



Pautas de manejo e investigación de quejas

mayo 2019

1. Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 1 |
| 2. Responsabilidades clave | 3 |
| 2.1 Todo el Personal | 3 |
| 2.2 Coordinador de Salvaguardias y Quejas | 3 |
| 2.3 Comité de Manejo de Quejas (CHC) | 4 |
| 2.4 Líderes de Equipo de Ministerio | 5 |
| 2.5 Puntos Focales de Salvaguardias y Quejas | 5 |
| 2.6 Grupos Consultivos de Quejas (CAG)..... | 6 |
| 2.7 Co-Directores y Equipo de Alta Dirección (CPAC) | 7 |
| 2.8 Socios..... | 7 |
| 3. Establecimiento de un Mecanismo de Quejas..... | 3 |
| 3.1 Mecanismo de reclamos a nivel regional..... | 3 |
| 3.2 Mecanismo de quejas de la oficina de país | 3 |
| 3.3 Programa de Mecanismos de Quejas | 4 |
| 3.4 Proyecto de Mecanismo de Quejas a Nivel | 5 |
| 3.5 Mecanismo de quejas para proyectos a nivel socio | 5 |
| 3.6 Pasos clave en el desarrollo de un mecanismo de respuesta a las quejas..... | 6 |
| 3.6.1 Comprometerse con el proceso..... | 6 |
| 3.6.2 Permita que los "usuarios finales" decidan qué es lo mejor..... | 6 |
| 3.6.3 Diseñar los procedimientos de quejas | 6 |
| 3.6.4 Desarrollar la capacidad de salvaguarda y quejas de los puntos focales y del personal | 9 |
| 3.6.5 Permitir que las comunidades se quejen:..... | 9 |
| 4. Manejando una Queja | 10 |
| 4.1 Recibe la Queja | 10 |
| 4.2 Revise la Queja | 10 |
| 4.3 Registrar el problema..... | 11 |
| 4.4 Manejo de comentarios..... | 13 |
| 4.5 Manejo de una preocupación de protección externa..... | 13 |
| 4.6 Manejando una Queja..... | 14 |
| 4.7 Manejo de otra información que está fuera del alcance | 16 |
| 4.8 Manejo de quejas cuando un punto focal está ausente..... | 17 |
| 5. Investigar una queja | 20 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 5.1 | Definición de 'Investigación' | 20 |
| 5.2 | Principios básicos para las investigaciones | 20 |
| 5.3 | Responsabilidad de manejar una investigación | 21 |
| 5.4 | Planificación de una investigación | 21 |
| 5.4.1 | Estableciendo un archivo de investigación | 21 |
| 5.4.2 | El equipo de investigación | 22 |
| 5.4.3 | Roles y responsabilidades | 25 |
| 5.4.4 | Evaluaciones de riesgos e investigaciones preliminares..... | 26 |
| 5.4.5 | Consideraciones Legales | 26 |
| 5.4.6 | Determinación de los alegatos a investigar. | 27 |
| 5.4.7 | ¿A quién entrevistar, dónde y en qué secuencia? | 28 |
| 5.5 | Realizar una investigación | 28 |
| 5.5.1 | Reuniendo evidencia..... | 28 |
| 5.5.2 | Derechos y obligaciones de los testigos..... | 29 |
| 5.5.3 | Preparando entrevistas..... | 31 |
| 5.6 | Informe de los hallazgos y seguimiento | 33 |
| 5.6.1 | Reporte de investigación | 34 |
| 5.6.2 | Proceso de apelación | 35 |
| 5.6.3 | Tomando acción y seguimiento | 35 |
| 6. | Informes sobre Quejas y Aprendizaje para la Mejora. | 36 |

2. Lista de Figuras

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1: | Funciones y estructuras clave de World Renew para el Mecanismo de Quejas | 2 |
| Figura 2: | Evaluación de qué tipo de información ha entrado en el mecanismo de quejas..... | 12 |
| Figura 3: | Proceso de manejo de quejas (consulte el Capítulo 4 para obtener más detalles)..... | 18 |
| Figura 4: | Proceso de investigación (vea el Capítulo 5 para más detalles) | 19 |
| Figura 5: | Flujo de informes sobre quejas (consulte el Capítulo 6 para obtener más detalles). | 38 |

3. Lista de Recuadros

| | |
|--|----|
| Recuadro 1: Ejemplos de mecanismos de quejas en las comunidades..... | 7 |
| Recuadro 2: Ejemplos de intercambio de información..... | 8 |
| Recuadro 3: Posible necesidad de derivación médica..... | 15 |
| Recuadro 4: Buenas prácticas en el manejo de quejas de personas vulnerables..... | 16 |
| Recuadro 5: Gerencia de calificaciones de investigaciones..... | 23 |
| Recuadro 6: Calificaciones y habilidades de los investigadores..... | 24 |
| Recuadro 7: Asesoramiento en investigación de SEA..... | 25 |
| Recuadro 8: Abordar consultas externas..... | 25 |
| Recuadro 9: Papel clave del investigador..... | 29 |
| Recuadro 10: Uso de la evidencia médica..... | 29 |
| Recuadro 11: Presencia de un 'tercero'..... | 30 |
| Recuadro 12: Reglas básicas de la entrevista..... | 31 |
| Recuadro 13: Consejos para los investigadores..... | 33 |
| Recuadro 14: Decisión sobre medidas disciplinarias..... | 35 |

4. Lista de Anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1: TdR para Coordinador de Salvaguardas y Quejas..... | 39 |
| Anexo 2: TdR para el Comité de Manejo de Quejas (CHC)..... | 41 |
| Anexo 3: Términos de referencia para salvaguardas y puntos focales de quejas..... | 43 |
| Anexo 4: Términos de referencia para grupos consultivos de quejas (CAG)..... | 45 |
| Anexo 5: Modelo de muestra de registro de quejas..... | 47 |
| Anexo 6: Buenas prácticas en el manejo de quejas de personas vulnerables..... | 48 |
| Anexo 7: Componentes clave del Equipo de Investigación TOR..... | 50 |
| Anexo 8: Ejemplo de juramento de confidencialidad..... | 51 |
| Anexo 9: Ejemplo de roles y responsabilidades del equipo de investigación..... | 52 |
| Anexo 10: Las cuatro etapas de la entrevista..... | 53 |
| Anexo 11: Cómo escribir un informe de investigación..... | 55 |
| Anexo 12: Formato de informe de muestra para informes de quejas trimestrales y anuales..... | 57 |
| Anexo 13: Términos y definiciones clave..... | 59 |

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.



Efesios 5: 8-11

"Porque antes eras oscuridad, pero ahora eres 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".

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, se deben

exponer y abordar en lugar de cubrirlos. Estas pautas para el manejo de quejas buscan crear estructuras que faciliten 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.

Estas pautas apoyan directamente la implementación de la Política de Renovación Mundial de Quejas, además de una serie de otras políticas relacionadas, entre las que se incluyen, entre otras, los Códigos de Conducta de World Renew, la Política de Salvaguardia de los Niños, la Política del Código de Conducta y la Política de Vulnerabilidad. La Política de Adultos, la Política de Prevención de la Explotación y el Abuso Sexuales (PSEA) y la Política de Lucha contra el Fraude y la Corrupción.

Estas directrices son útiles para todo el personal, pero están especialmente destinadas a apoyar el trabajo de aquellos que tienen responsabilidades clave para garantizar la implementación efectiva del mecanismo de quejas:

- El Coordinador de Salvaguardias y Denuncias.
- Los Puntos Focales de Salvaguardias y Quejas.
- Miembros del Comité de Manejo de Quejas.
- Miembros de Grupos Consultivos de Quejas.
- líderes de equipos ministeriales.
- codirectores.

Para conocer los términos y definiciones clave que se utilizan en estas directrices, consulte el Anexo 13.

2. Responsabilidades clave

2.1 Todo el Personal

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 tener confianza para recibir una queja y remitir al reclamante al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas apropiado, o al Coordinador de Salvaguardas y Quejas en la Oficina Central, y explicar los procedimientos de quejas descritos en el sitio web de Renovación Mundial. .

Para lograr esto, World Renew se compromete a garantizar que todo el personal esté equipado para hacerlo. Esto se puede lograr a través de diversos medios, como asegurar que el personal nuevo lea la Política de quejas como parte de su orientación; proporcionar sesiones de iniciación al personal nuevo sobre políticas clave, incluida la política de quejas, proporcionar sesiones regulares de capacitación del personal sobre los componentes clave de la política de quejas, emitir comunicaciones periódicas sobre el mecanismo de quejas y asegurarse de que la información sobre cómo presentar una queja, etc. accesible, por ejemplo, a través de una página dedicada en el sitio web.

2.2 Coordinador de Salvaguardas y Quejas

El rol del Coordinador de Salvaguardas y Quejas se establece en la Home Office of World Renew a un nivel de grado mínimo de 12. Se anticipa que será un rol de tiempo completo (1FTE).

La responsabilidad general del Coordinador de Salvaguardas y Quejas es apoyar a la organización para que cumpla con la Política de World Renew, con un enfoque en el manejo de quejas a nivel de la oficina en el hogar, creando y fortaleciendo la capacidad en el manejo de quejas en toda la organización, respaldando la protección y las quejas. Puntos focales en su rol, manejo de investigaciones y denuncias.

Específicamente, el Coordinador de Salvaguardas y Quejas de World Renew es responsable de monitorear y proponer revisiones de la Política de Quejas y de estas pautas, así como del intercambio interno de información sobre el contenido y la provisión de apoyo y creación de capacidad a los Puntos Focales de Salvaguardas y Quejas designados en el programa. Nivel nacional o regional. También son responsables de garantizar que cada queja que reciben se administre, se maneje y se documente de acuerdo con estas pautas y que se realice un informe y un aprendizaje relevantes sobre las quejas. El Coordinador de Salvaguardas y Quejas también es responsable de manejar todas las investigaciones con el apoyo del Comité de Manejo de Quejas.

Para obtener un desglose más detallado de las responsabilidades del

Coordinador de Salvaguardas y Quejas, consulte los Términos de Referencia que se proporcionan en el Anexo 1.

2.3 Comité de Manejo de Quejas (CHC)

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. (Para un desglose más detallado de las responsabilidades del Comité de Manejo de Quejas, consulte los Términos de Referencia que se proporcionan en el Anexo 2).

La coordinación del Comité de Manejo de Quejas es proporcionada por el Coordinador de Salvaguardas y Quejas. El Comité de Manejo de Quejas es responsable de la administración, el asesoramiento y las decisiones sobre las quejas. El Comité evaluará la naturaleza de cada queja presentada por el Coordinador de Salvaguardas y

Quejas y tomará decisiones sobre cómo proceder. El Comité puede decidir delegar comentarios o quejas a los miembros relevantes del personal para realizar un seguimiento, según el proyecto, el socio o la cuestión en cuestión. El Comité de Manejo de Quejas siempre debe ser informado de las quejas relacionadas con el incumplimiento de los Códigos de Conducta de Renovación Mundial. El Comité de Manejo de Quejas también debe estar siempre informado de cualquier solicitud de investigación como resultado de una queja. Todas las investigaciones se coordinan a nivel de la oficina en el hogar por parte del Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, con el asesoramiento y la orientación del Comité de Manejo de Quejas.



El quórum para el Comité es de tres personas, de las cuales el Codirector debe estar siempre presente cuando se trata de quejas relacionadas con una violación de los Códigos de conducta de World Renew.

