más de sugerencias** que el año pasado, lo que **demuestra un mayor interés por la crítica constructiva**, que nos ayuda a identificar mejor nuestras áreas de mejora.

Análisis por tipo de mecanismo

2024



2023



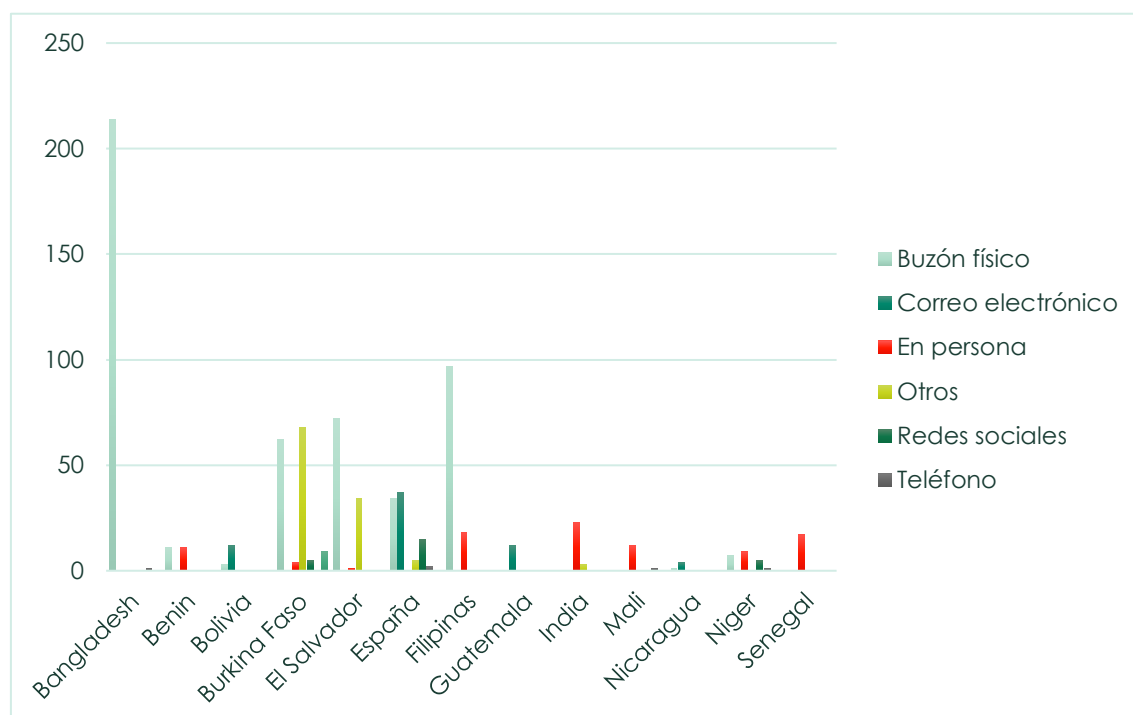
Es interesante observar que a pesar del aumento de SQF presentadas en 2024 con respecto al 2023, **el buzón físico sigue siendo el mecanismo más utilizado**. Se considera algo positivo, ya que es un mecanismo que permite presentar fácilmente SQF anónimas y asegura el consentimiento escrito de la persona usuaria.

En 2024 hemos mantenido la categoría "otros" (opciones distintas a las preidentificadas). Por un lado, se ha integrado aquí el buzón digital utilizado en Educo El Salvador, que en breve incorporaremos en el listado de mecanismos. Por otro lado, mantener esta categoría nos permite identificar los nuevos mecanismos co-creados con nuestros grupos de interés externos y dar espacio a la innovación.

Análisis tipo de mecanismo por país

Bangladesh es el país donde más se utiliza el buzón físico. Esto se debe principalmente a que se utiliza este mecanismo durante las diversas Jornadas de Puertas Abiertas que organiza la oficina país.

