

PQR

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS MANEJO DE QUEJAS

Tabla de contenido

A.	POLÍTICA DE MANEJO DE QUEJAS	2
1.	Fundamentación y propósito del manejo de quejas para el quehacer de CODACOP	2
2.	Principios clave de un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)	3
3.	Alcance de la política de manejo de quejas	4
4.	Quién puede formular una queja conforme a esta política.....	5
5.	Áreas clave y tipos de quejas	5
6.	Registro, monitoreo e informes de quejas	6
7.	Aprendizaje de las quejas.....	6
8.	Principios de resolución de quejas de CODACOP	6
9.	Personal directivo y responsabilidad.....	6
B.	PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE QUEJAS	7
1.	Comunicar y establecer el Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)	7
2.	Recepción de quejas	7
3.	Procesamiento e investigación de quejas	8
4.	Quejas ante CODACOP	9
5.	Quejas de beneficiarios o copartes sobre organizaciones externas	9
6.	Retroalimentación y apoyo al recurrente y partes implicadas	10
7.	Resolución y derecho a apelación.....	10
8.	La ruta del MMQ	11

A. POLÍTICA DE MANEJO DE QUEJAS

1. Fundamentación y propósito del manejo de quejas para el quehacer de CODACOP

La Visión, Misión y Valores de CODACOP resaltan la creencia en un mundo donde se respeten los derechos y la dignidad de cada persona. En CODACOP, rendición de cuentas significa asumir responsabilidad por escuchar las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de nuestros colaboradores, donantes, y organizaciones acompañadas. Significa actuar sobre la base de lo que ellos nos están diciendo y responder ante ellos por las decisiones que tomamos en una actitud de diálogo, respeto y reconocimiento mutuo.

Como parte de un movimiento constante para mejorar nuestra rendición de cuentas ante todas las partes interesadas, CODACOP se compromete a establecer e implementar un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ) para tramitar, responder y monitorear quejas a fin de que quienes planteen cuestiones y proporcionen retroalimentación a CODACOP.

CODACOP busca establecer un MMQ que sea fácil de usar, seguro y accesible, pero que también sea simple, eficiente y eficaz. Nuestro compromiso con la equidad, la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de las personas vulnerables es fundamental para el desarrollo de esta política, y son estos principios los que impulsarán la implementación de mecanismos de manejo de quejas con nuestras aliadas y copartes,

Si bien Codacop, utiliza como primer mecanismo para tramitar evaluaciones y sentires de las organizaciones acompañadas, el generar espacios directos de conversación para evaluar, valorar y hacer proposiciones frente al acompañamiento se considera oportuno mantener un mecanismo adicional, a través del cual se puedan tramitar las quejas, reclamos o insatisfacciones, mecanismo que se pondrá a disposición de todas las personas y organizaciones con las que las que interactuamos.

Con el MMQ de CODACOP busca:

- mejorar nuestra rendición de cuentas ante organizaciones acompañantes, donantes y colaboradores de la organización.
- garantizar el respeto y la dignidad de las personas que deseen plantear un problema, inquietud o queja sobre CODACOP.
- crear conciencia entre organizaciones y personas con las que interactuamos del derecho a plantear preocupaciones y quejas con CODACOP.
- proteger y guiar al personal de CODACOP en el manejo de quejas.
- permitirnos corregir errores.
- alertarnos sobre problemas en nuestro trabajo.
- ayudarnos a aprender y mejorar continuamente.



- fortalecer la relación entre CODACOP y las organizaciones acompañadas.
- mejorar la eficacia de nuestros programas.

CODACOP establecerá procedimientos a fin de recibir y responder a quejas de las copartes.

Nada en esta política debe entenderse en el sentido de que pueda privar a ninguna persona, grupo u organización el derecho a exigir reparación con arreglo a cualquier legislación pertinente.