El Comité de Manejo de Quejas está compuesto por los siguientes miembros:

- al menos uno de los codirectores;
- el Coordinador de Salvaguardias y Quejas;
- personas del liderazgo de World Renew que tienen experiencia técnica en el manejo de quejas, incluida la experiencia en Recursos Humanos; y,
- otro personal superior con experiencia específica y relevante dependiendo del tipo de queja que se esté manejando.

El Comité de Manejo de Quejas puede, cuando se considere necesario, cooptar a un miembro del comité temporal con la experiencia relevante para gestionar una queja y / o investigación específica. Además, el Comité puede cooptar a una persona o personas para que se unan al Comité cuando gestionan una (s) queja (s) que requieren experiencia específica.

Los miembros del Comité de Manejo de Quejas están respaldados por CPAC. Si hay un conflicto de intereses que hace que sea inapropiado que un miembro del Comité de Manejo de Quejas participe en la revisión de una queja en particular, se puede buscar un miembro del comité alternativo.

2.4 Líderes de Equipo de Ministerio

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 programa, país o región. Esto se hace en consulta con el Coordinador de Salvaguardas y Quejas a nivel de la Oficina del Hogar.

Una responsabilidad clave es nombrar Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas en diferentes contextos operativos para apoyar la implementación de la Política de Quejas a nivel de programación. La designación de un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas a nivel regional apoyaría todas las áreas operativas donde existe una estructura limitada a nivel de país. En los casos en que exista una Oficina de País sólida, el Líder del Equipo del Ministerio puede delegar en el Consultor / Director del País para que designe a los Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas en ese país.

2.5 Puntos Focales de Salvaguardias y Quejas

El rol de un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas se establece en todas las regiones, ya sea a nivel de programa, país o región, según el

contexto operacional (número de programas, número de oficinas, número de Personal de World Renew, etc.) en cada lugar de programación de World Renew. Es un rol de tiempo parcial que, en promedio, se puede esperar que tome medio día por semana (es decir, 0.1 FTE), con ciertos períodos más ocupados que otros durante todo el año, dependiendo de los tipos de quejas que se reciban. Se recomienda combinar esto con otra función que permita la flexibilidad durante todo el año para manejar los picos y niveles de carga de trabajo relacionados con el manejo de quejas.

La responsabilidad general de un Punto Focal de Salvaguarda y Quejas es apoyar la función administrativa de los mecanismos de quejas establecidos en su área designada, con un enfoque en el manejo de las quejas entrantes en coordinación con el grupo asesor de quejas relevante, ampliando todas las quejas que requieren investigaciones al Coordinador de salvaguardas y quejas en la oficina central e informar regularmente sobre la cantidad y los tipos de quejas recibidas. En este trabajo, el punto focal cuenta con la confianza y el apoyo plenos de la organización y de los codirectores.

Específicamente, a nivel de programa, país o región, 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 la política y en referencia a estas pautas. Los Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas preparan y presentan quejas a sus respectivos grupos asesores 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 equipo directivo relevante sobre las quejas recibidas. Los Puntos Focales de Salvaguardas y Quejas también son responsables de informar trimestralmente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas en la Oficina Central.

Para obtener un desglose más detallado de las responsabilidades de un punto focal de protección y quejas, consulte los Términos de referencia que se proporcionan en el Anexo 3.

2.6 Grupos Consultivos de Quejas (CAG)

Los grupos asesores de quejas se establecen mínimamente a nivel regional y, adicionalmente, a nivel de país o programa, si corresponde. Cada Punto Focal de Salvaguardas y Quejas está vinculado a un Grupo Asesor de Quejas específico. Algunos grupos consultivos de quejas pueden tener más de un punto focal de protección y quejas vinculados a ellos. Los Grupos asesores de quejas son responsables de asesorar a los puntos focales de salvaguardas y quejas sobre cómo manejar las quejas de acuerdo con la Política de reclamaciones y las Pautas de gestión de quejas de World Renew. Para obtener un desglose más detallado de las responsabilidades de un Grupo Asesor de Quejas, consulte

los Términos de Referencia que se proporcionan en el Anexo 4.

Los grupos consultivos de quejas deben estar compuestos por un mínimo de 3 personas, que incluyen:

- un punto focal de salvaguarda y quejas;
- un miembro principal del personal (este podría ser el Líder del Equipo del Ministerio a nivel regional, o el Consultor / Director de País a nivel de país o el Gerente de Programa / Proyecto a nivel de Programa / Proyecto); y,
- otro personal con experiencia técnica relevante o experiencia / capacitado en el manejo de

Los Grupos asesores de quejas pueden, cuando se considere necesario, cooptar a un miembro temporal con la experiencia relevante para gestionar una (s) queja (s) específica (s) que requieren experiencia específica (por ejemplo, finanzas, recursos humanos, etc.)

Los Grupos Consultivos de Quejas no necesitan reunirse cara a cara. El mecanismo de quejas debe ser oportuno y responder a las quejas recibidas, y, a menudo, utilizar metodologías como las discusiones grupales por correo electrónico o las llamadas de conferencia, según sea necesario, funcionará mejor que

intentar programar reuniones cara a cara. Cuando sea apropiado, también se pueden utilizar reuniones cara a cara. No es necesario que las reuniones se programen con regularidad, sino que los Grupos asesores de quejas deben responder a las solicitudes de asesoramiento u orientación del punto focal de salvaguardas y quejas.

2.7 Co-Directores y Equipo de Alta Dirección (CPAC)

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.

Los codirectores también desempeñan un papel clave en la audiencia de una apelación, si un demandante o el sujeto de la queja no está de acuerdo con el resultado de una investigación y decide apelar la decisión. Tras el proceso de apelación, la decisión de los codirectores es definitiva.

El Equipo de Alta Gerencia (CPAC) es responsable de recibir los Informes anuales de quejas del Coordinador de Salvaguardas y Quejas y de aprobarlos, antes de que se presenten a la Junta Directiva y luego se publiquen en el sitio web.

2.8 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.

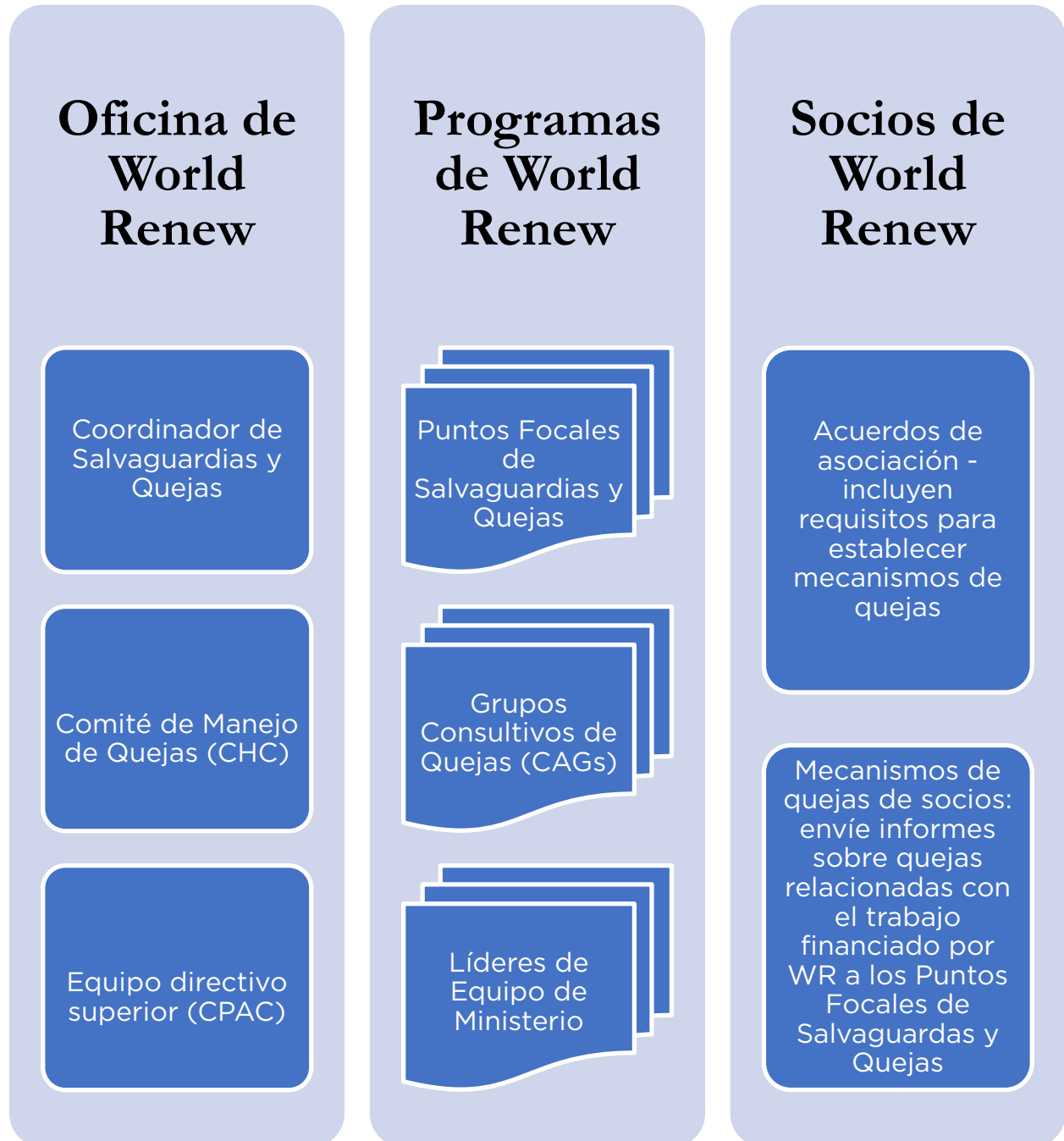
Los acuerdos serán relevantes para el contexto y serán revisados periódicamente. La aceptación total, la buena comprensión y la responsabilidad en el manejo de quejas entre World Renew y nuestros socios mejorarán la calidad de las asociaciones, protegerán a ambos socios y al personal de World Renew contra 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.

Los socios deben informar, trimestralmente, al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas de World Renew designado cualquier queja relacionada con el trabajo financiado por World Renew. Si la queja se relaciona con un incumplimiento de la Política o el Código de conducta por parte del personal de World Renew, debe remitirse de inmediato al punto focal o directamente al Coordinador de salvaguardas y quejas, para que lo maneje a través del Mecanismo de Quejas de World Renew.

Figura 1: Funciones y estructuras clave en el Mecanismo de Quejas de World Renew.



3. Establecimiento de un Mecanismo de Quejas.

Cada Equipo de Ministerio de World Renew y Oficina de País establece un Mecanismo de Quejas para su contexto operacional que cumple con la Política de Quejas de World Renew y con referencia a estas pautas. El mecanismo específico de quejas establecido debe ser simple, fácil de entender y ampliamente publicitado, así como contextualizado para reflejar la entrada de las comunidades para las que está diseñado. Los procedimientos de quejas se traducirán al idioma nacional y la información y el conocimiento se difundirán a las comunidades y poblaciones afectadas con las que trabaja World Renew y nuestros socios.

3.1 Mecanismo de reclamos a nivel regional

Se establece un mecanismo de quejas a nivel regional en una región cuando:

- hay uno o más contextos operativos en uno o más países de la región donde World Renew no tiene una Oficina de País.

