



**DOCUMENTO DE POSICIÓN PARA
MANEJO DE RETROALIMENTACIÓN / RECLAMOS
(Para Actores Externos)**

Content

1. Declaración.....	2
2. Definición de Retroalimentación/Reclamos.....	2
3. Parámetros de los procedimientos de CBM para el manejo de la Retroalimentación/Reclamos	2
4. Proceso para brindar retroalimentación	3
5. Principios de los Procedimientos de CBM para Manejo de Retroalimentación/Reclamos	4
Oportunidad	4
Confidencialidad	4
Respeto Mutuo	4
Recopilación de Datos	4
Parte de un proceso de aprendizaje	5
Recursos	5
6. Trabajo con Socios	5

1. Declaración

El propósito de este documento de posición es explicar en términos generales, los procedimientos de CBM para el manejo de la retroalimentación/reclamos concernientes a nuestro trabajo programático, para todos los actores externos. Los actores externos se definen como cualquier persona o grupo que no está empleado por, ni es miembro asociado de CBM International, y a quien se ve afectada por una acción o decisión de la cual CBM es responsable.

CBM acoge la retroalimentación sobre nuestras operaciones y la dirige como una organización. Toda la retroalimentación, incluyendo los reclamos, se considera vital para el valor de profesionalismo de CBM. Los procedimientos de CBM para el manejo de retroalimentación/reclamos mejoran la rendición de cuentas de CBM a nuestros actores y en última instancia, fortalecen nuestro trabajo de desarrollo. CBM reconoce que a pesar de la búsqueda de la excelencia, habrá áreas de nuestro trabajo que requieran mejoras. Los procedimientos de CBM para manejo de retroalimentación/reclamos son una parte crucial para identificar estas áreas, permitiendo a CBM a aprender de la retroalimentación/reclamos y responder de manera profesional.

2. Definición de Retroalimentación/Reclamos

La retroalimentación es una opinión sobre el trabajo programático de CBM o servicio prestado por CBM.

La naturaleza de esta opinión puede ser positiva (un elogio), neutral tal como una sugerencia para mejorar, o puede ser negativa (un reclamo). Para propósitos de este documento de posición, el término retroalimentación considera también a los 'reclamos'.

3. Parámetros de los procedimientos de CBM para el manejo de la Retroalimentación/Reclamos

CBM aprecia y valora cualquier retroalimentación concerniente a una acción de la cual CBM es responsable o que esté dentro de nuestra esfera de influencia.

Los procedimientos de CBM para el Manejo de Retroalimentación/Reclamos están en marcha para la retroalimentación relacionada con el trabajo programático de CBM.

La retroalimentación del trabajo programático de CBM podría, por ejemplo, incluir una inquietud con respecto a la calidad de la entrega del programa, mal cumplimiento con nuestras políticas y procedimientos, falta de acción de CBM, o preocupación acerca del comportamiento de nuestro personal, voluntarios o contratistas.

La retroalimentación sobre levantamiento de fondos de CBM, una Asociación Miembro de CBM, o un aspecto no relacionado directamente con el trabajo programático de CBM debe proporcionarse a través de nuestro correo electrónico para consultas generales: contact@cbm.org

La retroalimentación no es:

- consultas generales sobre el trabajo de CBM
- solicitudes de información
- solicitudes de presupuesto adicional
- controversias contractuales
- solicitudes para enmendar registros, posponer fechas límite, transferencia de fondos o bienes

CBM se reserva el derecho de:

- no investigar la retroalimentación que se juzga como infundada o frívola
- cambiar este documento de posición en cualquier momento

El Documento de Posición para Manejo de Retroalimentación/Reclamos no crea ninguna obligación legal ni tampoco ningún recurso legal en ninguna corte contra una decisión o acción tomada por CBM.

Animamos firmemente a que los comentarios informales e inquietudes acerca del trabajo de CBM en el exterior y que tienen relación con los proyectos que ayudamos sean elevados a nuestro personal u organizaciones socias que estén tan cerca de la actividad como sea posible. Ellos pueden responder inmediatamente y conocen el contexto.

4. Proceso para brindar retroalimentación

La retroalimentación, es decir, elogios, sugerencias o reclamos pueden enviarse al e-mail: feedbackprogramme@cbm.org

Esta dirección de correo electrónico también se encuentra en nuestra página web internacional.

