###### 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. |