Un mecanismo de quejas a nivel regional está compuesto por las siguientes personas y elementos:

- un **Punto Focal Regional de Salvaguardas y Quejas** que informa al Líder del Equipo del Ministerio y se enlaza directamente con el Coordinador de Quejas y Salvaguardas en la Oficina Central.

- **Un Grupo Asesor de Quejas.**
- **vínculos entre** el punto focal regional de salvaguardas y quejas y los mecanismos de quejas a nivel de proyecto o programa establecidos para el período de tiempo del proyecto o programa en contextos donde no hay una Oficina de País.
- **maneja las quejas** relacionadas con el personal y los socios en la región y cualquier queja específica del proyecto / programa que haya sido escalonada por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas del proyecto / programa relevante.
- **proceso para** recopilar información sobre las quejas recibidas por el Punto Focal Regional de Salvaguardas y Quejas e informarlas directamente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de la Oficina Central.

3.2 Mecanismo de quejas de la oficina de país

Se establece un mecanismo de quejas de la oficina de país cuando:

- Hay una oficina de país renovada mundialmente presente.

Un mecanismo de quejas de la oficina en el país maneja las quejas relacionadas con el personal y los socios en el país y cualquier queja específica del proyecto / programa que haya sido escalonada por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas del proyecto / programa relevante en el país. Consiste mínimamente en las siguientes personas y elementos:

- **un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas** que informa al Consultor / Director del País y se enlaza directamente con el Coordinador de Quejas y Salvaguardas en la Oficina Central.
- **Un Grupo Asesor de Quejas.**
- **vínculos entre** el punto focal de salvaguarda y quejas y los mecanismos de quejas a nivel de proyecto / programa establecidos para el período de tiempo del proyecto / programa.
- **un proceso** para recopilar información sobre las quejas recibidas por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas a nivel de país e informarlas directamente al Coordinador de Quejas y Salvaguardas en la Oficina Central.



3.3 Programa de Mecanismos de Quejas

Un mecanismo de quejas a nivel de programa tiene un límite de tiempo y debe establecerse cuando:

- hay un programa implementado de World Renew en un país donde la duración es significativa (es decir,

3 años o más) y / o el presupuesto es significativo (es decir, USD750,000 o más) y los beneficios de coordinar el mecanismo de quejas a nivel de programa, en lugar de a nivel de proyecto individual, justifique un mecanismo de quejas a nivel de programa.

Un mecanismo de quejas a nivel de programa maneja las quejas relacionadas con el personal y los socios que trabajan en el programa y las quejas específicas del proyecto que han sido escalonadas por los puntos focales de quejas correspondientes al proyecto. Consiste mínimamente en las siguientes personas y elementos:

- **un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas** que informa al Gerente del Programa y se enlaza directamente con el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas de las Oficinas de País, o en los casos donde no hay Oficinas, directamente al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas Regionales
- **un Grupo Asesor de Quejas** a nivel de programa
- **vínculos entre** el punto focal del programa de salvaguarda y las quejas y cualquier mecanismo de quejas del nivel del proyecto establecido dentro del alcance del programa
- **un proceso** para recopilar información sobre las quejas recibidas por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas del nivel del programa e informarlas directamente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de la

Oficina Central.

3.4 Proyecto de Mecanismo de Quejas a Nivel

Un mecanismo de quejas a nivel de proyecto debe tener una duración y ser establecido cuando:

- Hay un proyecto implementado de World Renew.

Un mecanismo de quejas a nivel de proyecto consiste mínimamente en:

- un proceso documentado y bien comunicado para manejar las quejas sobre el abuso de poder por parte del personal del proyecto (incluida la explotación y el abuso sexual) y las quejas programáticas y comentarios relacionados con el proyecto que sean seguros y accesibles para que las comunidades puedan acceder.

Se debe consultar a las comunidades sobre el diseño, la implementación y el monitoreo del proceso de manejo de quejas para garantizar que sea adecuado para el propósito.

Además, algunos mecanismos de quejas a nivel de proyecto también pueden nombrar:

- **un punto focal de salvaguarda y reclamos** que informa al gerente del proyecto y se vincula directamente con el programa o con el punto focal de salvaguardas y reclamos de la oficina de país, o en los casos donde no hay oficinas

en los países, directamente al punto focal regional de salvaguardas y reclamos

- **un Grupo Asesor de Quejas** a nivel de proyecto
- **un proceso** para recopilar información sobre las quejas recibidas por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas del nivel del Proyecto e informarlas directamente al Coordinador de Salvaguardas y Quejas de la Oficina Central.



3.5 Mecanismo de quejas para proyectos a nivel socio

Un mecanismo de quejas para proyectos a nivel de socio debe tener un límite de tiempo y establecerse cuando

- hay un proyecto financiado por World Renew que está siendo implementado por uno o más socios.

Un mecanismo de quejas a nivel de socios para proyectos consiste mínimamente en:

- **Referencia al** establecimiento del mecanismo de quejas en el Acuerdo de Asociación.
- **un proceso documentado y bien comunicado** para manejar las quejas sobre el abuso de poder por parte del personal del proyecto (incluida la explotación y el abuso sexual) y las quejas programáticas y comentarios relacionados con el proyecto que sean seguros y accesibles para que las comunidades puedan acceder.

Se debe consultar a las comunidades sobre el diseño, la implementación y el monitoreo del proceso de manejo de quejas para garantizar que sea adecuado para su propósito.

Además, algunos mecanismos de quejas a nivel de socio también pueden designar a las siguientes personas:

- **un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas** que informa al Gerente del Proyecto y se enlaza directamente con el programa o con el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas de la Oficina de País, o en los casos donde no hay Oficinas, directamente al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas Regionales.
- **un Grupo Asesor de Quejas** a nivel de proyecto.

3.6 Pasos clave en el desarrollo de un mecanismo de respuesta a las quejas.

3.6.1 Comprometerse con el proceso.

Asegurar que el establecimiento de un

Mecanismo de Quejas sea apoyado por la alta gerencia y que los recursos apropiados, incluidos los humanos y financieros, estén dedicados a este propósito.

3.6.2 Permita que los "usuarios finales" decidan qué es lo mejor

Consulte a los empleados y mujeres, hombres, niñas y niños de diferentes edades, antecedentes y habilidades diversas, en los lugares de los programas sobre las formas adecuadas de presentar quejas. Ellos son los que usarán el mecanismo. Pregunte a cada grupo qué consideran una forma segura de dar comentarios o quejarse; lo que actualmente funciona bien; lo que no funciona bien y proporcionar una variedad de formas para que las personas den su opinión o se quejen. Muchos mecanismos de quejas **existentes son inaccesibles** para grupos específicos. Asegúrate de que el mecanismo que desarrolles no sea uno de ellos.

3.6.3 Diseñar los procedimientos de quejas.

Con base en los comentarios de la población local y el personal, diseñe y establezca los procedimientos de manejo de quejas. Asegúrese de que todos los mecanismos de quejas tengan los nombres y datos de contacto de al menos dos personas (una mujer y un hombre), siempre que sea posible. La información de contacto debe incluir, cuando corresponda, el número de teléfono y

fax, la dirección de correo electrónico, la dirección de la oficina y la dirección postal para aumentar las opciones de presentación de quejas. Recuerde siempre que el diseño de un mecanismo de quejas debe satisfacer las necesidades de las personas a las que estaban destinados, especialmente las que corren mayor riesgo en la población.

Recuadro 1: Ejemplos de mecanismos de quejas en las comunidades.

- Cuadros de quejas colocados en lugares seguros, confidenciales y accesibles
- Comités locales de quejas sensibles al género que están capacitados para abordar las quejas de manera justa y efectiva.
- Puntos focales de la comunidad conocidos y confiables, tales como oficiales de protección y trabajadores de la salud;
- Grupos focales de jóvenes en centros comunitarios y escuelas.
 - Líneas telefónicas gratuitas en ubicaciones "seguras" a las que pueden acceder todas las personas

Recuadro 2: Ejemplos de intercambio de información

- Publicación de tableros de anuncios en oficinas de proyectos, campamentos y hospitales con información sobre la organización, su programa, su código de conducta (específicamente los compromisos de World Renew sobre la prevención de la explotación y el abuso sexual) y temas de protección en los idiomas locales.
- Proporcionar información a las comunidades afectadas verbalmente (en persona y utilizando megáfonos).
- Difundir folletos y carteles de tamaño A4 a todas las comunidades durante las distribuciones o la implementación del proyecto con información sobre la organización, los planes humanitarios y de desarrollo e información de protección - idiomas locales.
- Involucrar a las comunidades afectadas en la identificación de formas de compartir información y hacer que desarrollen los materiales (es decir, a través de canciones, imágenes, etc.).
- Reunión con comités locales para proporcionar información sobre la organización y sus planes humanitarios y de desarrollo, y para buscar sugerencias y comentarios sobre cómo resolver los problemas a medida que surjan.
- Una Junta de Información de Aldeas donde se muestra información sobre las operaciones y políticas clave de World Renew , incluidos los detalles de contacto del personal del proyecto o los puntos focales de quejas.
- Tableros de información dentro y fuera de las oficinas de proyectos de Renovación Mundial en idiomas locales.
- Un póster que muestre que la explotación sexual y el abuso y la violencia de género (en términos sencillos) está mal.
- Información sobre dónde encontrar seguridad en caso de SEA.
- El establecimiento de centros de información comunitarios que también sirven para otros fines, como Internet, reuniones públicas, etc.

Reuniones de grupos de enfoque comunitario (mujeres, niñas, hombres, niños, personas con discapacidades de aprendizaje, intelectuales o físicas, hombres y mujeres mayores).
- Visitas a las escuelas por parte del personal del proyecto y obras de teatro o juegos para informar a los niños sobre sus derechos.

3.6.4 Desarrollar la capacidad de salvaguarda y quejas de los puntos focales y del personal

Los puntos focales y el personal pueden requerir una capacidad reforzada en las siguientes áreas:

- **consultar con las comunidades** sobre el diseño del mecanismo de quejas que mejor se adapte a su contexto
 - **saber qué información** debe compartirse como mínimo con las comunidades sobre sus derechos y derechos, y las formas más efectivas de compartirla (consulte el Cuadro 2 para ver ejemplos)
 - **Practicar cómo** diseminar adecuadamente las políticas de World Renew, especialmente la Política de Quejas, los Códigos de Conducta, la Política de Protección Infantil, la Política del Código de Conducta, la Política de Salvaguardar a Adultos Vulnerables, la Política de Prevención de la Explotación Sexual y el Abuso (PSEA) y el Anti -Política de fraude y corrupción en todo el personal.
 - **Cómo reconocer** las barreras para presentar quejas.
 - **cómo ayudar** a las personas a presentar una queja y buenas prácticas para recibir una queja directamente de un miembro de la comunidad
- **qué hacer** cuando reciben quejas en general (registro, confidencialidad, acción, etc.)
 - **qué hacer** cuando la queja es sobre explotación y abuso sexual (SEA)
 - **Los procesos y procedimientos** involucrados en la fase de investigación de quejas y, finalmente,

Cómo abordar las recomendaciones de investigación y seguimiento.

3.6.5 Permitir que las comunidades se quejen:

El personal debe asegurarse de que las comunidades al alcance de su programa conozcan sus derechos y los mecanismos disponibles para hacerlos cumplir. Esto incluirá la necesidad de compartir información sobre los siguientes problemas:

- Detalles sobre la renovación mundial y sus socios que operan en el área y sus programas.
- Los derechos de la comunidad, así como los derechos y mecanismos del proyecto que existen para hacerlos cumplir.
- detalles sobre el comportamiento esperado del personal del proyecto, según el Código de conducta, y en particular los compromisos de World Renew en la prevención de la explotación y el abuso sexual.