El mecanismo “en persona” es el único que se utiliza en todos los países de la región África. Los comités nacionales SQF de la región explican que se debe a cuestiones socio culturales y para facilitar el acceso a la presentación de SQF

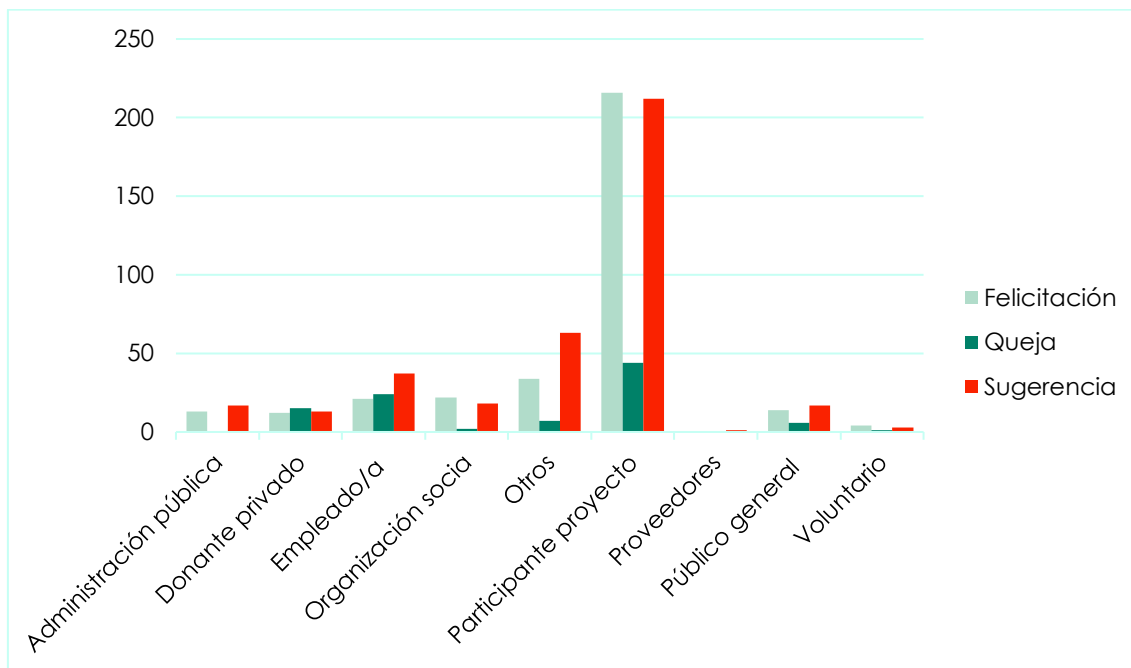


“Propongo que Educo involucre a los asesores pedagógicos en la evaluación de necesidades, en lugar de quedarse únicamente a nivel de inspector.”

Participante de proyecto, Educo Níger

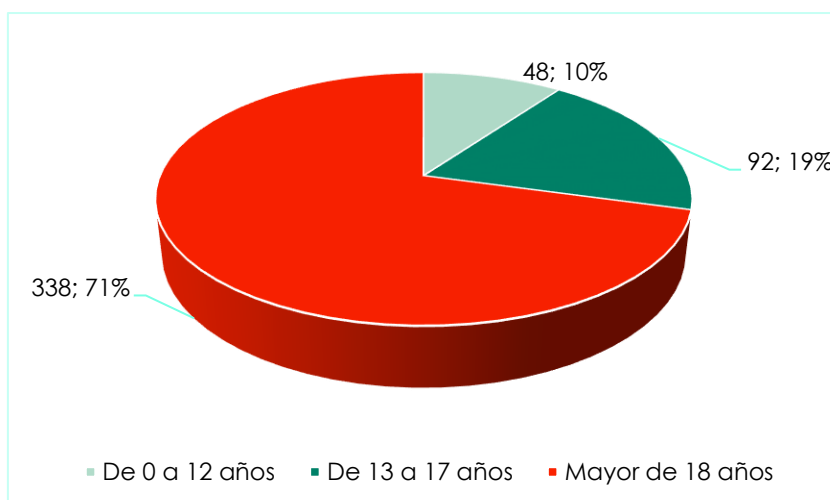
Análisis por perfil de personas usuarias

Hemos analizado el perfil de personas usuarias, los datos relativos a la relación que tienen con Educo, así como su género y edad.



Por lo que respecta a la relación que tienen con Educo, la mayor parte de las SQF provienen de las personas que participan en nuestros proyectos, lo que refleja la coherencia con el objetivo de que los mecanismos SQF den voz particularmente a este grupo de interés, a fin de detectar y aplicar mejoras en nuestro trabajo. Es interesante contar con las sugerencias de la Administración Pública, lo que nos permite identificar áreas de mejora y demuestra la relación de confianza y el sentimiento de colaboración propositiva que tiene Educo con estos actores claves en los procesos de desarrollo.

