###### Protocolo para el mecanismo de atención telefónica

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Categoría | **Código** | **¿Qué debe hacer?** | **¿Qué no debe hacer?** | **Paso siguiente** |
| Solicitud de información | **0** | 1. Facilite la información demandada al solicitante (se debe asegurar que el/la operador/a disponga de información actualizada) | 1. No proporcione información falsa o errónea. | N/A |
| Solicitud de ayuda | **1** | 1. Agradezca a la persona su llamada. 2. Registre la petición. 3. Facilite información básica sobre los programas de la ONG:   - el tipo de ayuda,  - las zonas geográficas,  - el proceso de determinación de personas beneficiarias, y  - proporcione el número de la línea de atención telefónica del Gobierno para cuestiones ajenas a la ONG. | 1. No haga promesas. 2. No cree falsas expectativas. 3. No comunique falsas expectativas. 4. No derive a otras organizaciones. 5. No pida a la persona que no vuelva a llamar más. 6. No afirme que va a pasar algo determinado. | Traslade la información al coordinador del proyecto. |
| Ligera insatisfacción con los kits o actividades de la ONG (ausencia de algún artículo, falta de seguimiento, etc.) | **2** | 1. Agradezca a la persona su llamada. 2. Verifique que la persona conoce la identidad de la organización implicada. 3. Registre la petición. 4. Solicite información básica sobre:   - el tipo de problema,  - las zonas geográficas, y  - qué debe suceder para que el problema se resuelva.   1. Llame a la persona en el momento acordado para informarle de la acción a realizar. | Traslade la información al personal responsable de la respuesta. |
| Gran insatisfacción con las actividades de la ONG (letrinas mugrientas, tuberías rotas, etc.) | **3** | 1. Agradezca a la persona su llamada. 2. Verifique que la persona conoce la identidad de la organización implicada. 3. Registre la petición. 4. Solicite información básica sobre:   - el tipo de problema,  - las zonas geográficas, y  - cómo ponerse en contacto o reunirse con la persona que llama.   1. Llame a la persona en el momento acordado para informarle de la acción a realizar. | Traslade la información al personal pertinente, e informe a los responsables de seguimiento y evaluación. |
| Denuncia de comportamiento inapropiado por parte del personal (lenguaje ofensivo, apropiación indebida de bienes, demandas de pago, etc.) | **4** | 1. Agradezca a la persona su llamada. 2. Verifique que la persona conoce la identidad de la organización implicada. 3. Registre la petición. 4. Solicite información básica sobre:   - el tipo de problema,  - las zonas geográficas, y  - cómo ponerse en contacto o reunirse con la persona que llama.   1. Llame a la persona en el momento acordado para informarle de la acción a realizar. | Traslade la información al responsable de seguimiento y al equipo directivo. |
| Denuncias de faltas graves por parte del personal (maltrato físico, abuso sexual o conducta sexual indebida, robo a gran escala, etc.) | **5** | 1. Agradezca a la persona su llamada. 2. Verifique que la persona conoce la identidad de la organización implicada. 3. Registre la petición. 4. Solicite información básica sobre:   - el tipo de problema,  - las zonas geográficas, y  - cómo ponerse en contacto o reunirse con la persona que llama.   1. Llame a la persona en el momento acordado para informarle de la acción a realizar. | Traslade la información al coordinador del programa para una investigación urgente. |