Idealmente, el personal debería facilitar la difusión de los procedimientos de quejas adaptados localmente dentro de las comunidades y en los idiomas y

medios de comunicación que sean accesibles para las mujeres, hombres, niñas y niños de todas las edades y para personas con discapacidades.

4. Manejando una Queja

4.1 Recibe la Queja

Todo el personal debe sentirse preparado para recibir las quejas y, cuando un problema no puede resolverse de manera informal, ya sea para remitir al reclamante al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas correspondiente o para apoyar al reclamante a presentar una queja a través de un mecanismo establecido. El personal no debe intentar investigar o resolver una queja formal por sí mismos. Las quejas siempre se deben referir a un punto focal de salvaguardas y quejas o al Coordinador de Salvaguardas y Quejas.

Si bien todas las quejas deben tratarse de manera efectiva y eficiente, las que se relacionan con la Explotación Sexual y el Abuso deben abordarse con urgencia, dadas las posibles implicaciones médicas. Una derivación médica debe hacerse dentro de las 72 horas si es necesario.

4.2 Revise la Queja

Todas las quejas recibidas deben revisarse minuciosamente tan pronto como sea posible después de la recepción (si es posible, en menos de tres días, pero a más tardar cinco días hábiles (una semana)).

Tan pronto como la información se reciba a través del mecanismo de quejas, la persona que la recibe (Punto Focal de Salvaguardas y Quejas o el Coordinador de Salvaguardas y Quejas) debe hacer una evaluación inicial de qué tipo de información es, ya que esto tendrá un impacto en el curso de la acción. ser tomado.

Los mecanismos de quejas que se establecen tienen la posibilidad de recibir muchos tipos diferentes de información para diferentes propósitos. Esto es intencional para no crear múltiples sistemas paralelos. En su lugar, hay un punto de entrada clave para facilitar la tarea a las partes interesadas, y luego World Renew toma la decisión de si se trata de una queja o no y qué dirección debe seguir.

Esencialmente, hay cuatro tipos posibles de información que entran en el sistema de quejas:

1. Comentarios
2. Preocupación
3. Queja
4. Fuera de alcance

Cada uno de estos cuatro tipos de información tiene sus propias características definitorias, así como sus propias rutas definidas para su manejo. Estos se resumen en la **Figura 2**.

4.3 Registrar el problema

Todos los Puntos Focales de Salvaguardas y Quejas, y el Coordinador de Salvaguardas y Quejas (para quejas a nivel de la Oficina Central) deben guardar un archivo confidencial que registre todos los problemas recibidos a través del mecanismo de quejas.

Este registro ayuda a rastrear el estado de cada problema, así como a identificar claramente qué tipo de problema es (comentarios, quejas, inquietudes, etc.). También permite controlar el tiempo necesario para reconocer las quejas e identificar claramente cuándo se cierra un caso. También brinda la oportunidad de

anotar las lecciones aprendidas y, por lo tanto, sirve como una herramienta útil para la presentación de informes.

En el **Anexo 5** se proporciona un formato de muestra de cómo podría ser un Registro de Quejas.



Figura 2: Evaluación de qué tipo de información ha entrado en el mecanismo de quejas



4.4 Manejo de comentarios

El Punto Focal de Salvaguardas y Quejas puede, de forma independiente, o con la orientación del Grupo Asesor de Quejas, evaluar que un problema recibido no califica como una queja de acuerdo con la Política de Quejas, sino que es un comentario. La retroalimentación es una opinión o información positiva o negativa de parte de un interesado sobre World Renew presentada para mejorar o expresar satisfacción con nuestras actividades y / o procesos.

En tales casos, el Punto Focal puede simplemente enviar la retroalimentación al miembro relevante del Personal de World Renew cuyo trabajo se relaciona más estrechamente con la retroalimentación. Para recibir el reconocimiento por la retroalimentación positiva y para aprender de la retroalimentación negativa, el supervisor directo del miembro del personal también debe ser copiado.

No es necesario responder formalmente a los comentarios, pero el problema debe registrarse en el registro de Manejo de Quejas (ver **Anexo 5**). Esto permite que se construya una imagen a lo largo del tiempo, ya que una serie de comentarios negativos sobre el mismo problema puede indicar que está ocurriendo algo más grave que puede justificar una queja u otra acción apropiada a ser tomada.

Una vez que la retroalimentación se ha enviado y registrado, el caso se cierra y no se requiere ninguna acción

adicional. Vea la Figura 3 para un resumen de este proceso.

4.5 Manejo de una preocupación de protección externa

El Punto Focal de Salvaguardas y Quejas puede, independientemente o con la orientación del Grupo Asesor de Quejas, evaluar que un problema recibido no califica como una queja de acuerdo con la Política de Quejas, sino que es más bien una preocupación de protección externa. Se entiende que una preocupación es un problema relacionado con la protección de un niño o adulto vulnerable que no es el resultado del comportamiento o la acción del personal de World Renew o del personal asociado. En cambio, se trata de una preocupación planteada debido al contexto externo pero, para la protección del niño o adulto vulnerable, se debe informar a las autoridades correspondientes.

En tales casos, el Punto Focal debe referir la preocupación a la autoridad relevante oa otra organización con la experiencia relevante. Si, en ese contexto, World Renew tiene sus propios programas que abordan estos problemas (por ejemplo, un Programa de protección infantil), entonces la información también puede remitirse al personal del programa correspondiente. Es importante que cada Punto Focal de Salvaguardas y Quejas tenga una lista local y contextualizada de contactos relevantes para respaldar dichas referencias. Por ejemplo, las autoridades locales (como la policía o los servicios sociales) o una lista de

organizaciones especializadas en temas de protección infantil, etc.

No hay necesidad de responder formalmente a tales inquietudes, pero el problema debe registrarse en el registro de Manejo de Quejas (ver Anexo 5). Esto permite que se construya una imagen a lo largo del tiempo, ya que una serie de inquietudes sobre el mismo tema pueden proporcionar evidencia de la necesidad de una acción adicional, por ejemplo, recaudar fondos para una intervención de programación que aborde el problema de la salvaguardia externa en su causa raíz.

Una vez que se ha remitido la inquietud externa, según corresponda, y se ha registrado, el caso se cierra y no se requiere ninguna acción adicional. Vea la **Figura 3** para un resumen de este proceso.

4.6 Manejando una Queja

Si la información que se ha recibido a través del mecanismo de quejas se considera una queja, se debe enviar un acuse de recibo de la queja al reclamante dentro de un máximo de 5 días hábiles. Idealmente debería ser anterior a esto, por ejemplo, dentro de tres días. La política permite más tiempo para los casos en que los puntos focales de protección y quejas viajan sin tener acceso a las quejas. Sin embargo, el principio es que una queja debe ser reconocida tan pronto como sea posible.

Si la queja alega abuso sexual, se debe proporcionar una referencia médica de inmediato (dentro de las 72 horas).

Consulte el **cuadro 3** a continuación para obtener más información.

En el plazo de dos semanas, se proporciona información adicional al reclamante, incluyendo como mínimo estos elementos:

- **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 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.**
- **Cómo ha respondido World Renew a la queja hasta ahora y qué hará a continuación.**

En el plazo de dos semanas, se proporciona más información al demandante, incluyendo como mínimo estos elementos.

Si una carta se considera un medio de comunicación inadecuado o inseguro, se puede dar una confirmación en persona de una manera discreta que no ponga en riesgo al demandante. Si ambas opciones no son seguras para el demandante, es recomendable mantener la carta de confirmación en el archivo de quejas.

El Punto Focal debe averiguar si el demandante, el sujeto de la queja u otros testigos están en riesgo

inmediato o potencial. Los riesgos deben ser priorizados, y cualquier preocupación de seguridad debe ser referida a un punto focal de seguridad o gerente senior. Se deben proporcionar medidas de seguridad y protección adecuadas y rápidas a la persona que inicia la queja, para garantizar que esté protegida contra posibles represalias. Las inquietudes médicas deben abordarse como se describe a continuación. Vea la guía detallada sobre investigaciones en la Sección 5 a continuación.

Recuadro 3: Posible necesidad de derivación médica.

- Si la queja alega abuso sexual, la asistencia médica urgente y el asesoramiento deben estar disponibles para el demandante. Si hay información que sugiera que ha ocurrido actividad sexual en las últimas 72 horas, debe realizarse una derivación inmediata para tratamiento médico con el fin de maximizar la eficacia de la anticoncepción de emergencia o el tratamiento para prevenir el VIH.
- Los demandantes de la SEA también deben recibir información y asesoramiento completos sobre los medios legales existentes de reparación, incluidas las direcciones de contacto donde se pueden presentar reclamaciones y cualquier red que ayude a los reclamantes a presentar reclamaciones, o que brindaría otros tipos de apoyo.
- (Programa de aprendizaje de investigación BSO - Taller de

investigaciones)

Se debe establecer un archivo confidencial para todas las quejas serias para la protección de todas las partes interesadas involucradas en el proceso de quejas. Los hechos y la naturaleza de la queja, la identidad del demandante, el sujeto de la Queja y otros testigos son confidenciales. Todas las pruebas reunidas para una investigación, declaraciones de testigos y el informe de la investigación son estrictamente confidenciales.

Si, después de buscar la orientación de un Grupo asesor de quejas, la decisión es que es una queja válida pero no hay necesidad de una investigación formal, el Grupo asesor de quejas, junto con el punto focal, deciden el curso de acción apropiado para resolver la queja. Este curso de acción se sigue hasta que se resuelva la queja. El demandante y el sujeto de la queja pueden ser informados del resultado.

Si, después de obtener orientación de un Grupo Asesor de Quejas, la decisión es que es una queja válida y es

necesario realizar una investigación formal (por ejemplo, todas las acusaciones de incumplimiento de los Códigos de Conducta de World Renew por parte de un socio o miembro del personal), entonces el caso se remite **inmediatamente** al Coordinador de Salvaguardas y Quejas y al Comité de Manejo de Quejas para que lo manejen a nivel del Ministerio del Interior (consulte la **Figura 3**).

El Coordinador de Salvaguardas y Quejas, con el apoyo del Comité de Manejo de Quejas, luego sigue el proceso de investigación que se resume en la Figura 4 y se detalla en la Sección 5 de estas pautas.

Proporcionar comentarios, tanto al demandante como al sujeto de la queja, sobre el resultado de cualquier queja, ya sea que requiera una investigación completa o no, es una parte importante del proceso, ya que aumenta la confianza en el proceso de gestión de quejas y puede ayudar a fomentar Aceptación del resultado. Es importante manejar las quejas, incluso proporcionar comentarios sobre el resultado de una queja, de manera que aumente la confianza en el proceso de investigación y la aceptación del resultado de una investigación, incluso en los casos en que el resultado no es lo que el demandante hubiera deseado. Consulte el Cuadro 4 a continuación y el Anexo 6 para obtener más orientación sobre cómo proporcionar retroalimentación, en particular a los reclamantes que son vulnerables.

Recuadro 4: Buenas prácticas en el manejo de quejas de personas vulnerables

- **Comunicación en lenguaje sencillo.**
- **Explicación escrita de los principios y proceso de investigación.**
- **Validar las reacciones de los reclamantes a los resultados de la investigación.**
- **Dar feedback sobre el resultado de la investigación en persona.**

Ver Anexo 6 para más detalles.

