



LINEAMIENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE QUEJAS

GUATEMALA, 2019

Objeto y alcance

Objeto

El objeto de esta guía es establecer un marco metodológico de referencia para la retroalimentación y la rendición de cuentas que permita al Consorcio disponer de directrices básicas para su implementación. La guía busca:

- Servir de orientación a las organizaciones socias para facilitar la retroalimentación incluyendo la recepción, tramitación y seguimiento de sugerencias, quejas, comentarios, etc., que generen información útil para la mejora continua de las actividades que implementa el proyecto en apoyo a las personas beneficiarias.
- Potenciar los resultados del proyecto bajo un enfoque de programación segura, protección y salvaguardia.
- Contribuir a la mejora de la comunicación y relación de las actividades programáticas con las personas y comunidades participantes.

Alcance

El contenido de esta Guía está dirigido a los Equipos Técnicos de la Organización que ejecutan proyectos en las áreas de intervención a nivel nacional.

¿Qué es el sistema de retroalimentación y rendición de cuentas?

La retroalimentación es un proceso orientado a asegurar la participación de las familias beneficiarias, así como otros actores y partes interesadas con las cuales el proyecto interactúa (si bien no se benefician de forma directa): líderes, lideresas y grupos comunitarios, alcaldías comunitarias, municipalidades, personal de salud y población en general. El sistema busca definir procedimientos y mecanismos claros para que puedan expresar y presentar diferentes tipos de retroalimentaciones de manera consciente e informada, y tener acceso a mecanismos de rendición de cuentas.

Para efectos de éste sistema se entenderá por *retroalimentación* toda expresión positiva o negativa recibida por parte de personas beneficiarias y otros actores involucrados en el proyecto, entre las que pueden estar quejas, comentarios, preguntas, evaluación positiva, reconocimientos y agradecimientos, confirmación de satisfacción, denuncias (infracciones al código de conducta y principios humanitarios, abuso de poder, fraude, protección en contra de abuso sexual y explotación (PSEA), maltrato y violencia), etc. Un principio básico de la retroalimentación es la participación; es decir que se concibe la retroalimentación como un ejercicio mismo de la participación que incluye además confidencialidad, respeto y transparencia en el manejo de la información recibida.

La rendición de cuentas son todos aquellos procedimientos y mecanismos creados y usados por el Consorcio para poner a disposición de las familias y actores involucrados información actualizada del proyecto, para transparentar, rendir cuentas a través de publicaciones en diferentes medios, comunicaciones verbales o escritas, informes, reuniones de presentación a personas beneficiarias, grupos y distintos actores con los que interactúa el proyecto. Incluye la recepción, registro y respuesta a las retroalimentaciones recibidas de manera rápida, transparente, inclusiva, y segura.

¿Para qué sirve?

1. Para garantizar la participación e inclusión de todos los grupos meta en el proyecto, otros actores y población en general, y facilitar procesos de apropiación y empoderamiento, haciéndoles partícipes de los procesos.
2. Para generar información actualizada y confiable sobre el nivel de satisfacción de todas las familias beneficiarias y otros actores involucrados para que se potencie su participación y apropiación.
3. Para que el Consorcio Humanitario pueda tomar decisiones que contribuyan a mejorar la implementación del proyecto, a partir de las retroalimentaciones recibidas.
4. Para identificar cuando el proyecto está haciendo una buena gestión, al recibir retroalimentación positiva. Para rendir cuentas de manera oportuna y transparente conforme los procedimientos y mecanismos definidos según el tipo de retroalimentaciones recibidas.

¿Cómo funciona?

El sistema de "retroalimentación y rendición de cuentas" está enfocado en las actividades relacionadas o derivadas de la implementación del proyecto, pretende reforzar la calidad del trabajo de las diferentes actividades que se realizan, mediante la apertura de la comunicación directa con las familias beneficiarias y otros actores involucrados en el proyecto. En caso de que se reciban retroalimentaciones relacionadas a temas institucionales y/o infracciones al

código de conducta y principios humanitarios serán atendidos conforme los procedimientos internos de cada organización, asegurando que se tomen las medidas necesarias y que la retroalimentación sea debidamente registrada en la plataforma del proyecto.