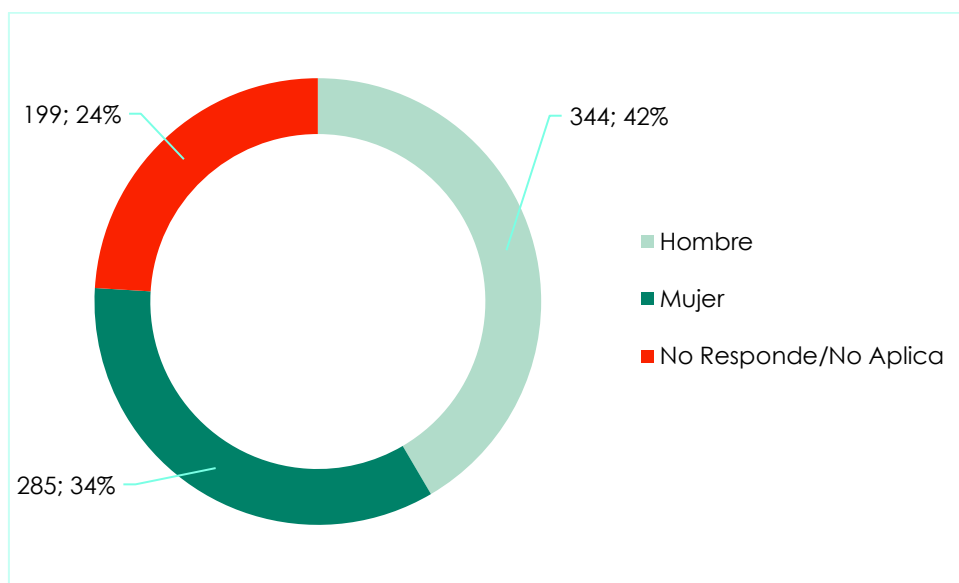
Las personas participantes de proyectos presentan casi por igual felicitaciones que sugerencias (216 contra 212). El hecho de que utilicen los mecanismos demuestra una buena involucración y apropiación de los proyectos por su parte.



En cuanto a la edad, al igual que en 2023 hemos centrado este análisis en las SQF presentadas por las personas participantes de nuestros proyectos y no en el total de SQF recibidas.

A pesar de que la mayoría de las personas participantes que presentaron SQF a Educo son mayores de 18 años, queremos destacar que casi un 30% de las SQF fueron presentadas por niños, niñas y adolescentes. En 2024 recibimos casi un 50% más de SQF de NNA que 2023 (140 en 2024, versus 101 en 2023). Sin embargo, la proporción de SQF recibida de NNA en comparación con las personas adultas se redujo en 13 puntos en 2024 con respecto a 2023 (30 % frente a 43 %).

Seguiremos trabajando para promover y facilitar el uso de los mecanismos SQF entre los niños, niñas y adolescentes.