Todas las quejas deben registrarse (ver el **Anexo 5**), incluida la información sobre si se requirió o no una investigación, así como también capturar las lecciones clave aprendidas al manejar cada queja.

4.7 Manejo de otra información que está fuera del alcance

Puede ser inmediatamente obvio para la persona que recibe quejas que cierta información ha llegado al mecanismo que está completamente fuera del alcance. Por ejemplo, podría haber correos electrónicos de SPAM en la bandeja de entrada de quejas por correo electrónico o solicitudes para considerar los currículos de los posibles solicitantes a medida que se envían a todas las direcciones de contacto disponibles en el sitio web, o incluso correo no deseado colocado en cajas de quejas físicas. En tales casos, la información se puede descartar y no se requiere ninguna acción adicional.

En algunos casos, el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas puede no estar

seguro de si el problema recibido a través del mecanismo de quejas es algo que debe manejarse dentro del alcance de la política de quejas. En tales casos, el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas puede buscar el asesoramiento y la orientación de su respectivo Grupo Asesor de Quejas para determinar si se debe considerar dentro del alcance de la política y las directrices o no.

Si hay un problema genuino que se ha comunicado, como una queja contra otra organización o un problema con las condiciones de empleo, el Grupo Asesor de Quejas puede concluir que está "Fuera del alcance" para la Política de World Renew de Quejas, sin embargo, una respuesta a El remitente sería apropiado. En estos casos, una simple respuesta indicando que está fuera del alcance y no será examinada por el mecanismo de quejas de World Renew podría ser suficiente. O, si corresponde, algún consejo que guíe al remitente sobre dónde deben dirigir su comunicación (por ejemplo, al departamento de recursos humanos si se trata de términos de empleo o a una organización diferente si se relaciona con su trabajo y no con el trabajo de World Renew). Debido a que el rango de información "Fuera del alcance" recibida es tan amplio, el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas tendrá que tomar algún criterio discrecional, con la orientación del Grupo Asesor de Quejas si es necesario, sobre si se necesita una respuesta y qué Tipo de respuesta a proporcionar.

La información fuera del alcance no necesita registrarse en el registro de

quejas.

4.8 Manejo de quejas cuando un punto focal está ausente

En el caso de que un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, esté ausente del trabajo por más de 2 días, un sistema debe estar en su lugar para recibir y reconocer las quejas en su ausencia.

Si se trata de una ausencia planificada (por ejemplo, vacaciones), el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas debe asegurarse de que alguien más haya sido designado para asumir esta función. Lo más probable es que este podría ser alguien del grupo asesor de quejas relevante, pero también podría ser el Coordinador de Salvaguardas y Quejas. El acceso debe ser dado a la bandeja de entrada del correo electrónico relevante y las llamadas reenviadas desde las líneas telefónicas relevantes y las quejas físicas se deben recoger y pasar a un reemplazo designado. Si las quejas llegan a una dirección de correo electrónico personal (no se recomienda), se debe configurar un mensaje de "fuera de la oficina" para proporcionar una indicación clara de cómo se puede presentar la queja en ausencia del punto focal.

Si se trata de una ausencia no planificada (por ejemplo, licencia por enfermedad), el Grupo Asesor de Quejas deberá asumir la responsabilidad de asegurarse de que alguien pueda asumir el rol de punto focal y que las quejas continúen manejándose de manera oportuna.

World Renew: Pautas de manejo e investigación de quejas

Figura 3: Proceso de manejo de quejas (consulte el Capítulo 4 para obtener más detalles)

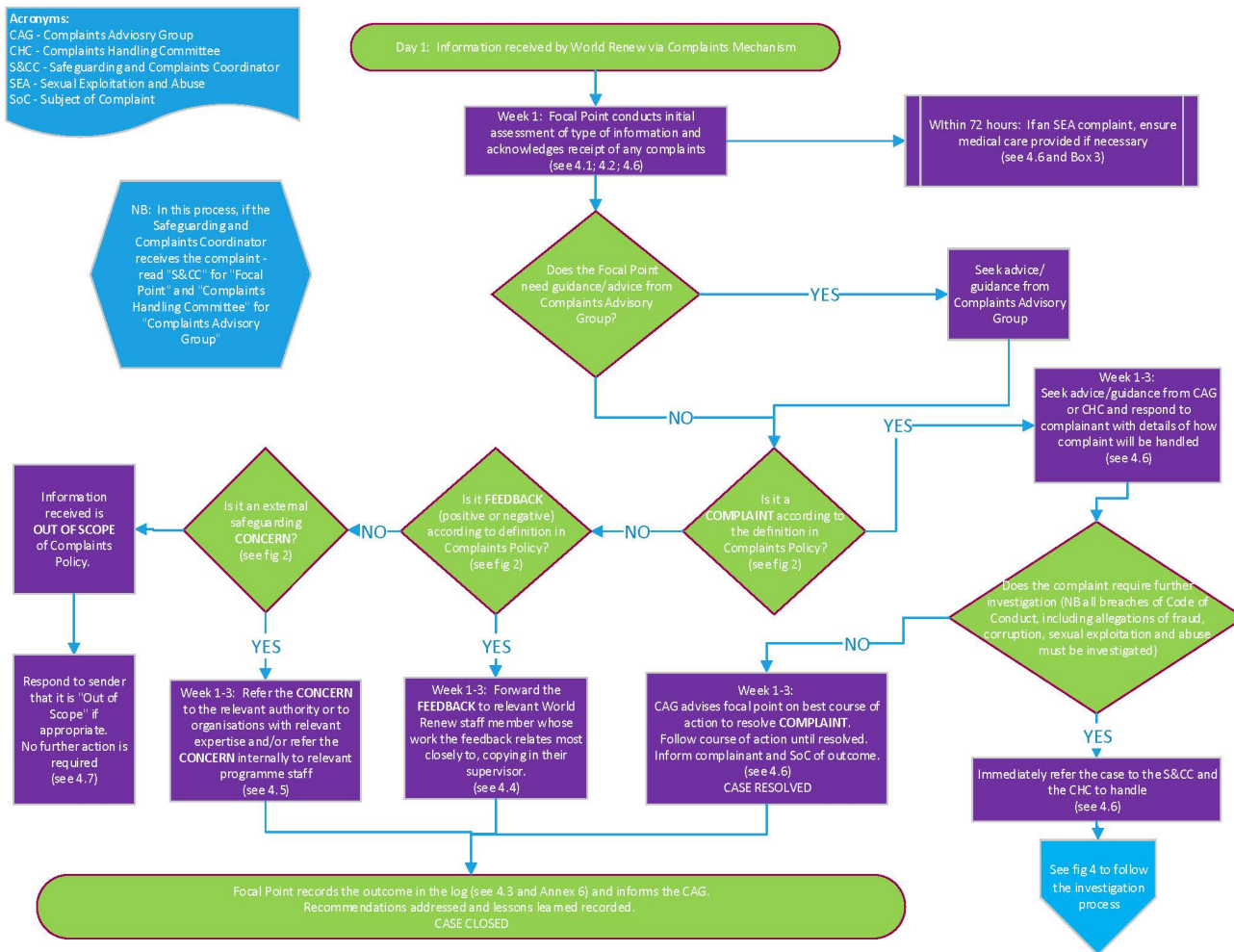
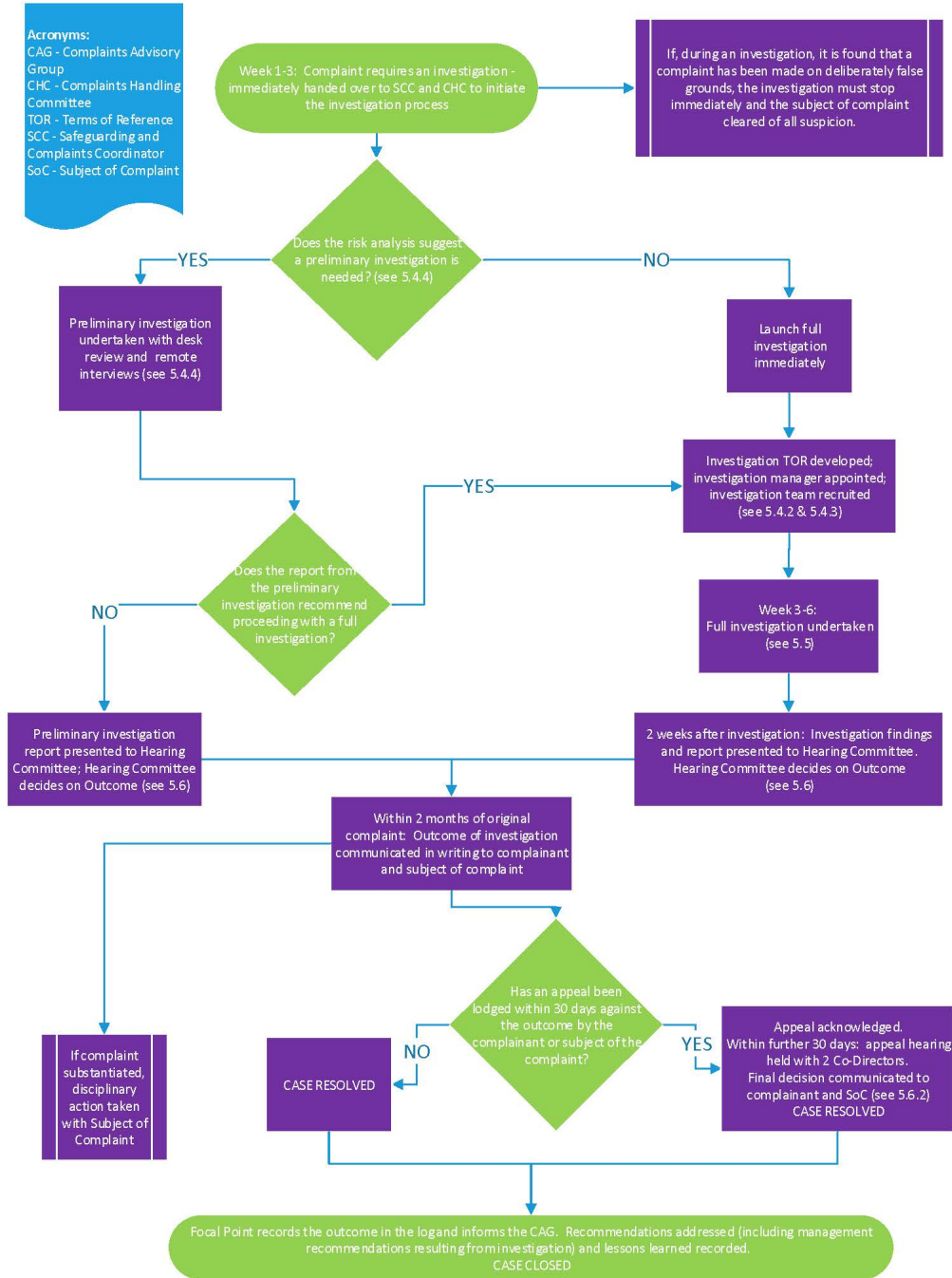


Figura 4: Proceso de investigación (vea el Capítulo 5 para más detalles)



5. Investigar una queja

No todas las quejas o comentarios 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.

5.1 Definición de 'Investigación'

A los efectos de estas directrices, World Renew define el término "investigación" de la siguiente manera:

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

Más específicamente:

- determina las circunstancias y los antecedentes de una acusación de mala conducta o mala conducta.
- Establece los hechos detrás del alegato.
- saca conclusiones sobre si, o no, sobre la evidencia

disponible, ha habido un incumplimiento de las normas de conducta o políticas relevantes.