A continuación, se describen diferentes tipos de retroalimentaciones que pueden ser presentadas:

Tabla # 1 Tipo de retroalimentaciones

Tipo de retroalimentaciones	Quejas	Percepción de ineficacia o de una actuación inadecuada de parte del personal.
		Insatisfacción respecto al comportamiento o actuar de una persona trabajadora.
		Insatisfacción de la entrega de asistencia alimentaria y de la implementación de otras actividades del proyecto.
	Reclamos	Trato discriminatorio o abusivo a personas, a grupos priorizados por el proyecto (personas con discapacidad, personas mayores, mujeres, etc.).
		Lugares y horarios de entrega del apoyo, que no son compatibles con las necesidades de todos los grupos involucrados.
		Atención del personal que entrega las transferencias, cupones/voucher o raciones de alimentos.
	Denuncias	Infracciones al código de conducta y principios humanitarios (Fraude, abuso de poder, acoso, explotación y abuso sexual, violación del código humanitario etc.).
		Incumplimiento de código de ética por parte del personal.
		Irregularidad o una falta cometida por cualquiera de las personas trabajadoras de las organizaciones miembros del consorcio.
		Relacionadas a la venta de la asistencia recibida por parte de otra familia beneficiaria.
	Sugerencias /comentarios, preguntas	Sobre el mecanismo de asistencia alimentaria utilizado.
		Mecanismo de selección de las familias.
		Consejo o propuesta para el mejoramiento de las actividades del proyecto.
	Reconocimientos	Por las actividades que realiza el proyecto, el apoyo y atención recibida.
	Expresión de satisfacción	Satisfacción por el trabajo realizado, por la atención brindada, por la asistencia alimentaria recibida.
Insatisfacción por incumplimiento o irregularidad del apoyo y actividades realizadas por el proyecto.		

En el caso de la entrega de asistencia alimentaria podrán dar retroalimentación de acuerdo a lo siguiente:

- a) Raciones de alimentos: peso exacto, la calidad y variedad de la ración de alimentos, pertinencia del alimento, tiempo de entrega de acuerdo a lo programado, tiempo que dedican para recoger la ración.
- b) Cupones de alimentos: la atención y calidad que brindan los proveedores de alimentos (cupones de alimentos), tiempo para llegar a adquirir los alimentos con los proveedores, calidad de los productos que adquieren, costo.
- c) Transferencias en efectivo: la atención y calidad que brinda el personal que realiza la entrega de la transferencia, tiempo de traslado para recibir la transferencia, tiempo de espera para recibir la transferencia.

Para la atención de las retroalimentaciones recibidas se realizarán las siguientes acciones: recepción, registro, atención y respuesta.

Presentación/recepción de las retroalimentaciones

¿Quiénes?: Todas las personas beneficiarias y otros actores interesados en el proyecto (líderes, lideresas y grupos comunitarios, municipalidades, personal de salud y población en general) podrán expresar su retroalimentación. A su vez, otros actores y partes interesadas con las cuales el proyecto interactúa y que no se beneficia de forma directa.

¿Cómo?

- Presencial: usando los buzones que serán habilitados por el Consorcio, a través de entrevistas y grupos focales que se llevarán a cabo por el personal del proyecto. También por medio de líderes y lideresas quienes registrarán quejas y sugerencias en libros de actas, enviando foto de las mismas al punto focal de cada socio.
- No presencial: llamada telefónica a números de preguntas, quejas y respuestas (PQR) gestionadas por los socios del Consorcio.

Formulación de las retroalimentaciones

Las organizaciones socias contarán con un formato establecido y acordado para el registro y recepción de las retroalimentaciones expresadas por las personas usuarias que se presenta en el Anexo I de esta Guía.

El formato de expresión de la retroalimentación incluirá los datos de localización e identificación de la persona que expresa la retroalimentación. Un principio básico del sistema es la respuesta oportuna y personalizada, para esto se requiere la identificación de la persona. Cuando la retroalimentación sea anónima, igualmente se admitirá y se dará seguimiento, sin embargo no se podrá notificar de manera personalizada, al no conocer los datos de la persona usuaria que expuso la retroalimentación, pero se informará en los grupos o asambleas comunitarias manteniendo la privacidad y anonimato de las personas.

