

10 consideraciones clave

para los mecanismos de quejas y comentarios en las transferencias en efectivo y mediante vales

Los mecanismos de quejas y sugerencias son instrumentos formales que facilitan la comunicación de los beneficiarios con los organismos que trabajan en sus comunidades. De esta forma, las organizaciones pueden rendir cuentas ante las comunidades, adoptar medidas correctivas y tomar en cuenta las opiniones de los beneficiarios en la toma de decisiones. Estos mecanismos son cruciales a la hora de recoger y registrar las opiniones de mujeres, jóvenes, comunidades afectadas y asociados en la ejecución para mejorar la eficacia y pertinencia de los programas.

Los mecanismos de quejas y sugerencias resultan esenciales para los programas de asistencia en efectivo y mediante vales (CVA, por sus siglas en inglés) puesto que éstos pueden implicar riesgos o tener consecuencias perjudiciales e indeseadas para mujeres y niñas. El uso de la CVA sigue siendo relativamente novedoso para muchos agentes humanitarios y casi siempre exige la intervención de terceros del sector privado, tales como proveedores de servicios financieros y distribuidores locales. Esta particularidad de la CVA hace que sea necesario un mayor cuidado para garantizar que los beneficiarios, en particular, mujeres y niñas que pueden hallarse en mayor riesgo, sean capaces de facilitar opiniones puntuales sobre los programas y riesgos a los que puedan estar enfrentándose.

Estos mecanismos son vitales para identificar y dar respuesta a las preocupaciones de las mujeres. Hacen las veces de sistema de alerta temprana en posibles casos de abuso y explotación sexual, además de servir para identificar otras formas de violencia de género (VBG) y prestar apoyo a las sobrevivientes. Como tal, los mecanismos de quejas y sugerencias para los programas de CVA deben estar dirigidos a las mujeres y ser desarrollados con la participación activa de éstas junto con otros grupos en riesgo, observando las opciones que mayor beneficio les reportan.

Por favor, tenga en cuenta que este documento orientativo no sirve como guía integral sobre los mecanismos de quejas y sugerencias. Para obtener mayor información sobre las diversas consideraciones y pasos necesarios para implementar un mecanismo de quejas y sugerencias, por favor consulte los recursos enumerados al final de este documento. Tenga presente que este es un documento dinámico que será objeto de actualizaciones periódicas.

A la hora de diseñar, implementar y evaluar un mecanismo de quejas y sugerencias para los programas de CVA, es esencial tener en cuenta **diez aspectos clave que se presentan a continuación:**

1. Comience **mapeando y analizando las estructuras formales e informales existentes** para registrar comentarios y reacciones. Por ejemplo, los mecanismos nacionales de protección frente a la explotación y el abuso sexual (PEAS), cuando proceda. Incluya también mecanismos locales como líderes religiosos, comités comunitarios, etc.
 - ¿Recogen las opiniones de las mujeres? Si no es así, ¿por qué? ¿Cómo pueden mejorar? Es más sencillo actualizar un mecanismo de quejas y sugerencias ya existente que comenzar uno de cero.

2. Antes de establecer o actualizar un mecanismo de quejas y sugerencias, **comuníquese con las mujeres de la comunidad y converse con los agentes de protección, VBG y PEAS:**
 - Utilice las discusiones en grupos focales para conocer los canales de comunicación que prefieren las mujeres, así como otros factores que podrían hacer el mecanismo de quejas y sugerencias accesible y eficaz (idioma, formato, etc.).
 - Compruebe si existen servicios en materia de VBG o PEAS y si se encuentran en funcionamiento o son accesibles. ¿Se mapean en los canales de referencia de la VBG? Dialogue con agentes del ámbito de VBG y protección en el territorio.

- Verifique si existen mecanismos de quejas sobre abuso y explotación sexual que funcionen correctamente y si se remite a ellos en los canales de referencia de la VBG. Contacte con el/la coordinador/a de PEAS sobre el terreno para crear nexos con los mecanismos de quejas y sugerencias dirigidos a mujeres en el ámbito de la CVA.

3. El diseño de los mecanismos de quejas y sugerencias debe realizarse de forma que permita un acceso equitativo a todos los beneficiarios para que se comuniquen sin temor a represalias o estigmatización, y sin que se vean condicionados por barreras culturales, lingüísticas, sociales o físicas. ¿Qué supone esto para las mujeres y niñas?