2. Principios clave de un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)

Asegurar que el mecanismo de quejas sea eficaz, fiable y, para que sea utilizado se propone principios de:

Participación: motivar la participación de las personas y organizaciones

Si bien el ideal es lograr la participación plena de organizaciones acompañadas en todo el proceso de formulación de esta política, somos conscientes de que no tenemos las condiciones para lograrlo, por ello nos proponemos

- Mantener la apertura para hacer ajustes y cambios de acuerdo a propuestas que puedan venir de las organizaciones
- Difundir, hablar y hacer visible la política, invitando a que al enriquezcan
- Invitar de manera participar a utilizar el Mecanismo de Manejo de Quejas, con confianza y seguridad, si lo consideran oportuno.
- Se diseñarán estrategias, accesibles y sencillas, para favorecer el conocimiento y uso del MMQ con las organizaciones acompañadas.

Contextualización y adecuación

Los mecanismos para manejar quejas deben ser adecuados al contexto específico dentro de los cuales están destinados a operar. Todo proceso debe estar localizado. Debe ser adecuado al contexto local donde está destinado a operar, estará en consonancia con la legislación local y acorde con la especificidad de organizaciones y programas que se están implementando. Se propone Codacop desarrollar mecanismos adecuados en cada proceso acompañado que garantice agilidad y eficacia.

Seguridad

Un MMQ seguro tendrá en cuenta posibles peligros y riesgos a todas las partes involucradas en cada proceso, incluyendo personal de CODACOP y de organizaciones acompañadas, recurrente, testigos y otras partes implicadas. El mecanismo debe diseñarse para incorporar las maneras de prevenir el acoso, lesiones o daños a los que deseen plantear una cuestión o queja. CODACOP hará su máximo esfuerzo para garantizar la confidencialidad, ofreciendo protección física si es necesario y cuando sea



posible, y para abordar la posibilidad de represalias contra los que deseen plantear inquietudes o presentarse como testigos.

Confidencialidad

La confidencialidad ayuda a crear un entorno en el que personas sean más propensas a plantear inquietudes, formular quejas o presentarse como testigos de malas prácticas o incidentes de abuso. Las personas podrían no plantear preocupaciones o quejas si temen represalias o desquites de personal de CODACOP o, de otros miembros de la comunidad o cualquier otro interesado en hacerlo. La confidencialidad asegura que la información dada esté restringida a un número limitado de personas y no se difunda más ampliamente, ofreciendo así, por lo tanto, un elemento de protección y seguridad al recurrente.

Transparencia

Un MMQ es transparente cuando todos los usuarios están al tanto de sus procedimientos, comprenden su propósito, han aportado a su diseño, tienen suficiente información sobre cómo tener acceso al mismo y entienden cómo funciona. Se debe disponer libremente de información sobre un mecanismo de queja, y las personas que tengan inquietudes deben poder conversar con regularidad y abiertamente con personal de CODACOP acerca del funcionamiento del mecanismo mismo. CODACOP debe dejar en claro quién es el responsable de manejar las quejas y comunicar los resultados en cualquier situación, ya sea personal de CODACOP directamente o personal de la coparte.

Accesibilidad

Un MMQ debe estar a disposición de tantas personas como sea posible dentro de cualquier grupo de partes interesadas en el lugar donde se están implementando programas. Si un mecanismo es diseñado y desarrollado con la participación de las partes interesadas como se describió arriba, los usuarios habrán determinado la manera más adecuada de establecer un mecanismo que funcione para tantas personas dentro del grupo de partes interesadas como sea posible; y, que sea accesible a hombres y mujeres por igual, lo que significa que puede ser necesario que el mecanismo sea adaptado por razones de género o generacionales, por ejemplo.

3. Alcance de la política de manejo de quejas

CODACOP está abierta a todo comentario y queja acerca de nuestro trabajo en todos los territorios en donde actuamos. Una queja es una expresión de insatisfacción sobre el estándar o la calidad del trabajo de nuestro quehacer, o está relacionada con las acciones o falta de acciones realizadas por personal o voluntarios de CODACOP o de las copartes que directa o indirectamente causan contrariedades a la parte afectada.

Aunque muchas preocupaciones son planteadas y discutidas entre el personal y



organizaciones acompañadas de CODACOP, se requiere un MMQ formal para ocasiones en que las quejas no puedan resolverse de manera informal y un individuo o una organización desee dejar constancia de su queja y recibir una respuesta formal.