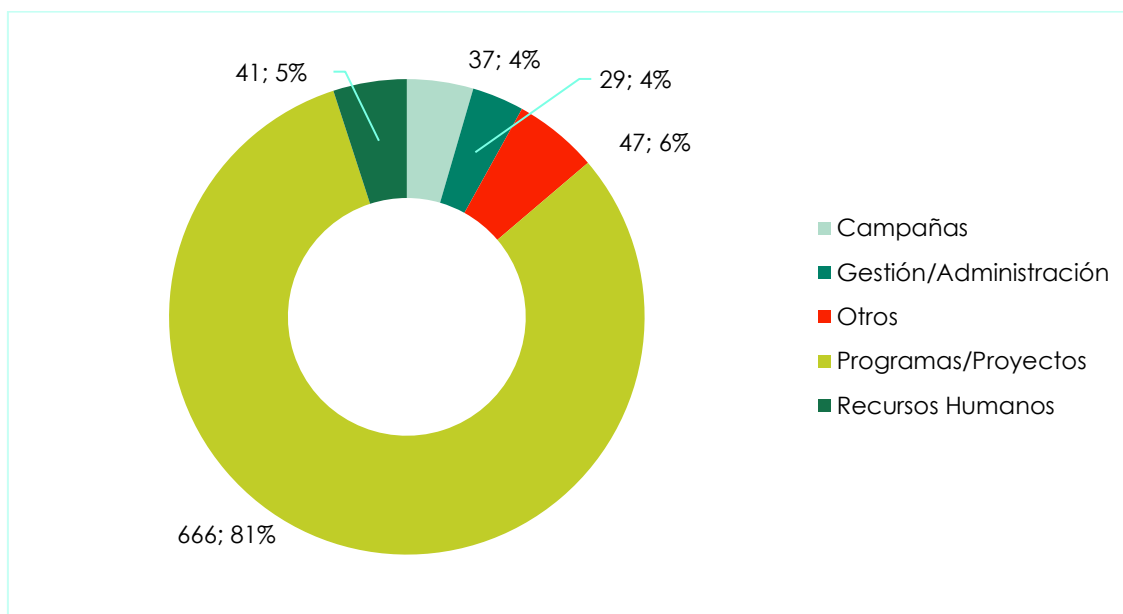


En 2024 hubo más SQF presentadas por hombres (42%) que por mujeres (34%). Hay una proporción importante (24%) de "no responde/no aplica". Tendremos que reforzar la recogida de este dato con los Comités Nacionales SQF de las oficinas país y seguir trabajando en las posibles brechas de género.

"Sugiero instaurar horarios flexibles de ingreso y salida de oficinas. La propuesta es poder entrar y salir más temprano, para minimizar el tiempo en el tráfico para quienes nos movilizamos en vehículo."

Personal Educo Guatemala

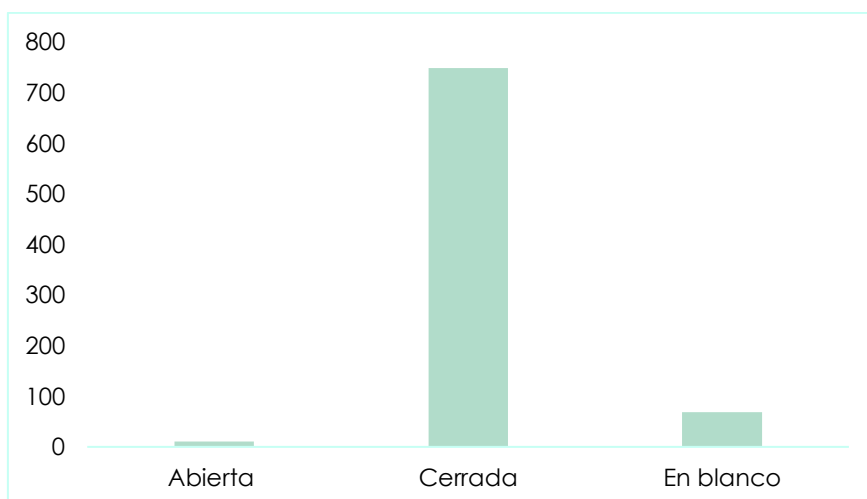
Temática de las SQF reportadas



La mayoría de las SQF presentadas se refieren a temas relacionados con proyectos, en coherencia con el alto número de SQF presentadas por las personas participantes en nuestros proyectos.

Para futuros informes adaptaremos la herramienta de recogida de datos a fin de tener detalle en cuanto a las temáticas. Asimismo, reforzaremos el acompañamiento a los Comités Nacionales en el llenado de este rubro.

Estatus de las SQF al 31 de diciembre de 2024



En 2024 hemos querido introducir el análisis del estatus de las SQF en los registros. Aunque vemos que la mayoría de las SQF están "cerradas", es decir, tratadas, observamos que hay varias en las que no se especifica el estatus. Está previsto que, con la digitalización del registro de las SQF en 2026, no quede información sin llenar. Sin embargo, consideramos normal que haya algunas SQF señaladas como "abiertas" ya que puede haber algunos casos que necesiten más tiempo de

resolución. Asimismo, recordamos que este informe refleja un corte anual del estatus de las SQF, pero estas pueden tener una vida más larga.