Las personas usuarias podrán, si así lo desean, ser auxiliadas por el personal técnico en la formulación de su retroalimentación.

Canales de presentación retroalimentaciones

1. **Llamada telefónica:** las personas usuarias podrán expresar sus retroalimentaciones a través de una llamada telefónica. Se dispondrá de números telefónicos para presentar quejas y retroalimentaciones en cada país gestionadas por los socios donde podrán llamar de forma directa. La llamada será gestionada por el respectivo socio y/o a través de la plataforma Twilio¹.
2. **Buzón de quejas y sugerencias** (las que tendrán candado):
 - a. Colocadas en el lugar en la comunidad donde se realice la entrega de la asistencia alimentaria o una actividad del proyecto asegurando preservar la confidencialidad y resguardo de la identidad de la persona que deposite sus retroalimentaciones en el buzón. Al lado del buzón deberán colocarse en el *Formato para la presentación de retroalimentaciones para el buzón de quejas y sugerencias (Anexo 1)*, y bolígrafo para que las personas puedan escribir su retroalimentación. Así mismo deberán adoptarse todas las medidas de prevención para evitar o disminuir el contagio por COVID-19.
 - b. Una vez concluida la actividad el buzón será retirado de la comunidad. Las familias podrán continuar expresando sus retroalimentaciones a través de los líderes y lideresas quienes apoyarán este proceso. En caso de que la persona interesada desee hacer uso del buzón, éste podrá hacérselo saber al líder /lideresa quien comunicará al técnico para que asegure la disponibilidad del buzón en su próxima visita o actividad en la comunidad. Cada socio, deberá tomar las medidas necesarias para asegurar las medidas de higiene que eviten la exposición de las familias beneficiarias al contagio por COVID-19
3. **Líder o Lideresa:** se identificará en cada comunidad un líder o lideresa (personas más apropiadas) para registrar preguntas, quejas, sugerencias, denuncias de las familias y otros actores de la comunidad en un libro de quejas. Cada semana, el líder o la lideresa enviará una fotografía de los registros que apunta en el libro de quejas a través de WhatsApp, al punto focal de cada organización para su seguimiento. Se podría evaluar apoyar a los/las líderes con recargas telefónicas para compensarle por los gastos.

Para potenciar la participación de las personas beneficiarias y asegurar los canales para conocer sus opiniones, retroalimentaciones o quejas, se crearán y pondrán en práctica otros espacios de comunicación:

4. **Entrevistas dirigidas:** Se realizarán entrevistas a familias beneficiarias utilizando el *Formato para realizar entrevistas para recolectar quejas y sugerencias (Anexo 2)*. Cada socio en cada país realizará, cada mes, un total de 5 entrevistas en los siguientes momentos:
 - a) después de cada distribución de asistencia alimentaria, b) después de la realización del Monitoreo Post Distribución (PDM), c) al concluir la evaluación nutricional. Se debe procurar que dichas entrevistas se realizan a perfiles diferentes: mujeres, hombres, madres cabezas de hogar, personas con discapacidad y personas mayores. Podrá realizarse vía telefónica y/opresencialmente.
5. **Grupos focales:** Se desarrollarán grupos focales, asegurando las condiciones para que las personas participantes puedan expresarse libremente. Se utilizará la **Guía de Grupo Focal (Anexo 3)**. Cada socio en cada país desarrollará, cada mes, 2 grupos focales, uno de hombres y otro de mujeres en forma separada, para asegurar la participación representativa de las mujeres. Así mismo se asegurará una representación equitativa por

¹ Plataforma que registra las llamadas de forma automatizada y que permite la atención durante 24/7. Cada mensaje grabado se registra en un formulario online que permite clasificar el tipo de retroalimentación y el seguimiento. A su vez, facilita la sistematización de todas las llamadas recibidas y las acciones llevadas a cabo para responder de manera oportuna. Al contar con el número de teléfono grabado, se puede establecer el contacto directo con la persona usuaria para responder a la retroalimentación recibida. La llamada no supone ningún coste para la persona usuaria.

edades y potenciando la participación de personas con discapacidad. Los grupos focales se harán en los siguientes momentos: a) después de cada distribución de asistencia alimentaria, b) después de la realización del PDM, c) al concluir la evaluación nutricional. El número de participantes del grupo focal puede ser de 10 a 12 participantes; sin embargo debido a la situación del COVID-19, se recomienda hacerlo con 8 participantes.

Los socios en cada país deberán definir una persona que se hará cargo de llevar a cabo las entrevistas y los grupos focales, es importante tomar en cuenta que, para realizar la recolección de información a través de estos procesos, de preferencia se recomienda pueda ser realizada por personal de la organización que no implemente en forma directa actividades del proyecto a nivel comunitario.

6. **Testimonios/historias de vida:** Como una manera de evidenciar las retroalimentaciones recibidas y como mecanismo de rendición de cuentas se levantarán testimonios/historias de vida que recojan información sobre la participación de las personas beneficiarias en la toma de decisiones del proyecto y los cambios que la asistencia alimentaria y otras actividades del proyecto han generado para las personas o la familia.

Procedimiento para la recepción de retroalimentaciones

Cada socio en cada país nombra a una persona para que sea el punto focal, de preferencia que sea personal de MEAL, quien se hará cargo de asegurar que el sistema de retroalimentación y rendición de cuentas funcione. Las organizaciones que cuenten con un socio a nivel local, pueden designar además, un punto focal a nivel local, quién sería el contacto entre las/los líderes comunitarios y él/la punto focal de la organización.

- a) Recolección de información de los buzones:
 - Periodicidad mensual (puede estar vinculado a la entrega de la asistencia alimentaria, los PDM, evaluación nutricional, y /u otras actividades desarrolladas por el proyecto).
 - Los buzones los recoge el equipo técnico de campo y se mantendrán cerrados hasta llegar al punto focal del nivel local (en caso se designe), quien abrirá el buzón en presencia de un técnico u otra persona de la organización y envía las retroalimentaciones al punto focal de la organización.
 - La llave de los buzones puede ser manejada por el punto focal del nivel local, (en caso se designe) o el punto focal de la organización, dependiendo de su estructura de trabajo.
- b) El seguimiento a las retroalimentaciones recibidas a través de los libros de actas se hará cada semana, cuando los líderes y lideresas envíen los registros de la retroalimentación en el libro. El líder o la lideresa envía al punto focal una fotografía de la misma. Si se ha designado un punto focal local hará la recepción y envío de la retroalimentación al punto focal de la organización, quién procederá conforme el procedimiento para su atención y registro en la plataforma del proyecto.
- c) La información obtenida de las entrevistas y grupos focales debe registrarse en la plataforma inmediatamente después de realizadas.
- d) El registro de las llamadas telefónicas se hará diariamente.

Registro atención y respuesta a las retroalimentaciones

A partir del tipo de retroalimentación recibida, en la siguiente tabla se muestra cuáles serían las rutas que tomaría cada una, teniendo en cuenta siempre, que esta es una guía y que posiblemente haya eventualidades que requieran de alguna consulta, pero que en cualquier

caso debería decirse en el instante.

En esta tabla se confirma que el marco de actuación del sistema estará enfocado a retroalimentaciones vinculadas a la actividad programática o actividades relacionadas directamente con la implementación del proyecto. Cuando la denuncia esté relacionada a temas institucionales o salga del accionar del proyecto, como incumplimiento de código de ética de la organización, acoso o abuso o un caso similar, será abordado conforme los mecanismos y procedimientos internos establecidos por cada organización.

La Unidad de Atención a Retroalimentación y Rendición de Cuentas, no podrá valorar y atender este tipo de casos, este debe re- direccionarse a la instancia competente de cada organización. No obstante, siempre se realizarán las siguientes acciones: registro y respuesta.

Cada socio en cada país se hace cargo de dar solución a las retroalimentaciones recibidas; en dado caso requiera coordinar o contar con el apoyo de ACH lo informa de manera inmediata a la Coordinación del proyecto.

Nota: cuando se reciban denuncias relacionadas a violencia intrafamiliar cada organización socia puede proceder conforme a sus propios procedimientos o remitirlo a las instancias correspondientes.

