Política CBM Global: Retroalimentación y Reclamos de Programas

Mayo 2021

CBM Global Disability Inclusion
www.cbm-global.org Dr. -Werner-Freyberg-Str. 7 69514 Laudenbach, Alemania

Política y Declaraciones

Una actitud abierta a la retroalimentación y a los reclamos sobre nuestro trabajo es primordial para que CBM Global pueda mejorar como organización, para facilitar el aprendizaje y para romper la dinámica de poder entre donantes y receptores cuando se trabaja con otros.

Esta política se refiere a las opiniones y reclamos formales e informales relacionadas con nuestros proyectos y programas. Refleja la apertura y la capacidad de respuesta de CBM Global a cualquier tipo de opinión, incluidas las sugerencias y los reclamos, con el fin de rendir cuentas a todos aquellos con los que trabajamos y que pueden verse afectados por nuestro trabajo, sobre todo a las personas con discapacidad y sus comunidades, así como a nuestros socios.

El objetivo de esta política es:

1. Cumplir con las normas de responsabilidad y los derechos reconocidos:
    a. Requisitos y normas internas o externas (incluida la Norma Humanitaria Esencial)
    b. El derecho de los pueblos a hacer oír su voz; y
    c. Para que CBM Global rinda cuentas a los participantes de programas y a sus comunidades, a nuestros socios y a cualquier otro actor con el que colaboremos sobre los compromisos que asumimos.
2. Fomentar el empoderamiento: el mecanismo de retroalimentación puede contribuir a un proceso de empoderamiento de las comunidades a las que servimos mediante la participación y el diálogo.
3. Crear confianza y transparencia demostrando una escucha activa y siendo receptivo.
4. Promover la prevención de los abusos a medida que las personas ganan confianza para denunciar.
5. Permitir la alerta temprana: ayudar a identificar los riesgos y los problemas que pueden ser remediados en una etapa temprana.
6. Apoyar el seguimiento, la evaluación y la mejora continua: la retroalimentación como una forma de mejorar la calidad de programas mediante el tratamiento de las preocupaciones y los problemas planteados por todas las partes interesadas.

Definiciones

La retroalimentación es una opinión sobre el trabajo de CBM Global que puede ser positiva (un cumplido), neutral, útil (como una sugerencia de mejora) o negativo (una reclamo).

Un **reclamo** es una reclamación específica de cualquier persona que considere que ella u otras personas se han visto afectadas negativamente por la actuación de CBM Global o que crea que CBM Global ha incumplido un compromiso establecido.

El Código de Conducta de CBM Global describe los objetivos y las normas que reflejan nuestro compromiso con un comportamiento responsable, éticamente irreprochable y

conforme a la ley, que sea coherente con los valores, la misión y las normas profesionales de la organización.

El **trabajo de programas de CBM Global** abarca todos los aspectos relacionados con la ejecución de los proyectos, incluida la estrategia, los sistemas y los procesos, la defensa y el trabajo de asesoramiento técnico, así como la salvaguarda, incluida la prevención de cualquier tipo de explotación, abuso o acoso sexual (SEAH).

Alcance

Esta política se refiere específicamente a las opiniones y reclamos sobre los programas. En el Anexo 1 se detallan los mecanismos existentes para las opiniones y reclamos relacionados con la denuncia de irregularidades, la protección y el SEAH. Si una reclamo se presenta a través del mecanismo de retroalimentación de programas y se relaciona con uno de los anteriores, se remitirá al canal correcto.

CBM Global fomenta tanto la retroalimentación informal como la formal; los mecanismos para ambas se describen a continuación. CBM Global también apoya a los socios en el fortalecimiento de sus mecanismos de retroalimentación de la comunidad y de los participantes de programas.

El ámbito de aplicación se limita a las actividades de las que CBM Global es responsable o está dentro de su esfera de influencia. La Política de Retroalimentación y Reclamos de Programas no crea obligaciones ni recursos legales contra CBM Global.

