

oikos
cooperação e desenvolvimento



**| POLÍTICA DE
SATISFACCIÓN Y
ACCOUNTABILITY**

ACCOUNTABILITY

POLÍTICA DE SATISFACCIÓN Y ACCOUNTABILITY

1. DEFINICIÓN DE POLÍTICA

Una reclamación es una expresión de insatisfacción transmitida a Oikos sobre el nivel de los servicios, acciones, comportamiento o productos proporcionados.

Las quejas sobre violaciones de nuestro compromiso con nuestros beneficiarios se consideran quejas válidas y deben ser atendidas inmediatamente. La queja debe referirse a una acción de la que Oikos sea responsable, o que esté dentro del ámbito de influencia de Oikos.

Las reclamaciones pueden dividirse en sensibles e no sensibles. Sensibles no sensibles. Por lo general, se trataría de preocupaciones de las partes interesadas sobre la calidad de la ejecución del programa, como:

- Calidad de productos o servicios prestados;
- Situaciones en las que el reclamante no ha recibido los servicios o productos, como prometido, sin una justificación;
- Insatisfacción con las metodologías o enfoques practicados o no practicados;
- Preocupación por el comportamiento del personal Oikos y voluntarios/colaboradores durante la ejecución de un proyecto o cualquier otro trabajo en nombre de Oikos.

Las denuncias sensibles pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- Cuestiones relacionadas con sospechas de fraude o corrupción;

- Cuestiones relacionadas con mala conducta física por parte de empleados o voluntarios/colaboradores de Oikos, incluido el acoso o abuso sexual;
- Preguntas relacionadas con otros tipos de abuso de poder por parte de empleados o voluntarios/colaboradores de Oikos;
- Cuestiones relacionadas con negligencias significativas por parte del personal o voluntarios/empleados de Oikos en la prestación de servicios;

Las denuncias delicadas deben tratarse con la máxima confidencialidad y a menudo implican una investigación más detallada.

2. PRESENTAR UNA DENUNCIA

Las quejas pueden presentarse por:

- Comunidad o beneficiarios;
- Colaboradores, empleados o voluntarios;
- Socio u organización interesada.

Estas personas/entidades deben poder presentar una denuncia, independientemente del contexto local, de su acceso a los medios para presentarla o de su nivel de alfabetización.

POLÍTICA DE SATISFACCIÓN Y ACCOUNTABILITY

3. COBERTURA POLÍTICA

Las condiciones y obligaciones establecidas en esta política se aplicarán a los empleados, consultores y voluntarios de Oikos, así como a los de las organizaciones asociadas u organizaciones que puedan estar llevando a cabo un proyecto en nombre de Oikos.

4. PRESENTAR UNA DENUNCIA

Todas las reclamaciones formales deben hacerse por escrito, preferiblemente en un formulario de reclamación (traducido a la lengua local en caso necesario).

En el caso de las organizaciones asociadas que presenten quejas, los correos electrónicos pueden considerarse documentación formal de las mismas.

Para quienes no sepan escribir o prefieran presentar una queja verbal (como puede ser el caso de algunos beneficiarios que viven en zonas con un bajo índice de alfabetización), la persona encargada de recibir la queja traducirá la queja verbal a forma escrita. La queja puede ser presentada directamente por una persona u organización o a través de alguien que actúe en su nombre.

5. DENUNCIA DE CONDUCCIÓN

En el caso de quejas específicamente sobre proyectos de Oikos sobre el terreno, se preferirá al Coordinador Nacional. Las quejas delicadas recibidas por el personal del proyecto o el Coordinador Nacional deberán remitirse al Departamento de Operaciones de Oikos.

Para todas las quejas a través de la web, el responsable de Comunicación se encargará de la respuesta inicial, redirigiéndolas al Coordinador Nacional y al Director de Operaciones.

Cuando se trate de quejas específicamente de socios de Oikos (que suelen comunicarse por correo electrónico o verbalmente), el responsable será el Coordinador Nacional y/o el Director de Operaciones.

Todas las quejas deben ser presentadas al Director de Operaciones. Si la queja no puede ser resuelta por el Coordinador Nacional y el Director de Operaciones, o puede requerir una investigación intensiva, será remitida al Consejo Ejecutivo de Oikos.

Todos los empleados implicados en la aplicación del procedimiento deben ser informados si la reclamación se eleva a un nivel superior. El Director de Operaciones se encargará de supervisar el mecanismo de respuesta a las reclamaciones.