Procesos o salidas para la atención de las retroalimentaciones

Con el fin de establecer claridad en los procedimientos que implica la gestión de las retroalimentaciones, se han definido dos procesos, el primero orientado a la recepción, atención y respuesta de las retroalimentaciones y el segundo orientado a capitalizar la experiencia del sistema como parte del proceso de aprendizaje institucional.

- 1- Proceso de Atención y Respuesta de las retroalimentaciones
- 2- Proceso de Aprendizaje

En el caso que se presenten inconformidades a las respuestas dadas a las retroalimentaciones cada organización puede proceder de acuerdo a sus procedimientos internos. Éstas apelaciones siempre deben ser registradas en el sistema y hacer del conocimiento de la Unidad de Atención de Retroalimentación y Rendición de Cuentas.

Paso a paso de la atención y respuesta de las retroalimentaciones

El [proceso de atención de las retroalimentaciones](#) tendrá dos vías de atención:

1. Las retroalimentaciones que pueden ser atendidas por el punto focal: se registran se atienden y el punto focal responde y da seguimiento.
2. Las retroalimentaciones que requieren una respuesta conjunta entre el/la punto focal y la Unidad de Atención de Retroalimentación y Rendición de Cuentas, se registran, se atienden y se emite una respuesta consensuada.

PROCEDIMIENTO

Se recibe y se registra

- El/la punto focal de cada organización depreciona y registra el caso. El/la punto focal debe mantener actualizado el caso en la plataforma del sistema, asegurando la protección de la identidad de las personas involucradas.

Se revisa

- El punto focal revisa las retroalimentaciones recibidas. En dependencia de las quejas, reclamos o denuncias podrá solicitar reunión a la Unidad de Atención de Retroalimentación y Rendición de Cuentas para analizar y responder. El proceso de revisión no podrá durar más de 5 días hábiles.

Se da una respuesta y comunica la resolución

- El/la punto focal asegura que se de una respuesta a la retroalimentación recibida, que se notifique la decisión, y actualiza el caso en la plataforma. Desde que recibe la denuncia, queja o reclamo hasta que se emite una respuesta no pueden transcurrir más de 10 días hábiles.
- Cuando se trata de valoraciones positivas y agradecimientos no requiere investigación, serán registradas por el/la punto focal y se contabiliza como tipo de retroalimentación recibida, no es necesario que se devuelva una respuesta.
- Cuando se tienen los datos de la persona que presentó la retroalimentación se le hace llegar la respuesta de manera escrita o por mensaje en el celular.
- Cuando no sea posible una respuesta personalizada porque la retroalimentación fue anónima o porque no requería una respuesta se procederá a informar en asambleas comunitarias sobre las retroalimentaciones recibidas, como han sido resueltas y las medidas adoptadas si fuera el caso. Todas las medidas adoptadas y respuestas dadas serán socializadas con las comunidades una vez al mes aprovechando las actividades que se desarrollan.

Se realiza el seguimiento

- El punto focal da seguimiento, en caso de haber acordado medidas que deban ejecutar las personas involucradas o los equipos de trabajo del Proyecto.

Seguimiento a los Mecanismos de retroalimentación

La base de datos del proyecto que constituye una plataforma online compartida registrará las retroalimentaciones y las resoluciones y, al mismo tiempo, hará un seguimiento de la puntualidad y la calidad de la respuesta del Consorcio.

Responsable de ingreso de información de retroalimentaciones en la base de datos y periodicidad

- a) **Responsable:** Cada punto focal de cada socio, se hace cargo de alimentar la plataforma del sistema, asegurando la protección de las personas involucradas, el trato confidencial de la información. Así mismo deberá asegurarse que internamente dentro de su organización los niveles superiores (gerente de programas o directores según la jerarquía interna de cada miembro del consorcio) haya conocido aquellos casos que afectan a la organización y su resolución.
- b) **Periodicidad:** diario o en dependencia de recepción de casos.