- Para garantizar un acceso justo, estos mecanismos deben tener costos lo más reducidos posible. **Piense en lo que le “cuesta” (tiempo, dinero, riesgo, etc.) a una mujer o niña presentar una queja.**
- ¿Tienen las mujeres y niñas acceso a los mecanismos de quejas y sugerencias? **Compruebe qué miembro del núcleo familiar es el dueño del teléfono** (a menudo la cabeza de familia es un hombre).

4. Brinde a las mujeres la oportunidad de identificar formas seguras y cómodas de informar sobre cualquier problema en el proceso de entrega de la CVA, especialmente si la modalidad de transferencia y el sistema de entrega son nuevos para ellas. **Tenga presente el modo en el que las mujeres emplean los mecanismos de quejas y sugerencias.** Por ejemplo, en los programas de entrega de efectivo y vales en mano incorpore una “ventanilla de protección” llevada por personal femenino al que las beneficiarias puedan dirigirse directamente para formular preguntas y quejas y en donde el personal pueda colgar carteles con los números de los teléfonos de atención, y añada buzones de quejas en lugares en los que las mujeres se sientan cómodas, tales como espacios seguros para mujeres y niñas, centros de salud, etc.

5. **Los equipos** (preferiblemente conformados por mujeres o, al menos, con una proporción adecuada de éstas) encargados del mecanismo de quejas y sugerencias:

- deben haber recibido capacitación sobre los mecanismos en mención y **haber firmado un código de conducta.** Consulte el [Código de conducta para los trabajadores humanitarios en la respuesta humanitaria transfronteriza en Siria](#) para ver un modelo de código;
- además, deben estar **capacitados en PEAS y VBG:** nociones básicas, cómo recibir declaraciones y canales de referencia;
- deben garantizar la **confidencialidad** en todo momento.

6. El mecanismo de quejas y sugerencias debe enlazar con servicios especializados en VBG y PEAS (si se puede mantener la seguridad y **confidencialidad**). La información sobre estos mecanismos debe ser de fácil acceso en el momento en el que se realiza la queja o sugerencia. Dado que las quejas suelen ser anónimas, en ocasiones, el seguimiento con la sobreviviente puede ser difícil. Si no existen servicios sobre VBG en su zona, siga las recomendaciones de la [Pocket Guide](#) [Guía de bolsillo].

7. PEAS

- Asegúrese de que las **mujeres conocen su derecho a recibir asistencia monetaria gratuita** y que la obtención de dinero, trabajo, bienes, asistencia o servicios a cambio sexo (incluyendo favores sexuales u otras formas de humillación, degradación o explotación) está prohibida.
- El mecanismo de quejas y sugerencias debe ser capaz de **dar prioridad a las quejas relativas a la VBG y sobre abuso y explotación sexual.** Cuando se reciban alegaciones de abuso y explotación sexual, el equipo de quejas y sugerencias deberá aplicar un enfoque centrado en la superviviente y aplicar un sistema de tolerancia cero. Es obligatorio denunciar los casos de abuso y explotación sexual:
 - obtenga información sobre los canales nacionales existentes para hacerlo

8. A pesar de que hacer un seguimiento de las quejas anónimas puede resultar difícil, es responsabilidad de la organización **mantener un seguimiento de las mismas** de la forma en que sea posible, y tomar medidas correctivas

que mejoren la protección de mujeres y niñas. En la medida de lo posible, trate de **cerrar el ciclo de retroalimentación**. Refuerce la confianza de los miembros de la comunidad rindiendo cuentas ante ellos, particularmente hacia las mujeres (por ejemplo, a través de cambios en el sistema de entrega de la CVA para hacerlo más accesible a mujeres y otros grupos de riesgo).

9. Monitoree y evalúe regularmente el mecanismo de quejas y sugerencias. Pregunte periódicamente a las mujeres y niñas si el mecanismo es adecuado y accesible (especialmente si se reciben pocas denuncias). Adapte o cree nuevos canales si los sistemas no se utilizan o no son fiables (por ejemplo, cambiando una ventanilla de asistencia por un teléfono de atención o por discusiones en grupos focales, si la oficina no se está utilizando).