Mejoras y aprendizajes

Varias de las SQF recibidas durante 2024 nos han servido para identificar aprendizajes y/o implementar mejoras en nuestro trabajo, tanto en los proyectos que impulsamos como en nuestra gestión interna. Esto es el objetivo principal de los mecanismos de SQF, y seguimos trabajando para que el número de SQF que conllevan a mejoras sea cada vez mayor.

Hemos detectado que debemos reforzar el seguimiento de la aplicación de las mejoras que no pueden implementarse a corto plazo y quedan planificadas a mediano o largo plazo. De este modo, al tiempo que respondemos a lo que nos dicen nuestros grupos de interés internos y externos, lograremos sistematizar de manera más evidente las mejoras implementadas a través de las SQF que recibimos.

Como cada año, consideramos que es importante seguir teniendo en cuenta que, aunque somos conscientes de la responsabilidad que implica para Educo recibir SQF y analizarlas detenidamente, **no siempre es posible resolver la sugerencia o queja con la implementación de medidas correctoras o aplicar mejoras**. Los motivos son diversos. Por ejemplo, porque no disponemos de los recursos necesarios en ese momento o porque, tras valorar la sugerencia o queja, decidimos que no es viable o seguro; porque no representa un uso eficiente de los recursos, o porque la mejora no se alinea con nuestra misión, visión y valores. En algunos casos, la SQF realmente no concierne a Educo sino a otros actores con los que trabajamos. Entonces hacemos de puente para que llegue a las personas pertinentes, es decir las derivamos a quien corresponde. En todo caso siempre registramos las SQF recibidas e informamos a las personas que las presentaron de los motivos de la decisión tomada, de las medidas correctoras, de la imposibilidad de ofrecer soluciones o de su derivación.

En la tabla siguiente se muestran ejemplos de las sugerencias recibidas en 2024, junto con la decisión tomada por la oficina país (resolución).

SUGERENCIAS	MEDIDAS TOMADAS
"Estaría bien que las formadoras en costura (como yo) recibiéramos formación sobre diferentes prendas. Por ejemplo ropa para chicos." <i>Participante de proyecto, Educo Bangladesh</i>	El sector de Medios de Vida y Desarrollo de Competencias de la oficina país organizará la formación.
"Sugiero vallar la escuela de Farakolo para proteger a los niños del sol y del viento y, sobre todo, para impedir que los vehículos crucen el patio de la escuela, lo que supone una amenaza para los niños." <i>Participante de proyecto, Educo Malí</i>	El equipo directivo de Educo ha aconsejado al Centro de Animación Pedagógica y al ayuntamiento que tomen las medidas oportunas para vallar la escuela.

Sugerencia de implicar a los socios en la preparación de los talleres del consorcio. <i>Personal de organización socia local, Educo Níger</i>	Educo Níger se ha comprometido a implicar a sus socias en la preparación de los talleres.
"Quiero sugerir que a partir del lunes las últimas dos personas que se vayan por la tarde se organicen para revisar que las impresoras, calderas eléctricas, etc. estén apagados/desenchufados según corresponda porque he notado que la mayor parte del tiempo, se quedan prendidos/enchufados toda la noche y esto significa un riesgo además de un gasto de energía innecesario". <i>Personal, Educo Bolivia</i>	En reunión del Comité SQF se envió la sugerencia a Dirección País. Dirección País realizó una reunión presencial junto con el equipo administrativo para todo el personal de Educo, en la que se establecieron algunas indicaciones sobre el uso de equipos electrónicos. Asimismo, se solicitó que las últimas personas en retirarse de la oficina deberán revisar las instalaciones a fin de tener ventanas debidamente cerradas y equipos desenchufados.
En la Jornada de Puertas Abiertas, una de las mujeres miembros del Comité de Protección de la Infancia de la Aldea sugirió y pidió a PREM y a Educo que trabajaran en las aldeas para acabar con el alcoholismo. También mencionó que, si se pone fin al alcoholismo entre los hombres adultos, se resolverán la mayoría de los problemas de las familias y los pueblos, especialmente los relacionados con los niños. <i>Participante proyecto, Educo India</i>	Después de esta Jornada de Puertas Abiertas, el personal del proyecto está organizando una reunión de sensibilización en el pueblo sobre las consecuencias del alcoholismo y poniendo en marcha diferentes iniciativas para frenar el consumo de alcohol en el pueblo.
"Considero sería oportuno que tuviéramos una sesión con la persona encargada de gestionar nuestro seguro MAPFRE para que nos brinde la información necesaria de cómo utilizarlo, ya que somos muy pocas las personas que hacemos uso y considero que es un recurso con ciertos beneficios que pueden ser aprovechados. Pienso que, al tener información de los procedimientos, podríamos optimizar los recursos". <i>Personal Educo Nicaragua.</i>	Se coordinó una sesión con MAPFRE a través del área de Personas y Cultura. En esta sesión, la Asesora asignada proporcionó información detallada sobre el proceso de utilización de la póliza.