- Hace recomendaciones a la gerencia para su seguimiento.



5.2 Principios básicos para las investigaciones

Quienes realizan investigaciones deben ser profesionalmente responsables, calificados, independientes y objetivos. Los principios básicos para las investigaciones deben incluir los siguientes rasgos.

Confidencialidad: el acceso y la

difusión de información deben restringirse a un número limitado de personas. La confidencialidad de la persona (s) bajo investigación también debe ser respetada. La información solo debe compartirse sobre una base de "necesidad de saber".

Exhaustividad y puntualidad: las investigaciones deben llevarse a cabo de manera integral y oportuna, con un resultado preliminar de la investigación comunicado por escrito al demandante dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja.

La seguridad, la salud y el bienestar de todos los testigos deben recibir la debida consideración durante la fase de investigación.

Respeto: todos los interesados en la investigación deben ser tratados con el mayor respeto en todo momento antes, durante y después de la investigación. Si la investigación es a nivel de programa, por supuesto, ayuda cuando World Renew y sus socios ya han establecido una sólida asociación con agencias locales y una relación respetuosa y confiable con las comunidades locales.

Imparcialidad: las investigaciones deben llevarse a cabo de manera justa y equitativa.

Precisión: los hallazgos y conclusiones de la investigación deben estar respaldados por información precisa.

Legalidad: debe llevarse a cabo de manera tal que sea legalmente exigible, demostrando imparcialidad y

razón, y basado en evidencia clara y convincente.

Conciencia cultural: Las legalidades y reacciones de diferentes sociedades tienen diferentes implicaciones para el tratamiento y la protección (o la falta de ellas) de los denunciantes, testigos o el sujeto de la queja. Las sensibilidades culturales deben ser consideradas y factorizadas en el proceso de investigación.

5.3 Responsabilidad de manejar una investigación

Es responsabilidad del Comité de Manejo de Quejas, en el Ministerio del Interior, coordinado por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, manejar todas las investigaciones. Tan pronto como un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, junto con el asesoramiento y la orientación de su Grupo Asesor de Quejas, evalúen que una queja requiere más investigación, el caso se debe entregar de inmediato al Comité de Manejo de Quejas.

5.4 Planificación de una investigación

5.4.1 Estableciendo un archivo de investigación

Si el Comité de Manejo de Quejas ha determinado que hay una queja que requiere investigación, como primer paso debe establecer un archivo de investigación confidencial y establecer un equipo de investigación. Un archivo de investigación se refiere a cualquier información compilada o mantenida por World Renew con respecto a una investigación de una queja. Para

abordar el compromiso de World Renew con la confidencialidad en relación con el manejo de quejas y para proteger a los testigos, se deben tomar las siguientes medidas al mantener un archivo.

- **Desarrollar códigos predeterminados** para el reclamante, sobreviviente (s) si no el reclamante, el sujeto de la queja y otros testigos, por ejemplo. Testigo A, por el recurrente; y el Asunto A para el SoC, etc., y no use sus nombres en ninguna declaración de testigos (testimonios) o informes de investigación. Mantenga todos los registros físicos relacionados con la investigación en un armario cerrado o en un archivador, preferiblemente en el Gerente de Recursos Humanos o en la oficina del Director.
- **Mantenga todos los registros electrónicos** relacionados con la investigación en una carpeta protegida por contraseña, con acceso limitado al personal autorizado que trabaja en el caso únicamente.
- **El equipo de investigación** no debe sacar los archivos de la oficina y no debe hacer copias de los archivos. Si es necesario hacer copias de los archivos por alguna razón, anote el número de la copia en el archivo y destrúyalo cuando se devuelva.
- **Los documentos** no deben compartirse con nadie fuera del equipo de investigación.

5.4.2 El equipo de investigación

Antes de recibir una queja, World

Renew debe predefinir qué personas dentro (o fuera) de la organización participarán en la investigación de las quejas. El equipo puede diferir según el tema y el alcance de la investigación.

Las investigaciones sobre denuncias de corrupción o fraude se gestionarán bajo la dirección del Director Financiero (CFO) de acuerdo con las rutinas 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 explotación o abuso, en particular de naturaleza sexual, y las quejas relacionadas con niños deben recibir 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.

Para cada investigación, el Comité de Manejo de Quejas deberá considerar el tamaño del equipo de investigación, sus calificaciones, género, los Términos de Referencia (ver Anexo 7: Componentes clave de los TdR del Equipo de Investigación), posibles conflictos de intereses y el presupuesto disponible. La composición correcta de un equipo de investigación es fundamental para el éxito de cualquier investigación formal. Idealmente, para una investigación de una queja, el equipo debe estar compuesto por las siguientes personas:

- Un gerente de investigación.
- Dos investigadores (una mujer, un hombre).

Los gerentes nunca deben ser parte de una investigación sobre sus propias acciones o decisiones o acciones de su propio personal.

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

Gerente de investigaciones: el rol del gerente de investigaciones es coordinar el proceso de respuesta, no investigar. Debería asegurarse de que los investigadores estén debidamente capacitados para el trabajo en cuestión, supervisados y remitidos para apoyo emocional y psicológico luego de investigaciones difíciles, cuando sea necesario.

Investigadores: El papel del investigador (es) es llevar a cabo la

investigación. Los investigadores deben ser profesionales, responsables, calificados (con experiencia en entrevistas sobre el tema especial del caso) e independientes (no tienen interés material, personal o profesional en el resultado de la queja) y no deben tener conexión personal o profesional con ningún testigo, especialmente el demandante y / o objeto de la demanda (SoC).



Recuadro 5: Gerencia de calificaciones de investigaciones.

Los gerentes deben ser elegidos en base a su integridad, comprensión de temas sensibles como la explotación sexual y abuso o fraude y problemas de corrupción, conocimiento de la práctica de recursos humanos y capacidad para negociar intereses interpersonales e institucionales en conflicto.

Adaptado de las Directrices de investigación de HAP / Creación de organizaciones más seguras, pág. dieciséis.

Cuadro 6: Calificaciones y habilidades de los investigadores.

Como mínimo, los investigadores deben ser

- Profesional: ejerce el buen juicio y exhibe habilidades.
- Responsable: confiable, confiable y personalmente responsable de las decisiones que toman durante la investigación
- Calificado: con experiencia en entrevistas y (al menos) capacitado en investigaciones de EAE.
- Independiente: no tiene interés material, personal o profesional en el resultado de la queja y no tiene conexión personal o profesional con ningún testigo (especialmente el demandante y el SOC)

Las habilidades clave requeridas dependerán de la cuestión que se investiga. Sin embargo, las habilidades esenciales para todos los investigadores son

- Buena comunicación,
- Entrevistar,
- atención al detalle,
- La capacidad de pensar estratégicamente y de aprender.
- Las habilidades de resolución de conflictos pueden ser una ventaja adicional en algunas ocasiones

Los investigadores deben tener mucho conocimiento sobre las políticas de la organización en relación con la EAE, los recursos humanos y la protección.

Adaptado de HAP / Guías de investigación de construcción de organizaciones más seguras, pág. 17.

Observador independiente e investigador independiente:

Si solo hay un investigador disponible, el administrador de la investigación también debe designar a un observador independiente para que participe en las entrevistas y proporcione comentarios al investigador. El observador puede ser alguien con experiencia relevante específica en el área de la queja, por ejemplo, un experto en fraude informático, consejero de la SEA, abogados con experiencia legal en el país y especialistas en entrevistar a niños o personas con discapacidades.

Si el SoC es un miembro del personal de World Renew, los empleados a veces son más abiertos con un investigador independiente, especialmente en temas delicados. Si la persona que está siendo investigada pertenece a la alta gerencia, es crítico usar investigadores externos que no tengan una relación continua con la gerencia.

Intérpretes: Idealmente, los investigadores deben hablar el mismo idioma que los testigos (tenga en cuenta que el SoC se considera un testigo durante toda la investigación). Sin embargo, a veces, se puede necesitar un intérprete en el equipo. Los intérpretes no deben ser conocidos por el demandante o el sujeto de la queja. Debe entender los matices del lenguaje de los testigos, incluyendo la jerga local y las alusiones veladas al sexo en el caso de las investigaciones de Explotación y

Abuso Sexual (SEA).

Los intérpretes deben firmar un Juramento de confidencialidad y solo deben traducir lo que dice el testigo (ver Anexo 8: Ejemplo de juramento de confidencialidad).

Otros expertos: Es posible que se requieran expertos externos en el equipo en casos especiales, como especialistas en EAE, expertos en finanzas, expertos en entrevistas infantiles, entre otros.

Recuadro 7: Asesoramiento en investigación de SEA

Es recomendable utilizar investigadores especialmente capacitados y capacitados para las investigaciones sobre la explotación sexual y el abuso, dada la naturaleza sensible, especializada y, a menudo, traumática de tales investigaciones, tanto para el demandante como para el sujeto de la queja. También se recomienda el nombramiento de investigadores expertos para entrevistas de niños sensibles y para entrevistas con testigos que temen a las autoridades, o aquellos que tienen discapacidades de aprendizaje o intelectuales.

5.4.3 Roles y responsabilidades

Los términos de referencia del equipo de investigación deben definir claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo de investigación (consulte el Anexo 9: Funciones y responsabilidades de muestra del

equipo de investigación). Si bien los roles y responsabilidades generales pueden estar en su lugar antes de cualquier investigación, deberán adaptarse según el tema que se investiga.

El gerente de investigación informa al Comité de Manejo de Quejas sobre una base de "necesidad de saber". La elección de la persona para este rol dependerá del tema de la queja. Por ejemplo, el Director Financiero de World Renew podría ser el encargado de la investigación en cualquier investigación de fraude o corrupción, a menos que esté implicado en el caso; o el Gerente de Recursos Humanos podría ser el gerente de investigación en cualquier caso asociado con una supuesta infracción de los códigos de conducta de comportamiento.

Recuadro 8: Abordar consultas externas

Durante una investigación, las solicitudes de información de individuos externos (por ejemplo, periodistas, autoridades locales) o entidades (por ejemplo, otra ONG) deben ser manejadas únicamente por el gerente de investigación. En general, el gerente no debe revelar ninguna información sobre la investigación, incluso si la investigación está en curso. Sin embargo, si las acusaciones y la investigación se convierten en un asunto de registro público, entonces la alta gerencia de World Renew debe formular una respuesta estándar a los medios de comunicación y las consultas públicas. Esa respuesta debe seguirse estrictamente.

5.4.4 Evaluaciones de riesgos e investigaciones preliminares.

World Renew reconoce que una investigación sobre una queja a veces puede poner en riesgo la vida del demandante, el sujeto de la demanda, los testigos e incluso sus familias.

Una evaluación inicial del nivel de riesgo involucrado para los interesados debe ser realizada por el Coordinador de Salvaguardas y Quejas, en consulta con el Comité de Manejo de Quejas, antes de iniciar una investigación completa. Una evaluación de riesgo requiere una comprensión profunda de la cultura local, las creencias y las actitudes hacia el abuso sexual y la explotación y las desigualdades de género, entre otros.

Si existe un alto nivel de riesgo y existe preocupación por la seguridad de las personas involucradas, se recomienda proceder primero con una investigación preliminar que se pueda realizar de forma remota a través de una revisión de documentos y una entrevista remota con testigos clave.