Plazo máximo para dar respuesta

- a) Basado en los tiempos definidos para cada proceso, el tiempo máximo para dar respuestas no superará los 10 días hábiles.
- b) Cuando se trata de valoraciones no es necesario que se devuelva una respuesta.
- c) Para las retroalimentaciones relacionadas a preguntas, comentarios o sugerencias las respuestas deben ser emitidas en un periodo no mayor de 5 días hábiles.
- d) Cuando son valoraciones negativas (quejas, reclamos o denuncias), se analizan a profundidad, se adoptan medidas para dar una solución y se da una respuesta, la que no debe sobrepasar los 10 días hábiles.
- e) Las quejas o denuncias relacionadas con la seguridad de la persona que interpone la retroalimentación, y que requieran una decisión rápida, tendrán prioridad en su atención tratando siempre de no agotar el tiempo máximo y resolver en un período no mayor de 5 días hábiles.
- f) Una vez al mes se compartirá con las comunidades las respuestas y medidas tomadas a las retroalimentaciones recibidas.

Promoción del sistema de retroalimentación y rendición de cuentas

¿Quiénes?

Los miembros del Consorcio promoverán y reforzarán continuamente el sistema de retroalimentación y rendición de cuentas del proyecto, con las personas beneficiarias, comunidades, autoridades locales y otros grupos meta (p.e. personal de salud), líderes y lideresas que apoyan la implementación de este sistema. Los líderes y las lideresas serán claves para promover el sistema en las comunidades.

¿Dónde?

En actividades del proyecto, reuniones o eventos de capacitación a nivel comunitario deberá explicarse este sistema y la importancia que tiene para mejorar el proyecto. Se pedirá a las familias que cuenten con teléfono celular, que registren el número para llamar y exponer sus retroalimentaciones.

Se orientará a las familias que las retroalimentaciones van enfocadas en el quehacer del proyecto, pueden expresar todo tipo de preguntas, sugerencias, denuncias, comentarios, reconocimientos y agradecimiento hasta el nivel de satisfacción en relación al proyecto.

Se debe de forma proactiva fomentar el acceso al sistema durante el desarrollo de las actividades del proyecto: levantado de la encuesta de validación, distribución de asistencia alimentaria, Monitoreo Post-Distribución (PDM), evaluación nutricional, reuniones, sesión educativa.

¿Cómo?

- Se promoverán mensajes clave sobre el mecanismo de quejas y sugerencias durante las actividades del proyecto. Para dar esta información el personal técnico de campo y líderes y lideresas deberán tener en forma impresa los mensajes clave para promover dicho sistema.
- Se promoverá del número de teléfono al que pueden dar quejas y sugerencias.
- Se promoverá a través del Brochure que se entregará a cada familia beneficiaria que incluye información general del proyecto y la ruta y canales para expresar la retroalimentación.
- Se promoverá el uso de buzones de quejas, sugerencias, preguntas utilizando el formato para la presentación de quejas (Anexo 1).
 - Este formato estará ubicado junto a los buzones para facilitar la exposición de la retroalimentación.
 - El formato incluirá una sección de identificación de la persona que describa el nombre, número de teléfono, edad, sexo, y las opciones en caso de que presente algún tipo de discapacidad; una sección donde pueda brindar retroalimentación con relación a satisfacción con el trabajo del proyecto (con dibujos de caritas) y otra sección donde pueda colocar su retroalimentación.
 - Esta herramienta prediseñada, también se podrá utilizar en otras actividades, en donde todos los grupos meta que deseen puedan dar quejas y sugerencias.
- Se promoverá este mecanismo durante la realización de entrevistas y grupos focales.
- También se promoverá durante la realización del PDM, donde se han incluido preguntas para conocer si las familias beneficiarias conocen y han utilizado el sistema. Si al realizar estas actividades, las personas no conocen el sistema de retroalimentación y rendición de cuentas se aprovechará para darlo a conocer y reforzar sobre su funcionamiento.
- Se promoverá entre las familias beneficiarias la no venta del apoyo recibido, y en caso de que conozcan de un caso donde se esté vendiendo los alimentos se promoverá para que lo hagan saber haciendo uso de los mecanismos habilitados por el sistema. Líderes y lideresas, personal de salud, comisión de salud y otros actores pueden colaborar dando esta información. (manteniendo confidencialidad), por tal razón será de gran importancia la promoción del sistema entre todos los actores interesados/involucrados en el proyecto.

Componentes técnicos para el funcionamiento del sistema de retroalimentación y rendición de cuentas

A continuación, se describen los componentes básicos para la funcionalidad del sistema de manera clara y transparente.

