

NOMBRE DE LA POLÍTICA: Política de quejas
APROBADO POR: CPAC
DUEÑO DE LA POLÍTICA: Co-Directores, RRHH

CATEGORÍA: Recursos Humanos
APROBADO: 23 de mayo, 2019
SIGUIENTE REVISIÓN: mayo 2022

1. INTRODUCCIÓN

El eslogan de World Renew se basa en Miqueas 6: 8 y captura los valores y motivaciones primordiales para nuestro trabajo: “Hacer justicia, amar la misericordia y servir a Cristo” en todo lo que hacemos. World Renew abarca el valor de “Gente floreciente” como la forma en que Dios desea que las personas vivan en una comunidad amada con los demás. Para que la gente florezca, debemos amar a Dios, amar a los demás y amarnos a nosotros mismos. Cuando reconocemos la imagen de Dios en cada persona, sabemos que cualquier cosa que hagamos unos a otros; Le hacemos a Dios (Mateo 25). Dios nos hace responsables de nuestras acciones, y estamos llamados a hacernos responsables a los demás, para que todos puedan experimentar la plenitud de la vida que Dios ha prometido y pretendido. Nuestro valor de “Gente floreciente” significa que “Tratamos a cada persona por igual como portador de imagen de Dios”. En World Renew, sabemos que nuestro mundo, y nosotros mismos, estamos caídos y quebrados; y que Dios trabaja para redimirnos y renovarnos a nosotros y a nuestro mundo. Esta realidad determina nuestro enfoque de nuestro trabajo y las políticas que elegimos para gobernar nuestras decisiones. Efesios 5: 8-11 resume esta perspectiva: “Porque alguna vez fueron tinieblas, pero ahora son luz en el Señor. Vive como hijos de la luz (porque el fruto de la luz consiste en toda bondad, justicia y verdad) y descubre lo que agrada al Señor. No tengas nada que ver con los hechos infructuosos de la oscuridad, sino expónlos “.

Este pasaje en Efesios demuestra que siempre debemos buscar la verdad; y cuando se cometen errores, deben exponerse y abordarse en lugar de encubrirse. Esta Política de Quejas busca crear estructuras que cumplan con las leyes estatales, provinciales y federales aplicables; y facilitar el hablar de la verdad, la exposición de lo que está mal y el establecimiento de acciones correctas.

World Renew también se compromete a proporcionar programas de alta calidad para la respuesta ante desastres, desarrollo y justicia, ya trabajar de manera abierta y responsable. En un esfuerzo por lograr una alta calidad, World Renew se esfuerza por cumplir e incluso superar las expectativas de sus partes interesadas (es decir, las comunidades con las que trabaja World Renew, socios, simpatizantes, donantes y el público en general). Sin embargo, puede haber ocasiones en que World Renew no cumpla con las expectativas razonables

de todas las partes interesadas en todo momento. En tales casos, las partes interesadas tienen derecho a plantear una inquietud, dar su opinión y, si es necesario, presentar una queja.

En línea con el compromiso general de World Renew con el Estándar Humanitario Básico (CHS), World Renew se compromete a garantizar que las quejas se reciban y aborden en todos los niveles de la organización y que las comunidades y personas afectadas por la crisis, en particular, tengan acceso a un lugar seguro y mecanismos de respuesta para atender las quejas.

Esta política complementa y apoya la implementación de una serie de políticas relacionadas, entre las que se incluyen, entre otras, los Códigos de conducta de Renovación Mundial, la Política de protección infantil, la Política de código de conducta, la Política de protección de adultos vulnerables, la Prevención de la explotación sexual y el abuso. (PSEA) y la Política de lucha contra el fraude y la corrupción. También es compatible con la implementación de procedimientos existentes, como los procedimientos de notificación de incidentes.

2. ALCANCE

Esta política describe cómo abordamos nuestro compromiso de calidad y responsabilidad con el manejo de quejas. Se aplica a todo el trabajo realizado y / o apoyado financieramente por World Renew. Esto incluye nuestras actividades, procesos y conducta del personal y el personal asociado. World Renew tiene la intención de manejar las quejas de manera justa, apropiada y rápida.

3. PROPÓSITO

Los interesados en el trabajo de World Renew tienen derecho a dar comentarios y quejarse si no cumplimos con nuestros compromisos. De esta manera, podemos mejorar la calidad de nuestro trabajo, reducir las ineficiencias y prevenir conductas indebidas y / o la apropiación ilegal de los recursos que administramos. Además, la Política de quejas contribuye a una mayor apropiación entre nuestros grupos de interés, ya que pueden plantear deficiencias o inquietudes en nuestras actividades, procedimientos y conductas con el conocimiento de que recibiremos con agrado la queja y responderemos de manera adecuada.

4. PRINCIPIOS

Esta política se basa en los siguientes principios, extraídos de la Norma Humanitaria Básica (CHS):

- World Renew recibe comentarios y quejas como un medio de aprendizaje, lo que lleva a una mejor calidad y una mayor responsabilidad.
- World Renew busca construir una cultura organizacional en la que las quejas se tomen en serio y se actúen de acuerdo con las políticas, los procesos y las leyes definidas.
- World Renew busca manejar las quejas de manera oportuna, justa y apropiada que priorice la seguridad del reclamante y de los afectados en todo momento.

5. POLÍTICA

Las siguientes secciones resumen los elementos clave de la Política de Quejas de World Renew. Se puede encontrar una guía más detallada y específica sobre cómo implementar esta política en diferentes contextos en el documento de respaldo “Pautas para el manejo e investigación de reclamos de World Renew”.

5.1 Tipos de quejas

World Renew distingue entre comentarios, preocupaciones y quejas. Todos estos son bienvenidos y pueden ser recibidos a través del mecanismo de quejas.

La **retroalimentación** es una opinión o información positiva o negativa por parte de un interesado sobre World Renew o el trabajo de sus socios para mejorar o expresar satisfacción con nuestras actividades y / o procesos. Cuando se da un comentario, no hay intención de presentar una queja formal. La retroalimentación es bienvenida pero no requiere una respuesta formal.

Una **preocupación** es cuando hay un problema relacionado con la protección de un niño o adulto vulnerable que no es el resultado del comportamiento del personal de World Renew o del personal del socio, y por lo tanto no da lugar a una “queja” contra ese personal. En su lugar, se debe informar una inquietud para que se pueda tomar una referencia o acción apropiada en el mejor interés del niño o adulto vulnerable.

Una **queja** es un reclamo específico de cualquier persona que haya sido afectada negativamente por el trabajo de World Renew o de su pareja, o que considere que World Renew no ha cumplido con un compromiso declarado o está incumpliendo una Política de World Renew. Esto incluye el comportamiento del personal en relación con los códigos de conducta de World Renew. World Renew manejará las quejas de manera justa, apropiada y rápida. Una queja necesita una respuesta.

World Renew se esfuerza por garantizar que tengamos un enfoque transparente

y responsable en todas nuestras interacciones. Por este motivo, alentamos a nuestro personal, socios, grupos objetivo y otras partes interesadas a abordar la retroalimentación relacionada con el programa de manera informal y tan cercana a la inquietud en cuestión (es decir, abordar la retroalimentación a nivel del proyecto a nivel del proyecto cuando sea posible) para resolver el problema como Rápida y eficientemente como sea posible.

Cuando sea apropiado, presentar una queja formal a través del mecanismo debe considerarse como un último recurso si un problema no puede resolverse de otra manera. Sin embargo, todas las quejas relacionadas con las preocupaciones sobre el comportamiento del personal con respecto a la corrupción, el fraude, el trato discriminatorio, la explotación sexual y el abuso deben tratarse a través del mecanismo de quejas y presentarse formalmente como una queja.

Quejas anónimas: World Renew reconoce que, en ocasiones, las personas con inquietudes genuinas no pueden expresar su opinión debido a circunstancias especiales y es posible que deseen presentar una queja sin revelar su identidad. Por lo tanto, World Renew también maneja quejas anónimas cuando hay suficiente información para una acción adicional. World Renew proporcionará una respuesta al reclamante anónimo cuando sea posible, a menos que el reclamante haya solicitado que no reciba una respuesta o que no proporcione detalles de contacto para permitir una respuesta.

Una **queja maliciosa** es una acusación hecha deliberadamente por motivos falsos con el objetivo de causar daño a otra persona, una organización o para promover su propia meta o agenda. Si un miembro del personal de World Renew presenta una queja maliciosa, se tomarán medidas disciplinarias.

Si durante una investigación se comprueba que se ha presentado una queja por motivos deliberadamente falsos, la investigación debe cesar de inmediato y el tema de la queja debe ser resuelto de toda sospecha. Las quejas presentadas de buena fe que posteriormente se prueban infundadas no son maliciosas y no serán tratadas como tales.

5.2 ¿Quién puede presentar una queja?

Las siguientes partes interesadas pueden presentar una queja y recibir una respuesta a su queja:

- Cualquier persona que participe o se vea afectada por proyectos que World Renew lleva a cabo por sí mismo o con un socio.
- Los socios y el personal de World Renew.
- Donantes, voluntarios y otras personas involucradas o afectadas por el trabajo de World Renew.

- Personal de World Renew, que incluye, entre otros, a todo el personal permanente y temporal, voluntarios, consultores, participantes de la exposición, contratistas y trabajadores de campo.

5.3 ¿Qué quejas se pueden hacer?

World Renew se encarga de las quejas relacionadas con deficiencias en cumplimiento de los compromisos definidos en el Marco de Calidad y Responsabilidad (QAF) de World Renew, incluidos los Códigos de Conducta de World Renew. Esto incluye:

- Implementación de proyectos que World Renew se realiza solo o con un socio que no cumple con los compromisos establecidos o los estándares, principios y directrices aplicables.
- Las deficiencias percibidas en el manejo de los compromisos de World Renew y / o los socios en un Memorando de Entendimiento, compromiso financiero, acuerdo de membresía u otros tipos de acuerdos.
- Percibió la falta de respeto por un donante privado o individual y / o los deseos del donante al manejar las donaciones.
- Sospecha o testimonio sobre el incumplimiento de los Códigos de conducta de World Renew y las políticas relacionadas por parte del personal y / o el personal de la pareja, incluida la corrupción, el fraude, la explotación sexual y el abuso, y no garantizar la protección de los niños y / o adultos vulnerables.

Si se evalúa que una queja está fuera del alcance de estas directrices, se informará al demandante de este resultado. World Renew no maneja los siguientes tipos de quejas:

- Quejas contra un proyecto o un socio que no cuenta con el respaldo financiero de World Renew. En tales casos, la queja puede ser referida a esa otra organización.
- Quejas sobre una política o documento de posición adoptado por World Renew en el ámbito de su trabajo internacional.
- Quejas del personal de World Renew o del personal asociado relacionadas con los términos de empleo y asuntos laborales. El personal de World Renew dirigirá dichas quejas directamente a su supervisor inmediato o al departamento de Recursos Humanos (RRHH).

5.4 Responsabilidades por el manejo de quejas

Todo el personal tiene la responsabilidad de recibir las quejas. Todo el personal debe responder positivamente a cualquier queja que se les presente y sentirse seguro de hacerlo. La alta dirección debe garantizar un ambiente de confianza, confianza y orientación de valor para este propósito. Como mínimo, todo el

personal debe sentirse confiado para recibir una queja y remitir al reclamante al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas apropiado o al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de la Oficina Central y explicar los elementos básicos de los procedimientos de quejas descritos en esta política y en el sitio web de World Renew.

Dada la diversidad de contextos en los que opera World Renew y la variedad de modelos operativos existentes, es responsabilidad del **Líder del Equipo** del Ministerio de World Renew, a nivel regional, garantizar que se establezca un mecanismo de quejas, relevante y funcional, en cada contexto operativo, ya sea a nivel de proyecto, programa, país o región. Esto se hace en consulta con el Coordinador de Salvaguardas y Quejas a nivel de la Oficina del Hogar.

A nivel de programa, país o regional, los Puntos Focales de **Salvaguarda y Quejas** de World Renew son responsables de recibir todas las quejas y garantizar que las quejas se gestionen de acuerdo con esta política de quejas y los procedimientos descritos en este documento. Los Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas preparan y presentan quejas a sus respectivos Grupos Consultivos de Quejas. Los Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas también son responsables de garantizar que las quejas y las lecciones aprendidas estén documentadas y que los archivos se mantengan completos y seguros. En consulta con su respectivo Grupo Asesor de Quejas, los puntos focales son responsables de informar regularmente a su supervisor y al resto del personal local relevante, según corresponda, sobre las quejas recibidas. Los Puntos Focales de Salvaguardas y Quejas también son responsables de informar al menos anualmente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas en la Oficina Central.

Los grupos asesores de quejas se establecen en cada contexto operacional donde se establece un punto focal de salvaguarda y quejas. Los grupos asesores de quejas son responsables de asesorar a los puntos focales de protección y quejas sobre cómo manejar las quejas de acuerdo con la Política de reclamaciones y las Pautas de investigación e investigación de reclamaciones de World Renew.

El **Coordinador de Salvaguardas y Quejas** de World Renew es responsable de monitorear y proponer revisiones a esta política, así como el intercambio de información interna del contenido y la provisión de apoyo y creación de capacidad para los Puntos Focales y de Salvaguardia designados a nivel de programa, país o región. También son responsables de garantizar que cada queja que reciben se administre, se maneje y se documente de acuerdo con esta política y que se realice un informe y un aprendizaje relevantes sobre las quejas.

El **Comité de Manejo de Quejas** se estableció a nivel de la Oficina Central para

apoyar el trabajo del Coordinador de Salvaguardas y Quejas. El Comité de Manejo de Quejas (CHC, por sus siglas en inglés) es responsable de brindar asesoramiento y respaldar la administración y las decisiones relacionadas con el manejo de quejas de todas las quejas recibidas a nivel de la Oficina Central. El CHC también tiene la responsabilidad de respaldar la administración de todas las investigaciones de quejas, ya sea que provengan de la oficina central o hayan sido referidos por los Grupos de Asesoramiento de Quejas o Puntos Focales de Protección y Quejas en toda la organización.

Los **Co-Directores** de World Renew, con el apoyo del equipo de sistemas, son responsables del contenido de esta política y de garantizar la implementación en toda la organización.

5.5 Trabajando con socios

World Renew trabajará continuamente con los socios para informarles sobre nuestros Códigos de conducta y políticas relacionadas, incluida esta Política de quejas y la posibilidad de quejarse a World Renew dentro del alcance de esta política. World Renew informa a nuestros socios que todas las partes interesadas pueden quejarse directamente ante World Renew, incluidos el grupo objetivo y los titulares de derechos. World Renew desarrollará acuerdos con sus socios sobre procesos y rutinas sobre cómo deben manejarse las quejas dentro de la asociación, incluida la aceptación de los resultados de una investigación. Es importante discutir con los socios la posibilidad de que los sistemas de alerta temprana y la mediación neutral traten los malentendidos y los desacuerdos sobre direcciones estratégicas. Los acuerdos serán relevantes para el contexto y serán revisados periódicamente. La aceptación total, la buena comprensión y la responsabilidad en el manejo de quejas entre World Renew y nuestros socios mejorarán la calidad de las asociaciones, protegerán a ambos socios y al personal de World Renew contra el abuso y la mala gestión y ayudarán a generar confianza.

Es responsabilidad de nuestros socios manejar y responder a las quejas presentadas en su contra de una manera que sea accesible y adecuada para el contexto local. Un mecanismo de quejas accesible y apropiado, diseñado en consulta con las partes interesadas clave, incluye asegurar que las partes interesadas puedan presentar quejas y que estén informados sobre el comportamiento esperado del personal, cómo presentar quejas y sobre qué se puede presentar una queja. Dado que no todos nuestros socios tienen un mecanismo de quejas establecido, estamos trabajando continuamente con esos socios para alentarlos a establecer sus propios mecanismos. También brindamos apoyo y asesoramiento sobre cómo configurar dicho mecanismo y gestionar las quejas y, cuando se considere necesario, en ocasiones manejaremos las quejas recibidas contra socios.

5.6 Cómo presentar una queja

Lo ideal es que se envíe una queja tan pronto como una persona tenga conocimiento de la inquietud. Los comentarios sobre las deficiencias en la implementación de las actividades y procedimientos de World Renew deben enviarse cuando el trabajo está en marcha, pero en ningún momento después de un año después de finalizado el trabajo. Para las quejas, no hay límite de tiempo, ya que World Renew buscará manejar e investigar todas las quejas en la medida de lo posible.

A nivel de programa, nacional y regional, se establecerán mecanismos de quejas y los medios para presentar una queja (por ejemplo, por escrito a través de un Recuadro de quejas, o por correo electrónico o por teléfono o en persona a un punto focal designado) se comunicarán a las partes interesadas pertinentes. en ese lugar, ya sea verbalmente o por escrito según el contexto apropiado. En los casos en que no se haya establecido un mecanismo local de quejas, los interesados pueden enviar su queja al Coordinador de Garantías y Quejas de World Renew en la Oficina Central de World Renew utilizando los detalles de contacto que se proporcionan en esta política.

Las quejas pueden dirigirse al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de World Renew por los siguientes medios:

- **correo electrónico** : complaints@worldrenew.net
- **cartas** :
 - Coordinador de Salvaguardas y Quejas, 3475 Mainway, STN LCD 1, Burlington, ON, L7R 3Y8
 - Coordinador de Salvaguardas y Quejas, 1700 28th St SE, Grand Rapids, MI, 49508
- **en persona**.

El sitio web de World Renew proporciona más información sobre cómo presentar una queja. Además de proporcionar los detalles de la queja, los reclamantes también deben proporcionar suficientes datos de contacto para que puedan ser contactados para obtener más información o para dar una respuesta. También pueden indicar cómo les gustaría que se manejara la queja. En el Anexo 1 se puede encontrar un formulario de carta de quejas de muestra, que se puede usar o adaptar según sea necesario.

Como World Renew también es miembro de ACT Alliance y CHS Alliance, las quejas relacionadas con nuestro trabajo también pueden enviarse a estas alianzas utilizando sus procedimientos de quejas (disponibles en sus sitios web). Esto solo debe usarse en el caso de que el mecanismo de quejas de Renovación Mundial no haya aceptado o respondido a una queja de acuerdo con esta

política.

5.7 Procedimientos para tramitar una queja

5.7.1 Acuse de recibo: Aquellos que presenten una queja recibirán un acuse de recibo de la queja en un plazo de no más de 5 días hábiles a partir de la fecha de presentación de la queja. Dentro de 2 semanas, se proporciona más información al demandante, incluyendo como mínimo:

- confirmación de cuándo y cómo se recibió la queja;
- la evaluación que World Renew ha realizado de la queja y si se investigará o no;
- el nombre del punto focal de las quejas o la persona a cargo del manejo de la queja, incluidos los detalles de contacto, en caso de preguntas o la necesidad de información adicional.

5.7.2 Determinando la necesidad de investigación: No todas las quejas requieren una investigación formal. Por lo tanto, World Renew alienta a nuestro personal, socios, grupos objetivo y otras partes interesadas a abordar dichas quejas de manera informal y lo más cerca posible de la actividad en cuestión. El Comité de Manejo de Quejas decide si una queja justifica una investigación. World Renew se esfuerza por investigar siempre las denuncias de miembros del personal que incumplan nuestros Códigos de conducta y políticas relacionadas, incluidos casos de fraude, corrupción, explotación y abuso sexual, discriminación y falta de protección de niños y / o adultos vulnerables.

5.7.3 Proceso de Investigación: Cuando un punto focal de salvaguarda y quejas, junto con su grupo asesor de quejas, cree que se justifica una investigación preliminar o completa, deben informar de inmediato al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de la Oficina Central. El Coordinador de Salvaguardas y Quejas luego trabajará con el Comité de Manejo de Quejas para determinar si la queja merece una investigación formal y, de ser así, nombrará un equipo de investigación, gerente de investigación e investigador (es). El equipo de investigación deberá tener los conocimientos y las calificaciones profesionales y técnicas pertinentes para realizar una investigación administrativa preliminar o completa.

Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con las Pautas para el Manejo de Quejas e Investigaciones de World Renew. World Renew maneja todas las investigaciones con confidencialidad, en la medida en que lo permita la ley, y teniendo en cuenta la seguridad de todas las partes involucradas en la investigación. Todas las investigaciones deben iniciarse lo antes posible, pero el plazo para la investigación y la presentación del informe de la investigación se determina en función de la naturaleza de la queja. El demandante debe

recibir información sobre cuánto tiempo se espera que dure la investigación. Los miembros del personal bajo investigación pueden ser puestos en licencia administrativa pagada hasta la conclusión de la investigación.

Las investigaciones sobre denuncias de corrupción o fraude se gestionarán bajo la dirección del Director Financiero (CFO) de acuerdo con los procedimientos aplicables, a menos que se delegue lo contrario.

Cualquier denuncia relacionada con el incumplimiento del Código de conducta de World Renew y las políticas relacionadas por parte de un miembro del personal de World Renew se administrará en coordinación con el departamento de Recursos Humanos de World Renew.

Las denuncias de discriminación, explotación o abuso (en particular de naturaleza sexual) y las quejas relacionadas con niños deben tener prioridad y ser manejadas con prontitud. Estas investigaciones son responsabilidad del departamento de recursos humanos y se tratarán de acuerdo con las normas basadas en la legislación laboral pertinente y la ley penal. Dichas investigaciones pueden ser objeto de medidas de derecho laboral y / o investigación policial.

Cuando sea necesario, World Renew incluirá a un tercero en las investigaciones de su propio personal, para garantizar que no haya conflicto de intereses.

5.7.4 Resultados de una investigación: El gerente de investigación es responsable de escribir el informe de la investigación y presentar los resultados de la investigación al Comité de Audiencias. El Comité de Audiencias está compuesto por los miembros del Comité de Manejo de Quejas más una persona de un tercero. El Comité de Audiencias tomará una decisión sobre el resultado de la investigación basándose en el análisis del contexto, los resultados de la investigación y el informe de la investigación.

Los resultados de una investigación se comunicarán al sujeto de la (s) queja (s) por al menos dos representantes de World Renew. Esto se hará en persona cuando sea posible y uno de los representantes debe estar en el Comité de Manejo de Quejas o un gerente senior. Los resultados de una investigación se comunicarán al (a los) demandante (s), cuando sea posible, dentro de un plazo razonable para recibir la queja. En casos complejos o excepcionales, la investigación puede llevar mucho tiempo. Se informa al demandante en tales casos que los resultados de la investigación tomarán tiempo. El (los) reclamante (s) no recibirá los detalles de la investigación, pero será informado de los resultados.

5.7.5 Apelaciones: solo se puede presentar una apelación sobre el resultado de una investigación si surge nueva información o si existen razones especiales

que no se han considerado en el tratamiento previo de una queja. Una apelación puede ser presentada por el demandante o el sujeto de la queja con los codirectores hasta 30 días después de que se haya comunicado el resultado de una investigación. Los dos codirectores realizarán una audiencia de apelación dentro de los 30 días adicionales, después de lo cual se tomará una decisión final y se cerrará el caso.

5.7.6 Manejo de quejas sobre los socios y su personal: las quejas relacionadas con el trabajo de una organización socia y su personal se enviarán primero y principalmente al socio de conformidad con sus procedimientos de quejas. El demandante debe ser informado de esto, ya que en algunos casos la persona puede preferir ponerse en contacto. Si World Renew reenvía una queja, los puntos focales de Salvaguardas y quejas registrarán la queja y, posteriormente, realizarán un seguimiento de cómo se maneja la queja, y para garantizar que el reclamante reciba comentarios del socio sobre cómo se está abordando la queja. Es responsabilidad de una organización asociada manejar y responder a una queja presentada en su contra. World Renew recomienda encarecidamente y brinda apoyo a todos los socios para establecer su propio mecanismo de quejas. Sin embargo, si un socio no tiene un mecanismo de quejas establecido, el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, en consulta con su Grupo Asesor de Quejas, decidirá si World Renew investigará la queja o no.

5.7.7 Referencia a un tercero: En los casos en que la queja contenga problemas que World Renew no pueda resolver, se le ofrecerá al reclamante un contacto con un tercero calificado. Específicamente, en los casos en que los informes están relacionados con inquietudes sobre la protección de los niños o adultos vulnerables, pero no es un miembro del personal de World Renew, la inquietud debe remitirse a las autoridades correspondientes o a otras organizaciones con experiencia relevante.

5.7.8 Apoyo a las partes involucradas en una queja: El objetivo de manejar las quejas de manera confidencial es proteger a todas las partes involucradas, incluidos el demandante, los testigos, el sujeto de la queja, etc. World Renew está obligado a apoyar a las personas que reciben represalias o un trato injusto. Como resultado de estar involucrado en el manejo de una queja. World Renew investigará cualquier consecuencia negativa que el manejo de la queja haya causado a estas personas. World Renew también hará todo lo posible para tratar de resolver el problema en consulta con estas personas.

5.8 Acción disciplinaria

Si una queja está fundamentada, World Renew puede, de acuerdo con la legislación pertinente, tomar medidas disciplinarias internas o, si corresponde, reportar el incidente a la policía. Dicha acción se puede tomar contra el personal

y las organizaciones dependiendo de la naturaleza del problema, los resultados de la investigación y las medidas propuestas. Si una organización socio no ha cumplido con un compromiso, se pueden tomar medidas conforme al acuerdo de socio aplicable.

Las medidas relativas al personal de World Renew pueden tomarse de conformidad con la legislación laboral aplicable.

Si surge que el personal de un socio infringe el código de conducta pertinente, World Renew entablará un diálogo con el socio y hará un seguimiento de cómo manejarán esto, hasta e incluyendo la posible terminación de la asociación.

5.9 Aprendizaje y Reporting

Los Puntos Focales de Salvaguardas y Quejas informan al menos anualmente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas en el Ministerio del Interior, mínimamente sobre la cantidad y los tipos de quejas recibidas. El Coordinador de Salvaguardas y Quejas recopila un informe anual de quejas que contiene un resumen global de la cantidad y el tipo de quejas recibidas, junto con información, cuando sea relevante, sobre cómo se manejó la queja y qué lecciones se aprendieron. Se excluye cualquier información confidencial, incluidos los datos personales. Después de la aprobación del equipo directivo superior, el informe anual de quejas se presenta a la Junta Directiva y se pone a disposición del público.

5.10 Obligación de informar

Todo el personal de World Renew debe informar cualquier conocimiento, inquietud o sospecha sustancial de incumplimiento de los Códigos de conducta de World Renew o políticas relacionadas, siguiendo los procedimientos descritos en esta política. El hecho de no divulgar o retener a sabiendas información sobre informes, inquietudes o sospechas sustanciales de violaciones del Código de Conducta y / o políticas relacionadas, constituye un motivo de acción disciplinaria, hasta e incluyendo el despido.

5.11 Denuncias (no represalias)

World Renew promueve un entorno que permite y alienta a todas las partes interesadas a presentar inquietudes sin temor a represalias o un trato injusto. World Renew no tomará represalias, acosará y / o causará consecuencias negativas para el empleo o los derechos para un demandante como resultado de plantear una preocupación genuina. World Renew también requerirá que sus socios hagan lo mismo.

Si el demandante está sujeto a cualquier forma de represalia, acoso y / o riesgos

negativos, incluida la pérdida de empleo o beneficios, World Renew se ocupará de esto dentro del alcance del procedimiento aplicable.

5.12 Confidencialidad

La confidencialidad es un principio crítico para el manejo satisfactorio de las quejas, ya que protege la privacidad y seguridad del demandante, el sujeto de la queja y otros testigos. Los hechos y la naturaleza de la queja, las identidades de los involucrados y los registros y documentación de la investigación son confidenciales y solo se comparten según sea necesario, o según lo exija la ley.

Cualquier miembro del personal involucrado en el manejo y / o investigación de una queja estará sujeto a confidencialidad y se le pedirá que firme un Juramento de confidencialidad. Cualquier persona involucrada en una investigación que no sea miembro del personal de World Renew deberá firmar un Juramento de confidencialidad. La negativa de estos individuos a firmar el Juramento puede llevar a que él / él no participe en la investigación.

Las desviaciones de la confidencialidad y / o el Juramento pueden resultar en una acción disciplinaria, con la excepción de lo siguiente:

- es requerido por la ley;
- es requerido por la administración en el mejor interés de la organización y de las partes involucradas;
- se relaciona con una queja que es una violación de la ley nacional y / o internacional;
- Se requiere para obtener ayuda especializada en casos sensibles.

El personal de World Renew involucrado en el manejo de quejas no debe revelar detalles confidenciales sobre ninguna queja. Si una queja o investigación se vuelve pública en cualquier momento, los Co-Directores de World Renew pueden optar por emitir una declaración pública sobre los procedimientos seguidos y el estado y / o el resultado de la queja que se está gestionando.

La información recibida electrónicamente, incluido el Registro de quejas, se guardará en carpetas electrónicas que tienen acceso limitado y están protegidas por contraseña. Todos los registros en papel se guardan en una carpeta y se guardan en un gabinete cerrado, al que solo puede acceder el personal relevante autorizado para manejar la queja.

6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Esta Política se revisará cada tres años y se actualizará según sea necesario, en función de las lecciones aprendidas de la implementación de la política y de cualquier cambio contextual relevante.

7. TÉRMINOS CLAVE Y DEFINICIONES

Queja anónima: Un reclamante presenta una queja sin revelar su identidad.

CHS: Estándar humanitario básico sobre calidad y responsabilidad.

Denunciante: la persona que presenta la queja, incluido el presunto sobreviviente de la mala conducta u otra persona que tenga conocimiento de una posible mala conducta.

Queja: una queja es un reclamo específico de cualquier persona que se haya visto afectada negativamente por el trabajo de World Renew o su pareja, o que considere que World Renew no ha cumplido con un compromiso declarado o está incumpliendo una Política de World Renew. Esto incluye el comportamiento del personal en relación con los códigos de conducta de World Renew. World Renew manejará las quejas de manera justa, apropiada y rápida. Una queja necesita una respuesta.

Grupos asesores de quejas (CAG, por sus siglas en inglés): se establecen en cada contexto operacional en el que se establece un punto focal de salvaguardas y quejas. Los grupos asesores de quejas son responsables de asesorar a los puntos focales de protección y quejas sobre cómo manejar las quejas de acuerdo con la Política de reclamaciones y las Pautas de investigación e investigación de reclamaciones de World Renew.

Comité de Manejo de Quejas (CHC): esto se estableció a nivel de la Oficina Central para apoyar el trabajo del Coordinador de Salvaguardas y Quejas. El Comité de Manejo de Quejas (CHC, por sus siglas en inglés) es responsable de brindar asesoría que respalde la administración y las decisiones relacionadas con el manejo de quejas de todas las quejas recibidas a nivel de la Oficina Central. El CHC también tiene la responsabilidad de respaldar la administración de todas las investigaciones de quejas, ya sea que provengan de la oficina central o hayan sido referidos por los Grupos de Asesoramiento de Quejas o Puntos Focales de Protección y Quejas en toda la organización.

Preocupación: una “preocupación” es cuando hay un problema relacionado con la protección de un niño o adulto vulnerable que no es el resultado del comportamiento del personal de World Renew o del personal del socio, y por lo tanto no da lugar a una “queja” contra ese personal. En su lugar, se debe informar una inquietud para que se pueda tomar una referencia o acción apropiada en el mejor interés del niño o adulto vulnerable.

Confidencialidad: los hechos y la naturaleza de la queja, las identidades de los involucrados y los registros y la documentación de la investigación son

confidenciales y solo se comparten según sea necesario, o según lo exija la ley.

Retroalimentación: una opinión o información positiva o negativa de un interesado sobre World Renew para mejorar o expresar satisfacción con nuestras actividades y / o procesos. Cuando se da un comentario, no hay intención de presentar una queja formal. La retroalimentación es bienvenida pero no requiere una respuesta formal.

Comité de Audiencias: El Comité de Audiencias está compuesto por los miembros del Comité de Manejo de Quejas más una persona de un tercero. El Comité de Audiencias tomará una decisión sobre el resultado de la investigación basándose en el análisis del contexto, los resultados de la investigación y el informe de la investigación.

Investigación: un proceso sistemático a través del cual se recopila información que intenta probar o refutar una (s) acusación (es).

Queja maliciosa: una acusación hecha deliberadamente por motivos falsos con el objetivo de causar daño a otra persona, una organización, o de promover su propia meta o agenda.

Socio: una organización con la que World Renew suscribe acuerdos de asociación para colaborar en una acción mutuamente acordada.

Sujeto de la queja (SoC): la persona que presuntamente cometió la mala conducta en la queja.

Testigo: una persona que da testimonio o evidencia en la investigación, incluido el sobreviviente, el demandante, el sujeto de la queja, el miembro del personal de una organización asociada, otro miembro del personal, testigos expertos u otra persona.

Personal de World Renew: se refiere a todo el personal, voluntarios, consultores, participantes de visitas de exposición, contratistas y trabajadores de campo de World Renew.

Anexo 1: Ejemplo de formulario de carta de quejas

Complete (o adapte según sea necesario) este formulario y envíelo a su Punto Focal de Protección y Quejas designado más cercano.

Alternativamente, complete (o adapte) este formulario según sea necesario y envíelo por correo electrónico a: quejas@worldrenew.net.

(Todas las quejas relacionadas con fraude, corrupción, explotación y abuso sexual, tratamiento discriminatorio y otras formas de mala conducta se llevarán a cabo de manera segura y se manejarán estrictamente de acuerdo con los procedimientos de confidencialidad, notificación e investigación aplicables).

A: Información General

1. Nombre de la persona y / o organización que presenta la queja:

Sexo: _____

Edad: _____

2. Dirección/Correo: _____ Tel: _____

B: Descripción de la queja / problema

3. Nombre de la persona, organización y / o proyecto al que se refiere la queja:

4. Fecha del incidente/problema: _____ Tiempo del incidente: _____

5. Lugar del incidente: _____

6. Breve descripción del incidente o preocupación

C. Nombre de los testigos (si corresponde) y cómo pueden contactarse si se conocen:

D: Describa cualquier acción tomada. Incluya información sobre si esta queja se ha presentado ante otras organizaciones y cualquier acción tomada, cualquier asistencia médica o atención psicosocial que se haya proporcionado y si se ha presentado un informe a la policía, si corresponde

E: Referencias de terceros: Indique si considera que hay una necesidad de referencia, por ejemplo, para proporcionar algún tipo de apoyo médico, psicosocial o legal para las personas involucradas

F: Indique qué tipo de respuesta espera de World Renew y cómo desea que se resuelva el asunto

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____