La investigación preliminar reúne tanta evidencia como sea posible mediante entrevistas remotas y revisiones de documentos. Además, puede realizar un análisis de riesgos más detallado y recomendar si se debe emprender una investigación completa o no, equilibrando los riesgos con la disponibilidad actual de evidencia y la probabilidad de lograr un mejor resultado con una investigación completa.

Si se inicia una investigación completa, el equipo de investigación debe identificar cualquier riesgo inmediato y establecer medidas para minimizar los

riesgos. Puede requerir la referencia de problemas de seguridad a una persona competente.

5.4.5 Consideraciones Legales

Cuando World Renew habla de una "investigación" en el contexto de la Política de quejas y las Pautas para el manejo de quejas, se refiere a una investigación "administrativa", no penal, en el lugar de trabajo. Sin embargo, si una investigación administrativa se lleva a cabo de manera efectiva y profesional, es legalmente ejecutable. Por lo tanto, es imperativo que la gerencia y el personal de World Renew, y sus socios donde sea relevante, comprendan la importancia, el valor y el nivel de profesionalismo que se requiere en un proceso de investigación para las quejas.

Si se confirma una acusación, al considerar medidas disciplinarias, la alta gerencia de World Renew debe cumplir con las leyes nacionales de empleo si el SoC es un empleado local. Si no se siguen y si se despidió a la SoC, se podría reincorporar o otorgar daños. Si el SoC es un expatriado y fue contratado en Canadá o EE. UU., Es importante verificar si se aplican las leyes laborales de ese país.

En algunos países existe la obligación legal de denunciar las denuncias de abuso infantil o agresión sexual a la policía nacional. En otros lugares, la notificación será voluntaria. Cuando la notificación es voluntaria y parece que se ha cometido un delito, la

administración debe considerar si, cómo y cuándo informar a las autoridades nacionales. Se debe buscar la opinión del sobreviviente, ya que las personas que denuncian el abuso pueden estar en riesgo de la policía en algunos lugares.

Tan pronto como los investigadores tengan pruebas de que cualquier denuncia es un delito, deben, a través del gerente de la investigación, informar a los Co-Directores. Si los codirectores deciden informar a las autoridades nacionales, la investigación administrativa debe detenerse inmediatamente para no obstaculizar la investigación criminal y toda la información relevante recopilada durante el proceso de investigación debe entregarse a las autoridades nacionales. La integridad de la policía o el sistema judicial y la seguridad del sobreviviente, SoC y otros testigos son consideraciones primordiales al tomar una decisión.

Para los programas humanitarios o de desarrollo, vale la pena señalar que si un tratado internacional en vigor en un país y la legislación nacional del país son incompatibles, se debe cumplir con la ley de una norma más alta. La práctica consuetudinaria no tiene una posición legal. Si un individuo está involucrado en un comportamiento que es aceptable según la práctica habitual pero es un incumplimiento de las leyes nacionales o internacionales,

las autoridades legales correspondientes pueden procesarlo.¹

5.4.6 Determinación de los alegatos a investigar.

World Renew reconoce que una acusación es una afirmación de un incumplimiento de sus políticas o código de conducta. Una queja usualmente alegará que alguien o algún grupo ha cometido alguna ofensa. Una parte central del proceso de investigación será determinar qué denuncias deben investigarse.

Inicialmente, solo una acusación puede ser evidente. A veces, sin embargo, a medida que avanza la investigación, pueden desarrollarse otras acusaciones. Estas pueden o no ser acusaciones contra el SoC, pero las personas que colaboraron con él / él (puede ser que el personal supiera sobre la mala praxis o la mala conducta, pero no lo denunció). Dichas acusaciones también pueden ser investigadas en el contexto del proceso de investigación y la acción disciplinaria tomada.

Como parte del proceso de planificación, considere a qué incumplimiento de las políticas y procedimientos de World Renew se refiere la queja. Reescriba la alegación para reflejar el incumplimiento en el idioma de la política o el procedimiento relevante que se ha violado. El siguiente es un ejemplo de una acusación: "el SoC ha intercambiado alimentos por actividad sexual que contraviene el Código de Conducta de World Renew".

¹ HAP/BSO Investigation Guidelines

Enumere las reglas y regulaciones de World Renew que son violadas por la supuesta mala conducta. Puede ser una regla o muchas. Identifique los elementos específicos de la (s) regla (s) que deben demostrarse para indicar categóricamente que la regla ha sido violada. Determine qué información será necesaria para llegar a una conclusión y comience a recopilar datos apropiados a través de una entrevista con un testigo y / o una revisión de documentos.

5.4.7 ¿A quién entrevistar, dónde y en qué secuencia?

Los investigadores deben determinar a quién entrevistar según el potencial de los testigos para obtener información relevante para la cuenta del demandante o SoC. Pueden ser cualquiera, desde conductores, guardias de la casa, personal de la casa, personal del programa, miembros de la comunidad local, entre otros. Para fines de confidencialidad, limite el número de testigos a los más esenciales. Otros testigos potenciales pueden ser evidentes durante las entrevistas.

Como regla general, los testigos son entrevistados en la siguiente secuencia:

- 1. demandante**
- 2. Sobreviviente (s) de la violación, si es diferente del denunciante**
- 3. Otros testigos**
- 4. Asunto de la demanda**

Es útil para los investigadores hacer un perfil de cada testigo antes de las entrevistas para identificar sus necesidades especiales y asegurar la modificación de las técnicas de entrevista para adaptarse a la persona.

Al elegir un lugar para entrevistar, considere un lugar que pueda asegurar que la queja sea confidencial y segura para los testigos.

5.5. Realizar una investigación

5.5.1 Reuniendo evidencia

Antes de entrevistar a los testigos, los investigadores deberán recopilar información de antecedentes y pruebas que sean relevantes para decidir si una acusación es cierta o no. Esta información viene en varias formas, siendo la más común:

- **Testimonio de testigos** (por ejemplo, una declaración sobre lo que alguien vio, escuchó, olió, etc.);
- **Pruebas documentales** (por ejemplo, formularios, fotografías, cintas de video, archivos de computadora);
- **Pruebas físicas** (por ejemplo, exámenes del sitio de un supuesto incidente); y
- **Evidencia de expertos** (opiniones autorizadas sobre si es probable que haya ocurrido algo, incluido un experto médico; consulte las condiciones especiales que se aplican a continuación).

Recuadro 9: Papel clave del investigador

Como investigador, siempre recuerde cuando está reuniendo información o evidencia, está reuniendo los hechos, su objetivo no es demostrar que alguien es culpable. Usted está buscando y evaluando información y evidencia que pueda respaldar la queja, así como información y evidencia que pueda refutar la queja. Los investigadores deben adoptar un estado de ánimo "neutral", es decir, usted no debe asumir culpabilidad ni inocencia por parte del sujeto.

Los documentos que pueden ser relevantes para una investigación relacionada con un miembro del personal de World Renew pueden ser:

- Contrato de trabajo y descripción del trabajo del supuesto SoC.
- Descripción del proyecto si la queja está vinculada al programa del país.
- Organigrama de la estructura del personal.
- Cualquier correspondencia relevante relacionada con la queja.

Los documentos y elementos que podrían usarse como evidencia son:

- Registros de trabajo / listas de personal, solicitudes de permiso (que pueden o no colocar el SoC en la ubicación en el momento del supuesto evento).
- Correos electrónicos, fotografías.

- Almacena reservas de inventario de raciones, y libros de racionamiento, etc.

Si el SoC presuntamente violó las leyes nacionales, los investigadores deben revisar una copia de esas leyes.

Recuadro 10: Uso de la evidencia médica

Es raro usar evidencia médica en una investigación de SEA en el lugar de trabajo, dado que en la mayoría de los casos no ayudará a establecer si se ha producido explotación o abuso. Es más común que la persona de contacto inicial anote cualquier señal física evidente de abuso cuando se reúna por primera vez con un testigo y registre estos detalles en un archivo. Si consideran que es absolutamente necesario, los investigadores pueden preguntar al testigo si han consultado a un médico u otro personal médico y solicitar su permiso para hablar con ese oficial médico. Los investigadores solo deben hablar con el personal médico sobre un testigo si primero han solicitado el permiso del testigo.

5.5.2 Derechos y obligaciones de los testigos.

Antes de comenzar cualquier entrevista con testigos, es importante conocer los derechos de los testigos. Todos los testigos (el demandante, el sujeto de la queja y otros testigos) deben ser tratados con cortesía y profesionalmente en todo momento durante una investigación. Durante las

entrevistas, a cada testigo se le debe permitir un breve descanso, si así lo solicita.

Recuadro 11: Presencia de un 'tercero'

Ningún testigo tiene un "derecho" automático a un tercero que los acompañe en la entrevista, abogado o no, a una entrevista en una investigación del lugar de trabajo. Tener un tercero no es recomendable en una entrevista. Solo deben asistir si World Renew lo consiente. Solo debe otorgarse el consentimiento si el tercero no es un testigo, él / ella acuerda permanecer en silencio durante la entrevista y firmar un Juramento de Confidencialidad (ver Anexo 8). El Juramento solo es ejecutable si el tercero es un empleado o contratista de la organización.

El demandante debe ...

- Recibir confirmación de la recepción de la queja e información sobre cómo la organización ha respondido a la queja y qué planea hacer a continuación (por ejemplo, el plan puede ser investigar).
- Recibir atención médica oportuna si él / ella es el sobreviviente de abuso y requiere atención médica e información asociada como se señaló anteriormente.
- Una vez que comienza la investigación, en ninguna etapa durante la investigación se debe informar al demandante sobre el estado de la investigación.
- Estar informado sobre el resultado de la investigación, aunque no tienen un

"derecho" automático de saber el resultado. En general, es suficiente decir que la queja ha sido verificada y remitida a la gerencia para una decisión disciplinaria, o que la queja no está fundamentada. Las identidades o la evidencia de otros testigos nunca deben ser reveladas.

El sujeto de la queja debe ser ...

- Tratado igual que cualquier otro testigo.
- Informado del proceso y las posibles consecuencias de la investigación y cualquier vía interna de apelación.
- Haga que se le expliquen las acusaciones durante la entrevista, sin divulgar la identidad del denunciante o los testigos.
- Permitir, en sus propias palabras, abordar cada pieza de evidencia en apoyo de la (s) denuncia (es) y presentar nuevas pruebas en apoyo de su cuenta.
- Dar un desglose claro de por qué la acusación equivale a un incumplimiento de las políticas o principios de World Renew.
- Informar que la investigación puede llevar a acciones disciplinarias y / o de cumplimiento de la ley, si es relevante.
- Aconsejar que es mejor para él / ella que coopere, ya que es su oportunidad para presentar todas las pruebas a su favor.
- Permitir retener documentos de los investigadores si fueron creados en su capacidad privada utilizando su propio equipo.
- Ser informado por el Gerente de Investigaciones, por escrito (cuando sea posible), del resultado de la investigación. Nuevamente, los nombres de los testigos o el denunciante no deben divulgarse sin importar el resultado de la investigación.

... y NO debe

- Decir el nombre del denunciante

incluso si él / ella pregunta. Si persiste, reitere la importancia de la confidencialidad para el proceso de la entrevista.

- Contar las fuentes de evidencia durante la entrevista.
- Informar si la acusación ha sido remitida a las autoridades nacionales para un proceso penal, ya que la autoridad nacional de enjuiciamiento adoptará otras medidas.