4. Quién puede formular una queja conforme a esta política

Las partes que pueden elevar quejas sobre programas de CODACOP pueden ser (entre otras):

- a. Personas que representan oficialmente a una organización acompañada
- b. Cualquier persona de organización acompañada
- c. Apoderados de un miembro del personal de una organización coparte
- d. Otras partes interesadas afectadas por la implementación de las acciones de CODACOP, a saber, líderes locales, representantes gubernamentales, representantes de otras organizaciones no gubernamentales

CODACOP aceptará quejas anónimas, reconociendo que las quejas pueden ser legítimas y el recurrente puede tener buenas razones en cuanto a por qué no quiere revelar su identidad, a pesar de que el seguimiento de esas quejas será más difícil. CODACOP hará todo lo posible para garantizar que no haya ninguna represalia contra un recurrente en respuesta a quejas presentadas contra CODACOP o una contraparte de CODACOP.

5. Áreas clave y tipos de quejas

Las áreas clave de posibles quejas pueden ser (entre otras):

1. Implementación de un programa o proyecto.
2. Comportamiento o conducta de una persona parte del equipo Codacop
3. Comportamiento o conducta de un miembro del personal de CODACOP
4. Malversación de fondos o fraude por parte de una organización contraparte o de CODACOP
5. Proceso de definición de posición de CODACOP respecto a una política pública o incidencia

Las quejas se dividen en dos tipos principales: no sensibles y sensibles. Una queja no sensible se define como una queja referida a la implementación de actividades o decisión programática, o a una posición en materia de incidencia o medida de política adoptada por CODACOP o una organización acompañada por CODACOP. Una queja sensible suele ser una queja sobre corrupción, explotación o abuso sexual, u otra forma de conducta indebida o negligencia por parte de personal de CODACOP.

Todas las quejas, sean sensibles o no sensibles, será manejadas de manera confidencial. En algunos casos puede ser necesario revelar información a terceros. Esto se decidirá caso por caso y, en lo posible, con el consentimiento del recurrente. En tal sentido, estos dos tipos de quejas deben manejarse de diferentes maneras tomando en cuenta las



necesidades específicas y los riesgos para las partes implicadas.

Las quejas que indiquen que se ha cometido un posible delito deben ser derivadas, por CODACOP a las autoridades competentes encargadas de investigar estas cuestiones.

6. Registro, monitoreo e informes de quejas

Las quejas se registrarán internamente en una base de datos, creada para tal fin, a la cual el acceso estará restringido a personal delegado expresamente para el ingreso y seguimiento de las acciones adoptadas y registro de los resultados. Se adoptarán medidas para el monitoreo de estos procedimientos.

7. Aprendizaje de las quejas

Las quejas se utilizarán como retroalimentación para los programas y para identificar problemas que deban abordarse en la ejecución de los programas o métodos de trabajo. CODACOP busca adaptarse y evolucionar en respuesta a toda la retroalimentación recibida. Por lo tanto, las quejas deben registrarse a fin de generar datos mediante los cuales puedan identificarse posibles debilidades en el diagnóstico, planificación, implementación, monitoreo o evaluación. Se realizará monitoreo semestral.

8. Principios de resolución de quejas de CODACOP

Si, tras una investigación, se encuentra que una queja es válida y contra CODACOP, se prevé que la respuesta apropiada corresponderá a uno de estos tres tipos de resolución:

- ii. **Resolución # 1 – Cambio de práctica:** Reconocimiento de la validez de la queja, un cambio demostrable de la práctica de CODACOP en el futuro, y garantías al recurrente de que hay un cambio en la práctica.
- iii. **Resolución # 2 – Reparación:** reparación o sustitución del daño u omisión al recurrente o recurrentes.
- iv. **Resolución # 3 – Restitución:** Dar restitución al recurrente o recurrentes cuando la 'pérdida' o 'daño' es tal que no puede ser reparado

9. Personal directivo y responsabilidad

Un elemento clave de un buen MMQ será la promoción abierta del mecanismo y la reiteración continua de nuestra disposición para recibir quejas. Todos los miembros del personal tienen la responsabilidad de recordar constantemente de nuestra política a las partes interesadas y de que todos estamos disponibles para recibir quejas en cualquier momento. Tiene que convertirse en una parte de la cultura de CODACOP recordar a



aquellos con quienes interactuamos que pueden formular una queja sobre las cosas con que están descontentos. Es esta promoción constante de esta política lo que la hará operativa y la integrará en nuestros métodos de trabajo.

B. PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE QUEJAS

1. Comunicar y establecer el Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)

Todas las partes interesadas deben estar plenamente informadas y al corriente de la política y procedimientos de CODACOP para manejar las quejas en nuestros programas.

CODACOP hará saber a las organizaciones acompañadas, acerca de su derecho a presentar quejas y buscar reparación, explicará el alcance completo de esta política, y los procedimientos discutirán qué constituye una queja válida y no válida y establecerán cómo se puede presentar una queja de conformidad con los principios clave arriba señalados.²

CODACOP se comunicará con las copartes en una variedad de diferentes formas y en todas las etapas del proceso, a saber:

- como parte de las relaciones y correspondencia permanentes entre el personal de CODACOP y organizaciones acompañadas
- como parte de acuerdos con las copartes
- durante visitas de monitoreo y evaluación de necesidades
- a través del sitio web de CODACOP

2. Recepción de quejas

Las quejas formales deben ser presentadas por escrito directamente por el recurrente o a través de alguien que actúe en su nombre. Un miembro del personal de CODACOP, puede asumir este papel de actuar en nombre del recurrente si es contactado directamente sobre una queja.

Las quejas serán presentadas por escrito o por correo electrónico al gestor de quejas de CODACOP en el área geográfica correspondiente a la queja o directamente a la dirección de Codacop.

A fin de garantizar la confidencialidad, las quejas presentadas a CODACOP serán abiertas sólo por el responsable de quejas o su delegado. El recurrente recibirá acuse de recibo de la queja dentro de una semana calendario.



3. Procesamiento e investigación de quejas

Es responsabilidad del gestor de quejas determinar el tipo y naturaleza de la queja y, por tanto, decidir sobre la política o documentación de programa o proyecto específicos con que dicha queja se relaciona y lo que debe hacerse a continuación. De conformidad con esto, el gestor de quejas acordará con su supervisor inmediato la acción más apropiada a tomar y cómo se investigará la queja. Las funciones y responsabilidades del personal de CODACOP y las copartes y cualesquiera otras terceras partes implicadas en la queja serán acordadas en este momento en función del tipo y naturaleza de la queja.

La naturaleza y la gravedad de la queja determinarán cómo se debe llevar a cabo la investigación:

- (a) **Financiamiento o implementación de programas** En casos de quejas relacionadas con decisiones o implementación de programas, la investigación será conducida por la persona coordinadora de proyecto, o en su defecto a la dirección de la organización. Estos casos están clasificados como *no sensibles*.
- (b) **Abuso sexual, abuso y explotación** En casos de quejas relacionadas con abuso sexual, abuso y explotación, especialmente las que implican a niños, la investigación se realizará de conformidad con la Política de Protección de la Infancia.
- (c) **Malversación de fondos y fraude** En el caso de presunta conducta financiera dolosa se debe informar a la dirección o junta directiva, según establece la política antifraude de la organización, hasta tomar las medidas que sean pertinentes ya establecidas. Dichos casos son clasificados como *sensibles*.
- (d) **Conducta indebida (excluidas las de naturaleza sexual)** En casos de supuesta conducta indebida del personal de CODACOP que *no* sean de naturaleza sexual, la investigación debe estar a cargo de la persona coordinadora de proyecto. Las políticas pertinentes que puedan aplicarse son el código de comportamiento y políticas asociadas, política de denuncias formales, política disciplinaria y política de denuncias internas. Dichos casos son clasificados como *sensibles*.

Las investigaciones se llevarán a cabo de forma confidencial y sólo un número limitado de personas que deben conocer la queja participarán en el proceso, de acuerdo a los lineamientos y mecanismos establecidos en las políticas de Codacop. Estos lineamientos indican a los investigadores cómo guiar y llevar a cabo una investigación. Contienen orientación sobre preocupaciones acerca de posibles represalias contra los recurrentes o testigos y orientación en la identificación de los riesgos en el inicio del proceso. El encargado del manejo de quejas designado se ocupará de abordar y monitorear estas quejas. Las investigaciones varían de plazo dependiendo de su complejidad; sin embargo, el objetivo es concluir las investigaciones dentro de las 6 semanas calendario de la recepción de la queja.