El ámbito de aplicación no abarca las consultas generales sobre el trabajo de CBM Global; las solicitudes de información; las solicitudes de presupuesto adicional; los conflictos contractuales; o las solicitudes de modificación de registros, aplazamiento de plazos, transferencia de fondos o bienes, ya que éstas se abordan a través de la comunicación regular y la actividad habitual.

El ámbito de aplicación de esta política no cubre los comentarios de los donantes o simpatizantes a las Asociaciones Miembro de CBM Global sobre sus prácticas/actividades nacionales. Las personas que deseen presentar comentarios o reclamos a una Asociación Miembro de CBM Global específica pueden hacerlo a través del mecanismo de comentarios específico de esa Asociación Miembro.

¿Para quién es esto?

La Política de Retroalimentación y Reclamos de Programas CBM Global se aplica a todos los comentarios de las partes interesadas externas relacionados con el trabajo de programas de CBM Global y debe ser utilizada por socios, contratistas, clientes, participantes en los programas y miembros de la comunidad.

En apoyo de nuestro compromiso con la rendición de cuentas, CBM Global trata de garantizar que todas las partes interesadas, incluidos los socios, conozcan el mecanismo de retroalimentación y reclamos de nuestros programas y que, en los proyectos apoyados por CBM Global, se proporcione información periódica sobre su existencia.

Esperamos y apoyamos activamente a nuestros socios para que tengan (o estén en proceso de desarrollar) su propio sistema de retroalimentación y de reclamos adaptado a la cultura local, que les permita tratar adecuadamente la retroalimentación recibida de los miembros de la comunidad y de los participantes en los programas en relación con el trabajo que el socio lleva a cabo con el apoyo de CBM Global. Dichos mecanismos de retroalimentación accesibles y contextualizados, así como su establecimiento, deben acordarse durante los procesos de planificación de proyectos participativos e inclusivos, detallando cómo se recibirá y aplicará la retroalimentación a lo largo de la ejecución del proyecto.

Esquema de la política

Los 6 principios de CBM Global para la gestión de opiniones y reclamos:

1) Puntualidad

CBM Global tiene como objetivo responder a todos los comentarios con rapidez. Todos los reclamos serán atendidos en un plazo de dos días laborables desde su recepción. Esta respuesta incluye el intento de ponerse en contacto con el denunciante, para acusar recibo e informar sobre el seguimiento.

CBM Global pretende resolver todos los reclamos en el plazo de un mes desde su recepción. Si un reclamo no puede resolverse en este plazo, se mantendrá informado al denunciante mensualmente sobre los progresos realizados hasta la fecha y sobre cuándo puede esperar recibir nuevas actualizaciones.

2) Confidencialidad

CBM Global fomenta la retroalimentación abierta y transparente. Por ejemplo, en las reuniones de la comunidad o en las reuniones con las partes interesadas en un proyecto, las opiniones son bienvenidas. También entendemos que, en algunos casos, la persona que proporciona la información puede desear hacerlo de forma confidencial y que la capacidad de proporcionar información confidencial es esencial para la viabilidad de cualquier sistema de información.

En el caso de las denuncias formales, el equipo de investigación de CBM Global mantendrá la identidad del denunciante de forma confidencial, cuando así lo solicite el denunciante. No se compartirá ninguna información identificable más allá del equipo de investigación, sin el consentimiento informado del denunciante. CBM Global se asegurará de que los datos del denunciante (en concreto, cualquier información identificable) se archiven de forma segura y sólo sean accesibles para el personal de CBM Global que se encargue de los comentarios. Los datos del denunciante se utilizarán para ponerse en contacto con él con el fin de recabar más información o actualizar el progreso de las opiniones.

El mecanismo de retroalimentación en materia de salvaguarda (véase el anexo 1) debe utilizarse en el caso de un reclamo de salvaguarda o un reclamo relacionado con el SEAH. Todos los casos relacionados con el SEAH se tratarán con un enfoque centrado en el superviviente. CBM Global se compromete a proporcionar la asistencia y las derivaciones adecuadas a los supervivientes, incluyendo, por ejemplo, asistencia médica, social, legal y financiera, o derivaciones a dichos servicios. Por favor, consulte la Política de Salvaguarda

de Niños y Adultos en Riesgo de CBM Global y la Política de Protección contra SEAH para más detalles.

En caso de que un denunciante desee presentar un reclamo de forma anónima, existe la posibilidad de utilizar el mecanismo de denuncia de irregularidades (véase el Anexo 1).

3) Respeto mutuo

Todos los comentarios se tratarán de forma equitativa, objetiva e imparcial. Toda persona que presente un reclamo a CBM Global será tratada con cortesía y respeto. A cambio, CBM Global anima a las personas que presentan un reclamo a comunicar sus preocupaciones de forma justa, precisa y adecuada. Si un denunciante acosa al personal, se comporta de forma abusiva o persigue injustificadamente los reclamos, CBM Global se reserva el derecho de retirar o modificar su proceso de reclamos y de no investigar las opiniones que considere infundadas o frívolas.

4) Participación y accesibilidad

CBM Global se compromete a promover la igualdad de acceso y participación de todas las mujeres, hombres, niñas y niños con discapacidad en los países en los que trabajamos. Es responsabilidad de CBM Global, en línea con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, garantizar y promover la accesibilidad basada en los Principios de Diseño Universal en todas las esferas de nuestro trabajo. La participación de los participantes en el programa y de su comunidad durante la planificación y ejecución del proyecto garantizará que creemos, apliquemos y apoyemos conjuntamente el desarrollo de mecanismos de retroalimentación y reclamación que se pongan a disposición de todas las partes interesadas teniendo en cuenta la ubicación, el género, la edad, la etnia, la discapacidad y el idioma. Unas adaptaciones razonables facilitarán el acceso y el uso a nivel comunitario.

En el caso de la Política de Retroalimentación y Reclamos de Programas CBM Global, es un requisito mínimo que el mecanismo de retroalimentación se comparta en el idioma local principal a nivel de país, incluyendo las diferentes modalidades de proporcionar la retroalimentación. Además del correo electrónico de retroalimentación, la dirección postal y el número de WhatsApp, el formulario "Contáctenos" en el sitio web de CBM Global permite establecer un contacto inicial sin revelar inmediatamente un reclamo. El formulario de datos es accesible a través de teléfonos móviles que requieren un ancho de banda mínimo y permite ponerse en contacto con el denunciante en su modo de comunicación preferido, en su idioma y con cualquier adaptación razonable.

5) Compromiso con el aprendizaje

CBM Global registrará y supervisará todas las opiniones que se ajusten a las definiciones de CBM Global, tal como se indica en esta política. Reconociendo que los resultados del aprendizaje se derivan de las experiencias positivas como de las negativas, tanto las formas positivas como las negativas de retroalimentación (incluidas los reclamos) se incorporarán a los procedimientos de CBM Global para el seguimiento de la retroalimentación, formal como informal. Los resultados se comunicarán y analizarán para ayudar a identificar los problemas sistemáticos y recurrentes e informar sobre las mejoras en la prestación de servicios. CBM Global informará a las comunidades afectadas, a los socios y al personal sobre cómo estamos mejorando/adaptando nuestras prácticas como resultado del aprendizaje.

Las opiniones también pueden recogerse de forma proactiva, ya sea durante las visitas de control o las conversaciones periódicas. Se anima a los equipos nacionales y a los socios a que recojan y registren las opiniones informales.

6) Recursos

CBM Global se compromete a asignar recursos para garantizar que la dirección, el personal, los voluntarios y los socios sean conscientes de nuestro compromiso de recibir, responder y aprender de las opiniones, incluidas los reclamos. Los recursos de CBM Global también se destinan a la formación de personal específico para responder a las opiniones, dirigir una gestión eficaz de los casos y realizar un seguimiento adecuado de las opiniones y reclamos recibidos. El personal formado en este sentido formará un comité de reclamos que gestionará cualquier investigación que pueda ser necesaria y tomará conjuntamente decisiones y encontrará una solución.

Nuestros socios reciben un apoyo razonable a través de nuestros planes de proyectos conjuntos para la creación de mecanismos de retroalimentación accesibles y culturalmente adaptados.

Proporcionar comentarios informales a CBM Global

CBM Global recomienda encarecidamente que los comentarios e inquietudes informales sobre nuestro trabajo se planteen a nuestro personal o a las organizaciones asociadas lo más cerca posible de la actividad. Esto permite una respuesta inmediata y que quienes respondan conozcan el contexto. Los comentarios informales pueden realizarse a través de reuniones, discusiones, visitas de seguimiento, correos electrónicos o cualquier otra interacción con el personal de CBM Global.

Se espera que todo el personal de CBM Global fomente de forma proactiva los comentarios y los registre en nombre de cualquier parte interesada de la comunidad, de los participantes en nuestros programas, del personal de nuestras organizaciones asociadas o de cualquier organización de personas con discapacidad (OPD) u otras organizaciones (internacionales) de los países en los que trabajamos. Los Equipos de País y otras entidades de CBM Global deben capturar y registrar los comentarios informales en Global Online. La 'Guía de procesos de CBM Global: Retroalimentación y Reclamos, detalla cómo debe hacerse.

Cualquier comentario informal importante que requiera un seguimiento posterior puede registrarse oficialmente utilizando los mecanismos descritos en esta política. Alternativamente, se puede utilizar cualquiera de los mecanismos complementarios, según convenga.

Proporcionar comentarios formales a CBM Global

Los comentarios, incluidos los cumplidos, las sugerencias o los reclamos, pueden presentarse de las siguientes maneras:

- **Correo electrónico:** feedback@cbm-global.org
- **Puesto:** Dr. -Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Alemania
- **Formulario de contacto:** www.cbm-global.org

Cualquier persona que desee hacer comentarios o presentar un reclamo debe indicar su nombre completo, su relación con CBM Global y su información de contacto. Si una persona

desea proporcionar comentarios o un reclamo, debe incluir la mayor cantidad de información posible (quién, dónde, cuándo, qué). No recomendamos enviar reclamos anónimos, ya que dificulta la evaluación del caso por parte de CBM Global, la búsqueda de una resolución efectiva y el registro de esta. En caso de que un denunciante quiera enviar sus preocupaciones de forma anónima, por favor considere utilizar el mecanismo de denuncia de CBM Global, tal y como se indica en el Anexo 1.

Los reclamos deben presentarse lo antes posible y, preferiblemente, antes de que transcurran tres meses desde el incidente en cuestión, ya que cuanto más tiempo transcurra entre el agravio y la presentación de la reclamación, más difícil será resolverla satisfactoriamente.

El personal, los voluntarios, los contratistas y los socios que tengan conocimiento de una posible infracción (incluida una cuestión relacionada con un incumplimiento del código de conducta o del manual del personal) tienen la responsabilidad de revelar la información con la seguridad de que, al revelar de buena fe la infracción percibida, estarán protegidos de las consecuencias laborales adversas.

En CBM Global, cualquier información recibida que pueda constituir una sospecha o evidencia de un incidente de salvaguarda o penal se toma en serio y se notificará e investigará a través de los procedimientos establecidos. En ninguna circunstancia debe una persona emprender una investigación de un incidente fuera de los mecanismos formales de CBM Global.

Los reclamos que no entren en el ámbito de aplicación de CBM Global se remitirán a la parte correspondiente de forma coherente con las buenas prácticas.

Para más información sobre el proceso interno de gestión de las opiniones o reclamos, consulte la Guía del Proceso de CBM Global: Retroalimentación y Reclamos. En el Anexo 1 se detalla el funcionamiento de esta política junto con otros mecanismos de retroalimentación y denuncia de CBM Global.

¿Cómo aplicarlo?

Acciones de aplicación de la política de gobernanza y gestión:

1. CBM Global integrará los mecanismos de retroalimentación y gestión de reclamos en los procesos básicos de programación pertinentes.
2. Los directores de país (o los responsables de las áreas de trabajo/proyectos en los casos en los que se trabaje donde no tenemos oficinas de país) garantizarán la aplicación de las disposiciones de esta política de las siguientes maneras:
    a. Garantizar que todo el personal, los representantes y los socios estén informados de esta política y de su responsabilidad de aceptar las opiniones y reclamos de todas las partes interesadas.
    b. Apoyar a los socios para que desarrollen y apliquen mecanismos de retroalimentación/reclamo contextualizados, idealmente en relación con los mecanismos de salvaguarda y las competencias del personal y alineados con ellos.

   c. El Código de Conducta de CBM Global y la Política de Salvaguarda de los Niños y Adultos en Riesgo de CBM Global se pondrán a disposición del público con las comunidades y las partes interesadas locales.
3. CBM Global proporcionará información sobre su mecanismo de retroalimentación y reclamos en las oficinas de CBM Global y en los sitios web de CBM Global.
4. La aplicación de la política se supervisará a través de herramientas y procesos estándar relacionados con la evaluación de la capacidad de los socios y de las oficinas nacionales de CBM Global. La política se revisará y, si es necesario, se modificará anualmente, o antes si es necesario.

Documentos de apoyo

- CBM Global Guía del proceso: Retroalimentación y Reclamos de Programas
- CBM Global Marco de calidad de programas
- CBM Global Enfoque de la asociación
- CBM Global Política de aalvaguarda de niños y adultos en riesgo
- CBM Global Política de inclusión y diversidad
- Norma Humanitaria Esencial
- CBM Global Código de conducta (2021)
- CBM Global Política de protección contra la explotación, el abuso o el acoso sexual
- CBM Global Política de accesibilidad
- CBM Global Política de denuncias (Whistleblowing)

Anexo 1: Mecanismos de retroalimentación y reclamos de CBM Global

Mecanismo de retroalimentación y reclamos de programas

- Disponible para preocupaciones, reclamos, cumplidos o sugerencias sobre la naturaleza o la calidad de la ejecución de programas, el cumplimiento de nuestras políticas, sistemas, procesos y procedimientos, la falta de acción de CBM Global o el comportamiento del personal, los voluntarios o los contratistas de CBM Global. Este sistema no es anónimo, pero todas los reclamos se tratan de forma altamente confidencial.
- Para uso de cualquier persona afectada por el trabajo de CBM Global, incluidas las organizaciones asociadas, los participantes en los programas y los miembros de la comunidad.
- Correo electrónico: feedback@cbm-global.org
- Puesto: Dr. -Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Alemania
- Formulario de contacto: www.cbm-global.org

Mecanismo de denuncia de irregularidades

- Disponible para que cualquier persona pueda denunciar de forma anónima irregularidades, riesgos, incidentes de salvaguarda, SEAH o la violación del Código de Conducta de CBM Global.
- Para uso de cualquier persona afectada por el trabajo de CBM Global, incluidas las organizaciones asociadas, los participantes en los programas y los miembros de la comunidad.
- Consulte la Política de Denuncias de CBM Global

Mecanismo de salvaguarda y SEAH

- Un incidente de salvaguarda o de SEAH del que se sospeche, sea testigo o se le comunique puede ser notificado a través de los siguientes métodos:
- A la persona encargada de salvaguarda en la oficina local de CBM Global por teléfono, correo electrónico, texto, Skype o en persona. Si la persona encargada de salvaguarda no está disponible, informe al Director de País.
- Para el Director de Salvaguarda de CBM Global: safeguarding@cbm-global.org
- Para uso de cualquier persona afectada por el trabajo de CBM Global, incluidas las organizaciones asociadas, los participantes en los programas y los miembros de la comunidad.
- Consulte la política de protección de niños y adultos en riesgo de CBM Global y la política de SEAH de CBM Global (añadir enlaces)

CBM Global Disability Inclusion
hello@cbm-global.org www.cbm-global.org
+49 (0)6201 472320
Dr. -Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudenbach, Alemania