1. **Formatos para la recepción**, registro y gestión de las quejas y comentarios.
2. **Vías o canales de recepción** de las retroalimentaciones claramente definidas y habilitados, asegurando la protección de las personas la confidencialidad de la información y el acceso equitativo sin discriminación por sexo, edad, discapacidad.

3. **Indicadores de la gestión del sistema**, que permitan su seguimiento y evaluación
4. **Sistema de registro de información para el seguimiento**, análisis y la evaluación del sistema, que será creado y habilitado en plataforma online de gestión de conocimiento del consorcio.
5. **Generación de informes** periódicos que reflejen el funcionamiento del sistema, el tipo de retroalimentaciones recibidas y su procesamiento. Se generarán informes interactivos con actualización bimensual. Recopilación de testimonios que evidencien los alcances del sistema y del proyecto.
6. **Entidades de recepción y atención a las retroalimentaciones claramente definidas** (punto focal y Unidad de Atención a Retroalimentaciones y Rendición de Cuentas).
7. Mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas habilitados y claramente definidos.
8. **Medios de verificación:** será necesario subir a la plataforma los medios de verificación tales como: entrevistas completadas, guías de Grupo Focal con las respuestas recibidas, fotografías, videos y consentimientos verbales. En el caso de las retroalimentaciones recibidas en los buzones a través del formato establecido, es importante que cada socio, incorpore en una carpeta esta documentación, para que, si en un dado caso fueran solicitadas dicha información por parte del donante se pueda compartir en cualquier momento.

Paso a paso para preparar los reportes e informes

- Con base a los registros y a los indicadores de seguimiento, se preparan los reportes.
- Se analizan los datos, y se valoran las quejas en su esencia o contenido, con fines de aprendizaje y mejora.
- Los equipos correspondientes hacen los cambios o aplican las mejoras en la gestión programática.
- Se retroalimenta el aprendizaje o buena práctica, para reducir la posibilidad de repetición de los incidentes.

Como parte del proceso de aprendizaje y generación de evidencias, se levantarán testimonios entre las familias beneficiarias para visibilizar los alcances del proyecto y como el sistema ha potenciado la participación de las personas beneficiarias, y cómo ha habilitado y puesto en práctica los canales para la rendición de cuentas.

Componentes técnicos para el funcionamiento del sistema

INDICADORES

- Retroalimentaciones recibidas
 - Retroalimentaciones gestionadas
 - Resolución de casos
 - Satisfacción de las personas
- Todos desagregadas por tipo, sexo de la persona que la interpuso, si posee discapacidad)

Reportes:

- Generación de reportes interactivos con actualización bimensual

FORMATO

Modelo básico para presentar la retroalimentación:

- Fecha, lugar y nombre de quien reporta, y forma de contacto.
 - Descripción del caso que reporta: que, cuando, donde y quien(es) .
- Cuadro de clasificación categoría (uso recepción)
- Anexos: listar si hay documentos
- Recuadro de chequeo:
 - Ingreso, registro, Condición: gestión, re-direccionado y estatus.

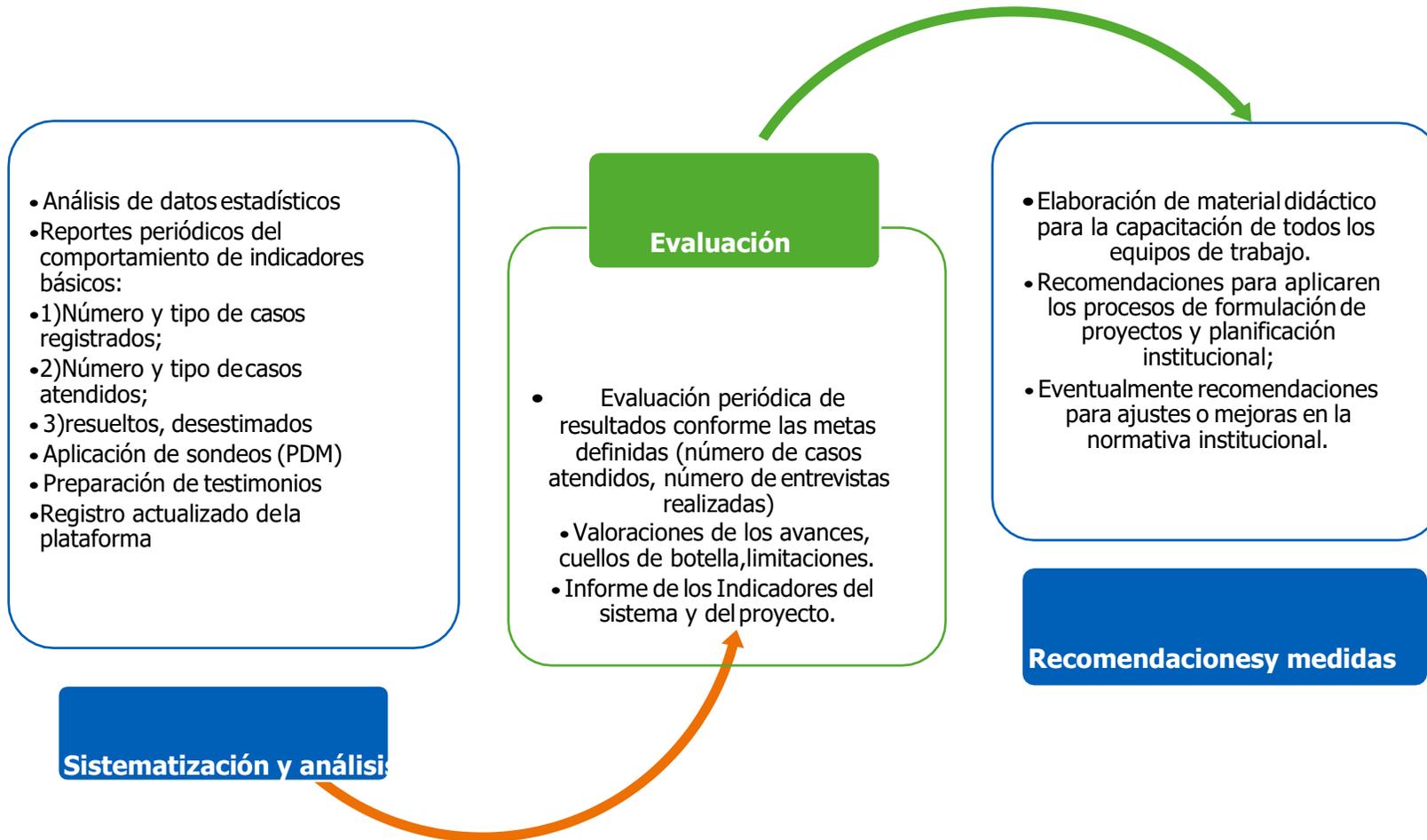
REGISTRO

- Hojas electrónicas programadas que rescaten la información del formato e incorporadas a la Plataforma del consorcio.
- Archivo digital y/o físico de la comunicación, correos, formatos u otros. asegurando la protección de las personas.
- Procesamiento y análisis de la información de acuerdo al período establecido.
- Medios de Verificación subidos a la plataforma

VÍAS OCANALES

- Vía telefónica
- App específica para gestionar llamadas
- Presencial - de manera escrita en el buzón
- Libro de quejas en las comunidades
- Grupos focales
- Entrevistas directas, etc

Proceso de Aprendizaje



- Análisis de datos estadísticos
- Reportes periódicos del comportamiento de indicadores básicos:
- 1) Número y tipo de casos registrados;
- 2) Número y tipo de casos atendidos;
- 3) resueltos, desestimados
- Aplicación de sondeos (PDM)
- Preparación de testimonios
- Registro actualizado de la plataforma

Evaluación

- Evaluación periódica de resultados conforme las metas definidas (número de casos atendidos, número de entrevistas realizadas)
 - Valoraciones de los avances, cuellos de botella, limitaciones.
 - Informe de los Indicadores del sistema y del proyecto.

- Elaboración de material didáctico para la capacitación de todos los equipos de trabajo.
- Recomendaciones para aplicar en los procesos de formulación de proyectos y planificación institucional;
- Eventualmente recomendaciones para ajustes o mejoras en la normativa institucional.

Recomendaciones y medidas

Sistematización y análisis

Estructura de gestión en el proceso de registro y atención de la retroalimentación

