

Corporación Centro de Apoyo Popular - Centrap

Política y procedimientos manejo de quejas a través del buzón PQR

Personería Jurídica 139 Marzo 4 de 1992
NIT: 800.159.751-9
Dirección: Calle 47 # 6-11 OF. 201. Bogotá D.C.
Teléfono fijo: 571 4584006
E-mail: centrap@centrap.org.co
Representante Legal: Ana Cristina Pino Cabrera

A. Política de manejo de quejas

1. Fundamentación y propósito del manejo de quejas

La Visión, Misión y Valores de Centrap, reflejan la intención de contribuir al desarrollo justo, sustentable y democrático de la sociedad colombiana con perspectiva de inclusión social en equidad entre géneros, clases y etnias, por medio de la investigación, fortalecimiento organizacional, la formación y la sistematización; en las áreas de participación política y ciudadanía, género y desarrollo, manejo sustentable del medio ambiente, género y desarrollo socioeconómico, dentro del respeto a los derechos y la dignidad de cada persona.

En Centrap, la rendición de cuentas significa asumir responsabilidad por escuchar las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de nuestros colaboradores, donantes, y comunidades apoyadas. 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.

Parte de nuestro proceso de mejoramiento continuo, es nuestra rendición de cuentas ante todos los grupos interesados: Por ello, La corporación Centrap se compromete a establecer e implementar un Mecanismo de Manejo de Preguntas, Quejas y Reclamos, para tramitar, responder y monitorear a quienes las plantean, 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 los derechos humanos y la dignidad de las personas, es fundamental para el desarrollo de esta política.

Con el PQR de Centrap se busca:

- Mejorar nuestra rendición de cuentas ante las comunidades, las organizaciones aliadas, donantes y colaboradores de Centrap
- Crear conciencia entre organizaciones y personas con las que interactuamos acerca del derecho a plantear preocupaciones y quejas ante Centrap.
- Proteger y guiar al personal de Centrap en el manejo de quejas.
- Permitirnos corregir errores.
- Alertarnos sobre problemas en nuestro trabajo.
- Ayudarnos a aprender y mejorar continuamente
- Fortalecer la relación entre Centrap y las comunidades donde intervenimos
- Mejorar la eficacia de nuestros programas.

Centrap establecerá procedimientos a fin de recibir y responder a preguntas, quejas y reclamos.

2. Principios clave de un Mecanismo de Manejo de Quejas (PQR):

Para garantizar que el mecanismo PQR, sea eficaz, confiable y utilizable, se proponen los siguientes principios:

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 PQR 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 desarrollar mecanismos adecuados en cada proceso acompañado que garantice agilidad y eficacia.

Seguridad Un PQR seguro tendrá en cuenta posibles peligros y riesgos a todas las partes involucradas en cada proceso, incluyendo personal de 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. 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 del equipo de trabajo, 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 PQR 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 Centrap acerca del funcionamiento del mecanismo mismo. Centrap debe dejar en claro quién es el responsable de manejar las quejas y comunicar los resultados en cualquier situación, ya sea personal de, directamente o personal de la coparte.

Accesibilidad Un PQR 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 adecuado a identidades de género o generacionales.

3. Alcance de la política de manejo del PQR

La presente política está abierta a todo comentario y queja acerca de nuestro trabajo en todos los territorios en donde actuamos.

Una queja o reclamo, 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 Centrap que directa o indirectamente causan contrariedades a la parte afectada. Una queja no sensible se define como una queja referida a la implementación de actividades o decisión programática, o una posición en materia de incidencia o medida de política adoptada por Centrap o una organización apoyada por Centrap. 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 Centrap.

Todas las quejas, sean sensibles o no sensibles, serán 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.

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

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 Centrap
3. Malversación de fondos o fraude por parte de una organización contraparte o de Centrap
4. Proceso de definición de posición institucional respecto a una política pública o incidencia.

4. Quién puede formular una queja conforme a esta política

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

- a. Personas que representan oficialmente a una comunidad u organización que apoyamos.
- b. Cualquier persona de la organización que apoyamos.
- c. Otras partes interesadas afectadas por la implementación de las acciones de Centrap, a saber, líderes locales, representantes gubernamentales, representantes de otras organizaciones no gubernamentales.

Centrap aceptará preguntas, quejas y reclamos anónimos, 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. Centrap hará todo lo posible para garantizar que no haya ninguna represalia contra un recurrente en respuesta a quejas presentadas contra Centrap o una contraparte de Centrap.