La retroalimentación también puede entregarse en una carta enviada por correo normal a:

CBM e.V.
Programme Department
Attn.: CBM Feedback Manager
Stubenwald - Allee 5
64625 Bensheim, Germany

Por favor, siempre indique sus nombres completos, la relación con CBM y la información de contacto. Si desea realizar un reclamo, por favor incluya tanta información como sea posible (quién, dónde, cuándo, qué).

Tome en cuenta que por razones de equidad no aceptamos reclamos anónimos. Solicitamos a quien reclama que proporcione el nombre y detalles de contacto, ya que sería inapropiado aceptar evidencia de una fuente desconocida. Aceptar reclamos anónimos dificultaría el trabajo de CBM para evaluar el caso, para encontrar una resolución eficaz y para registrarla.

Los reclamos deben entregarse dentro de los 3 meses de producido el incidente relevante. En circunstancias excepcionales, CBM podrá responder una reclamo que pase de ese tiempo, aunque el pasar del tiempo puede dificultar aún más la resolución del reclamo de manera satisfactoria.

5. Principios de los Procedimientos de CBM para Manejo de Retroalimentación/Reclamos

Lo que puede esperar de CBM después de presentar su retroalimentación:

Oportunidad

CBM tienen el propósito de responder toda la retroalimentación dentro de 3 días laborables. Esta respuesta incluye la búsqueda de hacer contactos con usted para reconocer la recepción de su retroalimentación y actualización sobre el progreso de resolución.

El propósito de CBM es resolver todos los reclamos dentro de un mes de la recepción. En el caso de que no se pueda resolver un reclamo dentro de este marco de tiempo, se informará al reclamante acerca del progreso alcanzado hasta la fecha y las fechas en las que puede esperar recibir más actualizaciones.

Confidencialidad

CBM comprende que la confidencialidad es fundamental para la viabilidad de cualquier asunto de retroalimentación.

CBM registrará los detalles del reclamo y del reclamante. Los detalles con respecto al reclamo se entregarán únicamente al departamento o persona dentro de CBM con el conocimiento/experiencia pertinente y requerida para resolver el reclamo. CBM asegurará que los detalles del reclamante (específicamente cualquier información de identificación) se encuentren archivados de manera segura y que sólo el personal de manejo de retroalimentación capacitado de CBM pueda acceder a los mismos. Los detalles del reclamante se utilizarán para estar en contacto con el reclamante con el fin de reunir más información o actualizar sobre el progreso de la retroalimentación.

Respeto Mutuo

Cada reclamo debe tratarse de manera equitativa, objetiva e imparcial. Todos los que presenten un reclamo a CBM serán tratado con cortesía y respeto. A cambio, CBM espera que las personas que presentan un reclamo, comuniquen sus inquietudes de manera justa y apropiada. Cuando los reclamantes acosan al personal, se comportan de manera abusiva, o irrazonablemente persisten en reclamar, CBM se reserva el derecho de retirar o modificar el proceso de reclamos.

Recopilación de Datos

CBM registrará y hará seguimiento de toda la retroalimentación que cumpla con las definiciones de CBM según se estipula en la sección 3. Los resultados se analizarán para ayudar en la identificación de problemas sistémicos y recurrentes y/o mejoras potenciales para la prestación del servicio.

Parte de un proceso de aprendizaje

Periódicamente se debe generar un informe que ofrezca toda la información no confidencial pertinente relacionada con la retroalimentación recibida. Se revisará el informe para garantizar el conocimiento y facilitar la mejora continua.

Recursos

CBM ha comprometido recursos para asegurar que la gerencia, personal, voluntarios y socios de CBM estén conscientes del compromiso de CBM de recibir, responder y aprender de la retroalimentación.

Los recursos de CBM también se asignan para la capacitación de personal específico con el fin de responder a la retroalimentación de acuerdo con los procedimientos para el manejo retroalimentación/reclamos.

6. Trabajo con Socios

El manejo de retroalimentación/reclamos es una parte integral del trabajo programático de CBM.

CBM espera que todos sus socios tengan o estén en el proceso de desarrollar un sistema de Manejo de Retroalimentación/Reclamos o que tengan acuerdos similares.