Si se constata una queja malintencionada presentada por otro miembro del personal, se procurará sanciones contra el recurrente.



4. Quejas ante CODACOP

Cuando se recibe una queja de una contraparte o beneficiario referida a actividades de CODACOP o personal de CODACOP, CODACOP se ocupará de la queja. Ésta será manejada de conformidad con la política y procedimientos pertinentes tal como se detalla más arriba o con referencia a documentación de programas y proyectos específicos.

Cuando se recibe una queja de un beneficiario referida a actividades de las copartes o personal de las copartes, CODACOP derivará la queja a la directiva de la organización, a menos que sea peligroso o inadecuado hacerlo debido a la naturaleza de la queja:

1. Si la queja es de naturaleza *no sensible*, CODACOP apoyará a la organización acompañada, para que asuma la responsabilidad de manejar la queja con el beneficiario hasta llegar a una resolución.
2. Si la queja es *sensible*, CODACOP tendrá que decidir sobre la mejor manera de manejar la queja en consonancia con los principios establecidos en esta política. Si es sensible, pero de naturaleza que pueda ser manejada según las propias políticas y procedimientos organizacionales, CODACOP apoyará a la organización en el proceso. Si la queja es de naturaleza sensible y más grave y supone mayor riesgo a todos los implicados, será necesario que CODACOP maneje e investigue la queja directamente. CODACOP acordará los procesos a seguir con la dirección de la organización demandante.

5. Quejas de beneficiarios o copartes sobre organizaciones externas

Si CODACOP recibe una queja de una contraparte o un beneficiario relacionada con las actividades o el personal de un programa u organización no propia del quehacer del CODACOP, la queja será derivada directamente a la organización de que se trate o a un mediador local para que maneje la queja, siempre que sea posible. Podría ser necesario que CODACOP apoye al recurrente para que busque un mediador local o para que informe a sus autoridades locales y servicios de apoyo como corresponda y cuando sea seguro hacerlo.



6. Retroalimentación y apoyo al recurrente y partes implicadas

CODACOP proporcionará retroalimentación al recurrente y a los implicados en la queja según corresponda.

- En casos *sensibles*, el recurrente no 'posee' la queja, así que, estrictamente hablando, no tiene 'derecho' a conocer los resultados de la investigación, especialmente cuando ésta deriva en acción disciplinaria sobre un miembro del personal de CODACOP, pues se trata de un asunto confidencial entre CODACOP y el miembro del personal. En tales casos, generalmente será suficiente decir que la queja ha sido sustanciada (y derivada a dirección para una decisión disciplinaria) o que la queja no está sustanciada. Al dar esta explicación, no deben revelarse nunca las identidades o las pruebas de otros testigos.
- En el caso de quejas *no sensibles*, se mantendrá actualizado e informado al recurrente en todo momento sobre las decisiones adoptadas, los procesos de investigación a seguir y el plazo para una solución. CODACOP ofrecerá y concederá cualquier apoyo que pueda necesitar el recurrente o las partes implicadas mientras se estén siguiendo los procedimientos.

Siempre que sea posible, el recurrente debe ser informado sobre el caso dentro de 2 semanas calendario de la recepción de la queja, y se le debe señalar una fecha de cuándo puede esperar recibir un informe completo de los resultados de los procesos adoptados. Los plazos para abordar una queja variarán según la naturaleza de la queja o por razones de procedimiento, y el recurrente será mantenido al tanto de los avances realizados.

7. Resolución y derecho a apelación

Conviene al interés tanto del recurrente como de CODACOP asegurarse de que cualquier queja se resuelva satisfactoriamente. Si la persona que presenta una queja no se siente satisfecha con el resultado a pesar de haber tenido la oportunidad de solicitar mayor aclaración o retroalimentación, puede presentar una apelación formal directamente al director internacional o director general de CODACOP o a un miembro del Consejo de Administración. Esto puede hacerse por escrito, por carta o por correo electrónico, a las siguientes direcciones: codacop@codacop.org.co / admin@codacop.org.co.



8. La ruta del MMQ