10. Publicite y dé a conocer el mecanismo de quejas y sugerencias. Una vez en marcha, desde el momento del registro, así como durante el proceso de entrega y recogida de efectivo, **utilice mensajes visuales y que no requieran un alto grado de alfabetización**, además de señalización escrita. Realice la comunicación a través de redes femeninas comunitarias, espacios seguros para mujeres, etc., y en el momento de la entrega o recogida de efectivo. Por ejemplo:

- Imprima los números de los teléfonos de atención en el reverso del vale, el sobre, etc.
- Dinero electrónico: emplee SMS para compartir mensajes claves sobre el mecanismo de quejas y sugerencias u otros servicios esenciales para mujeres.
- Tarjeta prepago o tarjeta de vale electrónico: imprima los números de los teléfonos de atención en la tarjeta, en carteles en los cajeros o en puntos de venta en tiendas.
- *Hawalas*, agentes móviles privados o efectivo en el mostrador: capacite a los agentes encargados de la distribución de las ayudas (al menos el 50% deberían ser mujeres) para que compartan información sobre los mecanismos de quejas y sugerencias y otros servicios esenciales conexos, durante la entrega de efectivo.

Resulta ideal que los mecanismos utilicen un instrumento “activo” y otro “reactivo” a la misma vez para prestar un servicio lo más eficaz posible para las usuarias.

Los instrumentos activos son aquellos que suponen el acercamiento de la organización a los beneficiarios para obtener retroalimentación representativa. Entre los métodos posibles encontramos:

- Entrevistas individuales con mujeres beneficiarias
- Debates de grupos focales solo con mujeres.
- Cuestionarios de monitoreo posdistribución que incluyan preguntas sobre la satisfacción con el proceso de recogida del efectivo, problemas que surgieron, las preferencias de la beneficiaria para realizar quejas, etc.

Los instrumentos reactivos son aquellos en que el beneficiario se dirige a la organización para presentar una queja. Las quejas anónimas pueden realizarse a través de los siguientes medios:

- Mostradores de información a cargo de personal femenino o de protección.
- Buzones de quejas y sugerencias que sean accesibles a la vez que relativamente privados (es necesario que las mujeres beneficiarias estén alfabetizadas).

- Líneas de atención gestionadas por personal femenino o de protección.
- Coordinadoras comunitarias capacitadas que puedan recibir los comentarios de las beneficiarias (puede ser una miembro de la propia comunidad o del personal del organismo).
- Cuando se utilicen vales, los equipos de monitoreo del mercado femenino, encargados de vigilar los precios y distribuidores, pueden recibir capacitación y herramientas para atender las quejas y comentarios.

Cada una de estas modalidades de mecanismos de quejas y sugerencias debe enlazar de forma clara con servicios especializados y vías de derivación para asistir a las beneficiarias en casos de VBG y abuso y explotación sexual. La información sobre estos servicios debe ser de fácil acceso (tanto por medios escritos como por señalización que requiera menos alfabetización) en el momento en que la beneficiaria presenta la queja, sobre todo teniendo en cuenta que en el caso de quejas anónimas el seguimiento con la superviviente puede resultar difícil.

Burundi

En Burundi, el UNFPA tiene un pequeño programa de CVA enfocado a las personas desplazadas internas, especialmente mujeres cabeza de familia y otros grupos vulnerables de mujeres. El equipo comenzó preguntando a las poblaciones afectadas en entornos de personas desplazadas internas qué canales de comunicación preferirían para un mecanismo de quejas y sugerencias. Estas conversaciones evidenciaron que era necesario establecer varios canales, puesto que muchas mujeres son analfabetas o no tienen acceso a teléfonos móviles. En consecuencia, el mecanismo de quejas y sugerencias adoptó diversas formas y formatos, tales como discusiones en grupos focales periódicos con mujeres y niñas desplazadas, monitoreo posdistribución formal e informal en grupos o individuales, sesiones informativas en espacios seguros para mujeres y niñas, y el establecimiento de comités mixtos de líderes comunitarios (los cuales actúan como vía de retroalimentación y derivación de casos). Actualmente, también se están creando buzones de quejas y existen iniciativas en curso para que tanto el personal involucrado como las beneficiarias reciban capacitación sobre su uso. Por último, existen dos teléfonos de atención a nivel nacional.