5. 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.

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. Centrap 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.

6. Principios de resolución de quejas de Centrap.

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

Resolución # 1 – Cambio de práctica: Reconocimiento de la validez de la queja, un cambio demostrable de la práctica de Centrap en el futuro, y garantías al recurrente de que hay un cambio en la práctica.

Resolución # 2 – Reparación: reparación o sustitución del daño u omisión al recurrente o recurrentes.

Resolución # 3 – Restitución: Dar restitución al recurrente o recurrentes cuando la 'pérdida' o 'daño' es tal que no puede ser reparado

7. Personal directivo y responsabilidad

Un elemento clave de un buen PQR; 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 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 Centrap, 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 (PQR)

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

Centrap 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 Centrap y organizaciones acompañadas
- Como parte de acuerdos con las copartes
- Durante visitas de monitoreo y evaluación de necesidades
- A través del sitio web de Centrap
- A través del correo institucional

2. Recibir Preguntas, Quejas y Reclamos

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 Centrap, 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 Centrap en el área geográfica correspondiente a la queja o directamente a la dirección de Centrap. A fin de garantizar la confidencialidad, las quejas presentadas a Centrap 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 del PQR; determinar el tipo y naturaleza de la queja o reclamo 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 Centrap 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.

(b) Abuso sexual, abuso y explotación. En casos de quejas relacionadas con abuso sexual, abuso y explotación, la corporación llevará a cabo una investigación sobre el caso y la credibilidad del mismo y remitirá la información a las autoridades competentes.

(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 Centrap que no sean de naturaleza sexual, la investigación debe estar a cargo de la persona coordinadora del 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 Centrap. 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 Centrap

Cuando se recibe una queja de una contraparte o beneficiario referida a actividades de Centrap o personal de Centrap, Centrap 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, Centrap 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, Centrap 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, Centrap 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, Centrap 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 Centrap maneje e investigue la queja directamente. Centrap acordará los procesos a seguir con la dirección de la organización demandante.

5. Quejas de beneficiarios o copartes sobre organizaciones externas

Si Centrap 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 Centrap, 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 Centrap 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

Centrap proporcionará retroalimentación al recurrente y a los implicados en la queja según corresponda. En casos sensibles, el recurrente no 'posee' la retroalimentación de 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 Centrap, pues se trata de un asunto confidencial entre Centrap 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. Centrap 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 Centrap 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 Representante legal de Centrap o a un miembro de la Junta Directiva. Esto puede hacerse por escrito, por carta o por correo electrónico, a las siguientes direcciones: centrap@entrap.org.co

8. La ruta del PQR

1. La Queja, Reclamo o denuncia , será presentada por la persona afectada o por quien conoce de un hecho objeto de esta política.
2. Quien recibe la queja, reclamo o denuncia, la enviará a la coordinación del proyecto, y a la Junta Directiva
3. La instancia que recibe el caso lo investigará y deberá escuchar tanto a la persona investigada como a las perjudicadas con la acción y a las denunciantes
4. La información recopilada deberá ser analizada y contrastada al nivel de prueba sumaria y en tal procedimiento se aplicará el debido proceso.
5. Según la gravedad del hecho, la persona investigadora pondrá el caso en conocimiento de la dirección, la junta Directiva o la Asamblea. Se otorgará la garantía de la doble instancia y para ello se conformarán en la Asamblea comisiones de decisión cuando corresponda. En el caso de Quejas sensibles se redireccionará a las entidades competentes.
6. Se informará la decisión al investigado y a las personas perjudicadas o denunciantes del hecho. En lo posible, se contará con asesoría jurídica durante todo el proceso para mejor proceso y que sea garantista

Formulario para el trámite en el buzón PQR

Como mecanismo del proceso de transparencia institucional, la corporación Centrap invita a sus grupos de interés y al público interesado, a tramitar por medio del buzón PQR, las preguntas, quejas y reclamos. La corporación se compromete a responder y hacer seguimiento a este proceso. Para tal efecto, se propone el diligenciamiento del siguiente formulario:

Fecha: _____

Nombre: (Opcional) _____

Correo de correspondencia: _____

Pregunta: _____

Queja: _____

Reclamo: _____

Observaciones: _____

Seleccionar y adjuntar archivos si es pertinente: