|  |
| --- |
| **Manual para crear un buzón de sugerencias[[1]](#footnote-1)** |

**Descripción ¿Qué es?: Los buzones de sugerencias** son una vía que permite a los niños, niñas y jóvenes y las comunidades dar su opinión de forma indirecta. Los buzones de información a veces también se llaman: buzón de sugerencias, buzón de comentarios o buzón de quejas.

**Propósito de la herramienta ¿Para qué sirve?:** El objetivo de esta herramienta es proporcionar información paso a paso sobre la creación de buzones de información, incluyendo puntos importantes a tener en cuenta como la accesibilidad y los plazos que se dan para responder a las sugerencias.

**¿Cuándo utilizar la herramienta?:** Cuando las organizaciones deciden involucrar a los voluntarios comunitarios en la gestión de casos, es importante tener en consideración mecanismos de rendición de cuentas. Los buzones de sugerencias pueden establecerse en cualquier fase de la programación. Pueden informar a los niños y niñas y a los miembros de la comunidad sobre los buzones en el momento de la selección de los voluntarios y durante las actividades regulares de protección de la niñez y adolescencia.

**Instrucciones ¿Cómo emplearlo?:** Los buzones de información a menudo no son eficaces: o bien no todos tienen fácil acceso a los buzones, o no se utilizan, o bien no se recoge la información con regularidad, o no se responde a las quejas. Por lo tanto, si se establecen buzones, es importante que haya un proceso claro para recolectar las opiniones y responder de manera oportuna.

Si se establecen buzones de sugerencias, deberán aceptar todas las aportaciones sobre cualquier componente de la programación; no sólo centrarse en la gestión de casos de protección de la niñez ni en las funciones de los voluntarios. Por lo tanto, se recomienda consultar con otros equipos y voluntarios de programas a la hora de decidir si se van a utilizar buzones de sugerencias.

A efectos de este manual, se recomienda crear buzones para dos grupos de destinatarios:

1. Uno para niños, niñas, jóvenes y miembros de la comunidad
2. Otro para los propios voluntarios comunitarios

**Manual para crear un buzón de sugerencias**

**1er paso 1: Decidir si los buzones de sugerencias son un mecanismo adecuado de retroalimentación**

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Cuándo utilizar los buzones de sugerencias?** | **¿Cuándo no utilizar los buzones de sugerencias?** |
| * En lugares donde la mayoría de la gente sabe leer y escribir. * En contextos en los que es habitual proporcionar retroalimentación por escrito. * En contextos donde es seguro dar opiniones (es decir, cuando compartir opiniones no supone riesgo a daños o represalias para quien las da). * En proyectos o programas en los que no es posible realizar consultas o recibir información directa de los beneficiarios. | * En lugares donde proporcionar retroalimentación (por escrito) es una cuestión delicada o que puede poner en peligro a las personas. * En contextos donde no es habitual proporcionar comentarios por escrito. * En situaciones en las cuales los principales beneficiarios no saben leer ni escribir. * En situaciones en las que éste es el único canal de retroalimentación, un buzón de sugerencias siempre debe ser parte de un mecanismo de retroalimentación más amplio que incluya otros canales, incluyendo la posibilidad de compartir información de manera directa. |

**2º paso: Crear las cajas y los formularios**

Para los buzones de sugerencias

* Utilice cajas que puedan cerrarse con llave.
* Coloque las cajas en lugares seguros donde no vayan a ser robadas.
* Utilice cajas con una abertura que permita introducir mensajes pero que no se puedan extraerse sin usar una llave.

Asegurar un acceso fácil

* Las cajas deben colocarse en un lugar de fácil acceso para dos grupos separados de destinarios:
  + Uno para niños, niñas, cuidadores y miembros de la comunidad
  + Otro para voluntarios comunitarios
* Coloque las cajas en una zona común que sea de fácil acceso para cualquier persona (en vez de dentro de un cuarto cerrado u oficina).
* Coloque las cajas en un lugar de manera que las personas que quieran usarlas puedan hacerlo de forma confidencial o privada.
* Coloque las cajas a una altura baja para que los niños pequeños y las personas en silla de ruedas puedan alcanzarlas.

Formulario para las sugerencias

* Aunque se puede compartir información escrita usando cualquier forma, puede ser útil tener un formulario estándar con preguntas comunes.
* Consulte con los niños niñas, jóvenes y los voluntarios de la comunidad a la hora de elaborar el formulario para asegurarse de que todos lo entiendan.
* Traduzca el formulario a las lenguas locales, empleando un lenguaje adaptado a la niñez y disponga también de una versión para las personas analfabetas.

**3er paso: Responder a los comentarios**

* Consulte a la comunidad y a los voluntarios sobre la frecuencia en la que se deberían abrir los buzones para recoger las opiniones que se entregaron. En general, se recomienda examinar los buzones con regularidad, lo idóneo siéndose a diario y al menos semanalmente.
* Asegúrese de informar a los niños, niñas, jóvenes y las comunidades sobre la frecuencia y en qué plazo pueden esperar una respuesta.

Comentarios urgentes

* No se recomienda utilizar los buzones de información como canal principal para recibir información urgente, como cuestiones de salvaguarda o quejas sobre explotación y abuso sexual. Sin embargo, la realidad es que puedan emplear los buzones para denunciar de forma anónima cuestiones de carácter sensible.
* Capacite al personal encargado de los buzones de información para sepan cómo recibir información que requiere atención urgente y sepan responder adecuadamente dicha información urgente de acuerdo con los procedimientos de denuncias de la organización.

**4º paso. Administración de los buzones de sugerencias**

* Se recomienda que dos personas se encarguen de manejar los buzones y de la recogida de mensajes. Algunas situaciones pueden requerir abrir los buzones en presencia de otro miembro del personal, para reducir riesgos de fraude o negligencia administrativa. Se recomienda no asignar a demasiados miembros del personal a que sean responsables de la recogida de opiniones, para limitar que se viole la confidencialidad.
* Se recomienda que la oficina territorial más cercana a la ubicación del buzón de sugerencias sea la responsable de manejar la información. Asegúrese de que se haya designado personal y hayan recibido formación sobre cómo manejar la información.

1. Plan International, Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: Guía y Kit [↑](#footnote-ref-1)