Frontera de Turquía

A principios de 2020, como parte del programa humanitario de operaciones transfronterizas en el noroeste de Siria dirigido desde Turquía, el UNFPA decidió [ampliar su asistencia](#) para ofrecer una programación destinada a las personas más vulnerables con el objetivo de reducir los riesgos de protección. La asistencia de UNFPA fue entregada a través de cuatro socios implementadores, los cuales garantizaron la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas. La asistencia no recurrente en efectivo también sirvió como una forma inicial eficaz para ofrecer a los beneficiarios información pertinente sobre los servicios disponibles en sus respectivas áreas, entre ellos, servicios especializados en protección y VBG. El personal femenino y de protección formó parte de los equipos de distribución lo cual permitió igualmente la oferta de primeros auxilios psicológicos y derivación de los beneficiarios.

Iraq

En el Iraq, el equipo humanitario país, afiliado al Comité Permanente entre Organismos (IASC por sus siglas en inglés), [estableció un centro de información telefónica](#) en 2015 con el objetivo de ofrecer información a las personas desplazadas internas mediante llamadas telefónicas gratuitas. El personal del centro de atención telefónica recibió capacitación para reconocer y derivar los casos relacionados con la protección, el abuso y la explotación sexual y la VBG. Con el fin de garantizar la accesibilidad al centro de atención telefónica de mujeres y diversos grupos étnicos, se buscó alcanzar un equilibrio en la representación según el género e idioma del personal. A pesar de que el centro de atención telefónica en un principio funcionaba solo en una dirección, con el tiempo evolucionó para convertirse en un centro bidireccional: el 25% de las llamadas actuales son de seguimiento para conocer si el problema del que se informó ha sido resuelto u ofrecer nueva información.

Etiopía

En Etiopía, como parte del [mecanismo experimental de quejas a nivel comunitario del IASC](#), se estableció un refugio para mujeres en un centro de salud ya existente que demostró cómo crear espacios seguros para mujeres puede incentivar la presentación de quejas como consecuencia de la mayor confianza y comodidad de las beneficiarias. Al ubicar el refugio en un centro ya existente y con el que las mujeres estaban familiarizadas, éstas se sintieron más cómodas al utilizar el espacio, particularmente al no ser reconocidas de inmediato por otros visitantes del centro. Por esta razón, el refugio se convirtió en un espacio fundamental para la recepción de quejas en persona sobre abuso y explotación sexual, y las mujeres afirmaron sentirse mucho más cómodas al presentar sus quejas a alguien de confianza en un lugar seguro.

Bangladesh (Cox's Bazar)

El UNFPA y su socio implementador establecieron un mecanismo de quejas y sugerencias y designaron una serie de puntos focales en el marco de un esquema de distribución de kits. Se prestó especial atención a la paridad de género de los puntos focales elegidos entre el personal en el terreno, ya que eran ampliamente conocidos en las comunidades. Todos ellos estuvieron presentes durante la distribución y compartieron su información de contacto (con beneficiarios, líderes juveniles y facilitadores de la comunidad). Este planteamiento posibilitó la activación de múltiples mecanismos de quejas y sugerencias, y permitió que durante la distribución de los kits se dedicara tiempo suficiente para asegurar que las personas recibieran orientación e información adecuadas sobre estos mecanismos. Las quejas eran registradas y verificadas, y el progreso era monitoreado regularmente a través de reuniones periódicas sobre las quejas y sugerencias, cerrando así el ciclo de retroalimentación.

Recursos adicionales

[Comité Permanente entre Organismos. "Guía de mejores prácticas. Mecanismos interinstitucionales de denuncia comunitaria"](#).

["WFP & UNHCR project on abuse of power and fraud in CVA"](#)

["Protocolo sobre la prestación de asistencias a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales"](#)

["Confused about AAP and PSEA?"](#)

CFM for UNFPA [Mecanismo de quejas y sugerencias para el UNFPA] (una vez concluido, de próxima publicación)

Si tiene alguna pregunta o comentario, por favor, contacte con ho-cva@unfpa.org.