POLÍTICA DE SATISFACCIÓN Y ACCOUNTABILITY

4. LÍMITE DE TIEMPO

Toda queja debe presentarse lo antes posible, a más tardar tres meses después de la fecha de denuncia.

5. TRAS LA QUEJA

Oikos dará curso a las reclamaciones en un plazo de 10 (diez) días laborables a partir de su recepción. En caso de que una reclamación no pueda resolverse en este plazo, se informará al reclamante por escrito, siempre que sea posible, de cuándo puede esperar una respuesta completa. No obstante, las reclamaciones se tramitarán en el plazo más breve posible.

- Las reclamaciones recibidas deberán acusarse recibo verbalmente o por escrito en el plazo de 3 (tres) días laborables.
- Se espera que la mayoría de las quejas y preocupaciones sobre Oikos puedan y puedan ser tratadas de manera informal por los funcionarios a nivel local. Sin embargo, se reconoce que no todos los problemas pueden resolverse de esta manera. Por ello, es necesario un mecanismo formal de reclamación para aquellas ocasiones en las que una persona u organización desee dejar constancia de su queja y recibir una respuesta formal.

6. RESPUESTA

En caso de que un demandante no esté satisfecho con la respuesta de Oikos a su queja, tiene derecho a apelar una vez, siempre que se haga en términos correctos y respetuosos. En este caso, la apelación pasa y se convierte en responsabilidad del siguiente nivel de gestión, utilizando los mismos canales. Si sigue insatisfecho con los resultados de la apelación, aún puede escribir al Presidente de Oikos. Si el Presidente considera que deben tomarse medidas adicionales, debe informar de ello al demandante.

7. SEGURIDAD, NO REPRESALIAS

Los denunciantes tienen derecho a expresar sus preocupaciones sin temor a represalias. Oikos garantizará la confidencialidad de los datos de los denunciantes durante todo el proceso de denuncia. En algunos casos, puede ser necesario revelar información a terceros. Esta decisión se tomará caso por caso y sólo con el acuerdo del denunciante.

Se entiende por empleados de la organización a todos los miembros que componen la Sede Central, incluyendo a todos los miembros de la Dirección y de los diferentes Departamentos, así como de las diferentes Delegaciones en cada país donde opera;

POLÍTICA DE SATISFACCIÓN Y ACCOUNTABILITY

8. NO HAY RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN

Oikos tratará a todas las personas que presenten una queja con cortesía y respeto. A cambio, Oikos esperará que los denunciantes presenten sus preocupaciones de forma justa y adecuada. Cuando los denunciantes acosen al personal, se comporten de forma abusiva o excesiva a la hora de tramitar las denuncias, Oikos se reserva el derecho a retirar o modificar su proceso de denuncia y, en función del tipo de comportamiento, a actuar en defensa de la organización y de sus empleados. La decisión sobre lo que constituye una queja persistente, habitual e insultante será tomada por el Director de Operaciones. Si la queja se refiere al Director de Operaciones, la decisión corresponderá al Director Ejecutivo.

9. ARCHIVO Y DIFUSIÓN

Las quejas y resoluciones de problemas en proyectos sobre el terreno serán recogidas y archivadas por el Coordinador Nacional y/o el Director de Operaciones. El Departamento de Comunicaciones recogerá y conservará otras quejas de carácter general, con acceso limitado al Oficial de Comunicaciones.

10. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CRÍTICA

Una parte fundamental del proceso de reclamación es identificar cualquier problema que deba abordarse en la ejecución de los proyectos, la conducta del personal y/o los métodos de trabajo con el fin de mejorar el rendimiento.

La revisión de la intervención y de la conducta será responsabilidad de los responsables de Seguimiento y Evaluación, a nivel de proyecto y/o de país (siendo el coordinador de país el responsable último).



Oikos – cooperação e desenvolvimento es una Asociación sin Fines de Lucro, reconocida internacionalmente como Organización No Gubernamental para el Desarrollo.

Creemos en un mundo sin pobreza ni injusticia, donde el desarrollo humano sea equitativo y sostenible a escala local y global. Por eso, asumimos como misión erradicar la pobreza y reducir las desigualdades para que todas las personas disfruten del derecho a una vida digna.

www.oikos.pt

Rua Visconde Moreira de Rey, 37 | Linda-a-Pastora | 2790 - 447 Queijas | Portugal
telefone (+351) 21 882 3630 | fax (+351) 21 882 3635 | e-mail oikos.sec@oikos.pt | NIF: 502 002 859