A continuación, presentamos ejemplos de las quejas recibidas, junto con la decisión tomada por la oficina país:

QUEJAS	DECISIONES TOMADAS
--------	--------------------

Uno de los miembros del Comité de Gestión Escolar se quejó en la Jornada de Puertas Abiertas de que, en la escuela de su pueblo, la biblioteca escolar no funciona y los niños no tienen acceso a libros para leer. <i>Participante de Proyecto, Educo India</i>	Después de esta queja, el personal del proyecto y los miembros del Comité de Gestión de la Escuela se reunieron con las autoridades escolares y ahora la biblioteca de la escuela del pueblo está funcionando.
Queja sobre la cantidad y calidad de las comidas servidas en el comedor escolar. <i>Niño participante de proyecto, Educo Benin</i>	Los alumnos han recibido una respuesta positiva de su queja: se hizo un intercambio con los gerentes del comedor. Los alumnos están satisfechos, pero esperan ver mejoras en el futuro.
"Hace varios meses que el parqueo de la municipalidad de la región occidente no está funcionando y, además, hay obras en la zona por la ampliación de la carretera. Por estos motivos, el personal técnico hemos tenido que utilizar párquines privados para los vehículos institucionales cuando estamos realizando actividades de los proyectos. El pago correspondiente lo estamos asumiendo. En una semana llegamos a pagar hasta 20 dólares, lo cual no es justo, y esto se repite semana a semana". <i>Personal, Educo El Salvador</i>	Desde el área de Finanzas se indica que a partir de ahora se retoma el reintegro por pago de parqueo para las actividades en región occidente.
"Cuando Educo organiza diversos programas durante los periodos de exámenes, los profesores suelen criticarnos y, a veces, los padres nos piden cuentas, lo que interrumpe nuestros estudios." <i>Adolescente, participante de Proyecto, Educo Bangladesh</i>	Se celebrarán consultas con profesores, padres y miembros de la comunidad para decidir qué hacer a continuación.
"Desde hace un mes se arruino un microondas de oficina. Se agradecería se compre otro, ya que cuando coincidimos el personal de central y de occidente la cocina se llena mucho y solo tenemos una hora de almuerzo." <i>Personal, Educo El Salvador.</i>	Se realizó la compra e instalación de dos microondas para uso del personal de la oficina central.
Uno de los gestores del proyecto se quejó de la disponibilidad de cheques a tiempo durante la ejecución de las actividades, ya que la emisión del cheque el día de la actividad con la lentitud en el	La información se ha transmitido para una planificación y coordinación adecuadas entre los departamentos de finanzas y programas.

banco crea un retraso en el inicio de la actividad. <i>Personal, Educo Senegal</i>	
---	--

Las felicitaciones recibidas también nos dan información valiosa para orientar la toma de decisiones sobre nuestro trabajo. Abajo se muestran algunos ejemplos de las que recibimos en 2024:

FELICITACIONES
"La implementación del proyecto nos ha permitido, a nosotros, maestros artesanos de Boulsa, conocer nuestras habilidades y a partir de ahora nos haremos cargo de la formación nosotros mismos". <i>Participante de proyecto, Educo Burkina Faso</i>
"Gracias por vuestra dedicación. Intentamos colaborar siempre que nos es posible. Aprovecho para comentaros nuestro agradecimiento por enviarnos el catálogo de regalos por correo postal (los dos anteriores fue por mail únicamente). Para nuestra familia es importante su recepción impresa, pues lo utilizamos, (desde el nacimiento de mis nietos, hoy con 7 y 4 años) para que elijan uno de los regalos que piden a los Reyes de esos regalos solidarios y lo destinen a quienes no han tenido su misma suerte". <i>Colaboradora, Educo España</i>
"No tenía plaza en una escuela tradicional. Pero gracias a las escuelas puente, mi hijo puede ir a la escuela para no tener que quedarse en casa". <i>Participante de proyecto, Educo Burkina Faso</i>
"La inclusión de actividades lúdicas y culturales (teatro, deporte, cuentacuentos) en las sesiones de sensibilización ha permitido a los niños y niñas expresarse mejor y superar sus traumas". <i>Adolescente, participante de proyecto, Educo Mali</i>
"Gracias a Educo y a su personal por darnos siempre la oportunidad de participar en vuestra formación. De hecho, durante casi un año estuve desmotivada como profesora porque no era reconocida por mi superior, pero cuando Educo llegó y empezó su colaboración con el departamento de educación, tuve la oportunidad de desarrollar mi talento y mi defensa del bienestar de nuestros estudiantes". <i>Participante de Proyecto, Educo Filipinas</i>
"Felicitó a la organización Educo por continuar con este proceso democrático de realizar rendición de cuentas, ya que a través de esta actividad (Jornada de Puertas Abiertas) se respaldan los gastos y se da a conocer los resultados de todos los proyectos. Felicidades." <i>Participante de proyecto, Educo El Salvador</i>

Avances en la implementación de la Política de SQF en 2024

La implementación de la Política SQF es un proceso continuo y es responsabilidad de todas las personas que forman parte de Educo. Existen comités SQF en cada una de nuestras oficinas país que impulsan el proceso de implementación de la política y gestionan las SQF recibidas, y una comisión global que apoya a los comités y asegura que la puesta en práctica de la política se haga siguiendo unos estándares mínimos comunes. Tanto los comités SQF como la comisión global elaboran planes de acción anuales para orientar su trabajo durante el año.

“Mi sugerencia es que se ofrezca capacitación en habilidades para la vida a los adolescentes, especialmente las adolescentes.”

Adolescente participante de proyecto, Educo Bangladesh

Comités Nacionales de SQF

Durante 2024 los Comités Nacionales de SQF, a través de sus planes de trabajo, lograron avances importantes. A continuación, se mencionan algunos ejemplos:

India

- Se han elaborado y difundido materiales de información, educación y comunicación (IEC) para crear conciencia sobre los mecanismos SQF en las áreas en los que se realizan los proyectos.
- Se ha mantenido una estrecha coordinación entre el Comité SQF y el Comité de Salvaguarda, lo que garantiza un enfoque integrado de la salvaguarda y protección de la niñez.
- Se han llevado a cabo consultas a nivel comunitario, con tres consultas organizadas con el socio MSSWS en agosto de 2024, lo que contribuyó a definir los mecanismos de SQF y sus procedimientos de gestión.

Bolivia

- Se realizó una evaluación interna de los mecanismos SQF, en el cual se evidenció que un 80% del personal ha utilizado por lo menos una vez uno de los mecanismos ya sea correo electrónico o el buzón y consideran que ha logrado conseguir mejoras internas en el funcionamiento de la oficina.

Mali

- Se ha hecho sensibilización con las comunidades sobre los objetivos, proceso y beneficios de la política SQF para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.
- Se han realizado sesiones de consulta comunitaria, con reuniones con las comunidades para adaptar los mecanismos de SQF a las especificidades de cada área de intervención.
- Se han instalado mecanismos de SQF en 35 escuelas del proyecto CERF y 90 escuelas del proyecto CEEACH, permitiendo a estudiantes, profesores y padres expresar sus preocupaciones y sugerencias.

Bangladesh

- Se ha organizado formación sobre la Política SQF para el personal de Educo y de las organizaciones socias locales.
- Se han organizado Jornadas de Puertas Abiertas en las que se ha difundido la política y recogido SQF.
- Se han llevado a cabo consultas con diferentes grupos de interés para adaptar los mecanismos de SQF a sus necesidades.

Níger

- Se han reforzado los mecanismos de SQF disponibles, con la instalación de buzones físicos, la identificación de puntos focales a nivel comunitario, la creación de un grupo de WhatsApp, y la habilitación de números de teléfono.
- Alrededor de 33 grupos de interés programáticos (13 ONG locales asociadas, 5 inspectores, 10 asesores, 5 estadísticos de inspección) han sido sensibilizados sobre los mecanismos SQF.

Nicaragua

- Se realizó una encuesta interna con el objetivo de entender los hábitos de uso de los mecanismos SQF. Asimismo, mediante esta consulta se buscaba identificar áreas de mejora y garantizar que nuestros mecanismos de retroalimentación sean efectivos y accesibles para todos y todas.

Filipinas

- Se proporcionaron nuevos buzones físicos de SQF para los equipos de Catanduanes, Albay y Sorsogon, así como diez buzones adicionales para la oficina central para poder recoger SQF en diversas actividades simultáneas.
- Se crearon nuevos materiales de comunicación sobre los mecanismos SQF: un total de 10 soportes de pancartas y 10 soportes de mesa que muestran un enlace de código QR, que

enlaza con el formulario en línea de SQF, para facilitar la recopilación y consolidación de las mismas durante las actividades.

“¡Qué importante poder encontrar espacios donde aprender, compartir y conectar, es tan valioso para nuestros proyectos! Gracias, Impact Hub Barcelona y Educo ONG por fomentar la red y la comunidad de impacto.”

Público general, Educo España

Conclusiones y Valoraciones

En 2024 hemos logrado avances significativos en la implementación de la Política SQF, especialmente a nivel externo, con las personas que participan en nuestros proyectos.

Por un lado, hemos ampliado la difusión del sistema SQF mediante diversos materiales y acciones orientadas a fomentar el conocimiento sobre sus mecanismos y a inspirar la confianza en ellos. Por otro lado, hemos consolidado la realización de consultas previas con las personas participantes en nuestros proyectos. Un componente esencial para adaptar los mecanismos SQF a sus necesidades y a sus preferencias, especialmente las de niños y niñas.

Asimismo, hemos reforzado la sensibilización sobre el uso y la gestión de los mecanismos. Consideramos que esto ha contribuido a un mayor uso de las SQF como herramienta para impulsar mejoras en nuestro trabajo, tanto a nivel programático como organizacional.

Para 2025, la Comisión Global SQF plantea las siguientes acciones para seguir implementando la Política SQF:

- Digitalizar la herramienta de recogida y registro de las SQF para asegurar la obtención de todos los datos y facilitar el análisis, así como para reducir los márgenes de error.
- Impulsar la evaluación periódica de los mecanismos SQF, siguiendo los alineamientos proporcionados en la herramienta MERA 6.8.
- Seguir fomentando la coordinación interna entre los Comités SQF y los puntos focales de las políticas PBT y PPSEAH, y entre la Comisión Global SQF y el Comité de Compliance.
- Apoyar a los Comités SQF en la elaboración de sus procedimientos de gestión de las SQF.
- Continuar promoviendo el uso de las SQF como herramienta para mejorar nuestro trabajo.

“Este es uno de los mejores programas de formación en el que he participado. Lo que hemos aprendido sobre la protección de la niñez es muy importante para la comunidad y, especialmente, para las familias. Enhorabuena, Educo.”

Participante de proyecto, Educo Filipinas

Documentos relacionados

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 (ComisionGlobalSQF@educor.org):

- Términos de Referencia de la Comisión Global de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Manual de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MERA), que incluye las siguientes herramientas:
 - MERA 6.3 Modelo TdR 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 6.7 Plantilla registro SQF
 - MERA 6.8 Fichas de evaluación de mecanismos de SQF y transparencia



Consultas sobre mecanismos SQF en Nicaragua

Datos de contacto

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@educor.org
Benin	monaviscompte.bj@educor.org
Bolivia	miopinioncuenta.bo@educor.org
Burkina Faso	monaviscompte.bf@educor.org
El Salvador	miopinioncuenta.sv@educor.org
España	miopinioncuenta.es@educor.org
Filipinas	myopinioncounts.ph@educor.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educor.org
India	myopinioncounts.in@educor.org
Mali	monaviscompte.ml@educor.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educor.org
Níger	monaviscompte.ne@educor.org
Senegal	monaviscompte.sn@educor.org



 educoco.org

 [educoco_ong](https://www.instagram.com/educoco_ong)

 [educocoONG](https://www.facebook.com/educocoONG)

 [Educo_ONG](https://twitter.com/Educo_ONG)