Si durante un proceso de investigación se determina rápidamente que no hay una base para proceder, solo se requiere que el gerente de la investigación notifique al SoC que él / él ha sido investigado y que la investigación se ha suspendido si el SoC ya está al tanto de la investigación.

Otros testigos

Los testigos empleados por World Renew tienen el deber de cooperar y la obligación de decir la verdad. Si eligen no cooperar, pueden tomar medidas disciplinarias contra ellos;

Los testigos que no son empleados de World Renew no tienen el deber de responder preguntas, pero se les alienta a que lo hagan para apoyar una investigación "justa";

El personal de World Renew que tenga conocimiento de la investigación debe ser informado en general del resultado.

No es necesario notificar a otros testigos que no sean de World Renew.

Si el supervisor del SoC tiene conocimiento de la investigación, se le debe informar sobre el resultado en términos generales.

5.5.3 Preparando entrevistas

En una investigación, se recomienda que los investigadores solo llamen a un testigo una vez (incluido el SoC) durante el curso de cualquier investigación. Por lo tanto, es necesaria una preparación minuciosa para todas las entrevistas con los testigos para garantizar que se aborden las lagunas en la información o las inconsistencias. Ver adjunto, Anexo 10: Las cuatro etapas de la entrevista, que proporciona una guía para el proceso de entrevista.

Como equipo de dos investigadores, diseñe un plan de entrevista para cada testigo. Y traza toda la información disponible sobre cada testigo. Luego determina qué información te falta. Haga esto antes de cada entrevista, ya que las preguntas (o el énfasis de preguntas particulares) pueden cambiar dependiendo de la información proporcionada por testigos anteriores. Consulte el recuadro 12 para las reglas básicas de la entrevista.

Casilla 12: Reglas básicas de la entrevista

- **Introducción**
- **Honestidad y exactitud.**
- **Confidencialidad**
- **Explicar el propósito de la toma de notas.**
- **Aceptable indicar cuando la respuesta es desconocida.**
- **Derecho a pedir un breve descanso.**

Entrevista a las reglas básicas (elaboradas)

Cuando llegue un testigo (el demandante, SoC u otros testigos), agradézcales por asistir a la entrevista, sea cortés y proporcione la siguiente información de apertura.

Presentaciones: Presente a investigadores, expertos e intérpretes (asegúrese de que el testigo haya sido presentado a todos en la sala y sus funciones, ya que el testigo puede sentirse nervioso o vulnerable);

Honestidad y precisión: Informe al personal de World Renew que tienen el deber de responder y la obligación de decir la verdad. Para los testigos que no son miembros del personal de World Renew, simplemente agradézcales por su tiempo y explíqueles que es importante que sean precisos.

Confidencialidad: Informe al personal de World Renew que, con fines de confidencialidad, deben abstenerse de comunicarse con otras personas entrevistadas en este proceso de investigación; Explique que, como testigo del personal, violar la confidencialidad puede resultar en medidas disciplinarias. Los testigos que no forman parte del personal también deben ser conscientes de la necesidad de confidencialidad (por supuesto, el cumplimiento no se puede hacer cumplir, sino que se debe hacer hincapié en garantizar una investigación justa);

Propósito de tomar apuntes: Explique

quién tomará apuntes (si hay dos investigadores, es mejor si uno se dirige al cuestionamiento y otro se enfoca en tomar apuntes detallados, literalmente si es posible) y que el propósito de tomar apuntes es la precisión. Explique que al final de la entrevista, se le proporcionará al testigo un resumen verbal de la entrevista y se le dará la oportunidad de leer el contenido de las notas y de firmar que están de acuerdo con el registro. Anote la fecha, hora de inicio y finalización de la entrevista en la declaración. También tenga en cuenta si la entrevista es cara a cara o por otros medios.

Aceptable para indicar cuándo se desconoce la respuesta: aclare al testigo que está bien cuando realmente no pueden recordar o no conocen una información en particular.

Derecho a solicitar un breve descanso: informe al testigo dónde se encuentran las instalaciones del baño. Ofrézcales agua y explíqueles que pueden pedir un breve descanso si lo necesitan.



Al registrar una declaración / testimonio de un testigo, no escriba el

nombre del testigo en la declaración para garantizar la confidencialidad de la declaración en caso de que llegue a las manos equivocadas. En su lugar, tenga un sistema de codificación preestablecido como se describe en la Sección 5.4.1.

Es una buena práctica que ambos investigadores firmen y fechen la declaración del testigo después de que el testigo haya firmado. Cualquier enmienda hecha por el testigo debe ser firmada por el testigo y refrendada por los investigadores. Si un testigo se niega a firmar, no lo fuerce. Sin embargo, recuerde al personal de Word Renew que tienen la obligación de cooperar con la investigación y que la falta de cooperación es motivo de disciplina.

Termine siempre la entrevista preguntando al testigo si tiene algo que agregar y si tiene alguna pregunta. Termina agradeciendo al testigo por su tiempo.

Los investigadores luego deben resumir la información obtenida durante la entrevista y evaluarla para determinar su consistencia y confiabilidad con otras pruebas.

Recuadro 13: Consejos para los investigadores.

Durante las entrevistas, “evite interrumpir o aclarar ambigüedades. Tener una postura de “oyente activo”. Obtenga más información repitiendo las frases clave utilizadas por el testigo. Ofrezca indicaciones que se relacionen solo con la cuenta del testigo, no con la evidencia de otros testigos. Trabajar al ritmo del entrevistado. No le dé retroalimentación positiva o negativa durante las entrevistas. Los investigadores deben tener cuidado de no comunicar involuntariamente la aprobación o la desaprobación a través de expresiones faciales e inflexiones de voz”. Evite las palabras o los enfoques críticos, especialmente al entrevistar al SoC. No se dan copias del testimonio a los testigos.

5.6 Informe de los hallazgos y seguimiento

El gerente de investigación es responsable de presentar los hallazgos de la investigación y el informe 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.

La investigación resultará en uno de los siguientes tres resultados:

1. "establecido por inferencia razonable" (hay evidencia clara y convincente)
2. "no establecido debido a evidencia insuficiente o poco clara"
3. "no se ha establecido en base a la evidencia para borrar el SoC o la evidencia para establecer una queja maliciosa"

5.6.1 Reporte de investigación

Cuando la evidencia ha sido revisada y validada, los investigadores deben escribir un "informe de investigación" (ver Anexo 11: Cómo escribir un informe de investigación). Lo ideal es que se envíe al Comité de Audiencias de World Renew (el Comité de Manejo de Quejas más una persona de un tercero) dentro de las dos semanas posteriores a la finalización de la fase de investigación de los hechos. Si esto no es posible, escriba una nota en el

archivo que describa las razones.

El informe contiene las conclusiones de los investigadores sobre si, con respecto a la evidencia disponible, ha habido un incumplimiento de las normas de conducta relevantes. Las recomendaciones a la gerencia con respecto a la capacitación, la supervisión o las políticas de la organización no deben incluirse en la investigación, sino que deben documentarse en un 'Informe de implicación de la gestión' separado. Esto es para garantizar la confidencialidad y para separar las acusaciones de lo que los investigadores descubrieron con respecto a las prácticas de gestión deficientes.

Si hay más de un SoC, se debe escribir un informe separado para cada uno para facilitar el inicio de los procedimientos disciplinarios si se establece una conducta indebida.

Los investigadores deben evitar la especulación y la conjetura al sacar una conclusión. Las conclusiones deben estar respaldadas por documentación escrita y proporcionar información objetiva.

Los investigadores deben compartir una copia del informe con el gerente de investigación. El gerente revisa el informe para asegurarse de que las conclusiones son racionales, apropiadas y respaldadas por evidencia confiable, consistente y relevante.

La investigación resultará en uno de

los siguientes tres resultados, como se describe anteriormente.

Recuadro 14: Decisión sobre medidas disciplinarias.

Nota: Los investigadores, el administrador de la investigación o cualquier persona del equipo de investigación nunca deben tomar una decisión sobre medidas disciplinarias en las investigaciones formales. La alta gerencia (a menudo uno de los codirectores junto con el gerente de recursos humanos) debe tomar decisiones disciplinarias basadas en políticas organizativas definidas.

5.6.2 Proceso de apelación

El demandante o el sujeto de la queja puede presentar una apelación (por escrito, cuando sea posible) dentro de los 30 días posteriores a la recepción del resultado de la investigación. Las circunstancias pueden estar relacionadas con los siguientes problemas (esta lista no es exhaustiva):

El demandante ...

No está de acuerdo con los resultados de la investigación. Sus razones pueden incluir:

- testigos que él / ella cree que podrían haber apoyado las acusaciones no fueron entrevistados por los investigadores.
- Algunas partes importantes de la queja no fueron investigadas.
- más evidencia estaba disponible pero no se reunió.

- La organización no ha hecho lo suficiente para evitar que vuelva a suceder lo mismo.

El asunto de la demanda ...

No está de acuerdo con los resultados de la investigación. Sus razones pueden incluir:

- testigos que él / ella cree que podrían haber refutado las acusaciones no fueron entrevistados por los investigadores.
- Algunas partes importantes de la queja no fueron investigadas.
- La evidencia reunida no apoya las conclusiones de la investigación.

5.6.3 Tomando acción y seguimiento

La alta gerencia de World Renew (CPAC, por sus siglas en inglés) debe compartir los resultados de la investigación sobre la base de una "necesidad de saber", tal como se describió anteriormente. La gerencia superior, en cooperación con el Comité de Manejo de Quejas, si es apropiado, debe tomar una decisión inmediata sobre la acción disciplinaria si la queja fue verificada. Dicha acción puede ir desde advertencias verbales y escritas hasta el despido y la remisión a las autoridades nacionales para su procesamiento. Se deben aplicar medidas disciplinarias serias si una acusación de explotación sexual y abuso ha sido comprobada.

Si los investigadores brindan recomendaciones a la gerencia para su seguimiento, especialmente si consideraron que las prácticas de World Renew son deficientes, la alta

gerencia debería desarrollar e implementar un plan de acción para abordar los problemas con urgencia y especialmente con respecto a la protección de las personas. MAR. Una copia del plan de acción debe mantenerse en el archivo de investigación.

La administración de World Renew debe supervisar periódicamente para garantizar que se hayan implementado todas las medidas posibles para garantizar que no se repita una ofensa similar.

World Renew debe conservar los registros de personal clave, incluidas las quejas, durante la duración del empleo de un empleado más 5 años.

El equipo involucrado en cualquier proceso de investigación formal debe, después de cada investigación, sentarse y discutir qué hizo bien y qué podría hacer mejor la próxima vez. Dichas investigaciones, especialmente las que involucran a miembros del personal, pueden ser traumáticas para un equipo, quizás dejando a algunos miembros que requieren apoyo externo o asesoramiento grupal.

6. Informes sobre Quejas y Aprendizaje para la Mejora.

Los socios deben informar, trimestralmente, al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas de World Renew designado cualquier queja relacionada con el trabajo financiado

por World Renew.

Los informes de quejas se compilan trimestralmente por cada Punto Focal de Salvaguardas y Quejas y se envían al Coordinador de Salvaguardas y Quejas, así como a su liderazgo nacional o regional correspondiente. Estos informes deben incluir un resumen 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 han aprendido. En el **Anexo 12** se incluye un formato de muestra para estos informes trimestrales.

El Coordinador de salvaguardas y reclamos es el responsable de compilar trimestralmente un informe global de reclamos, agregando la información de los informes trimestrales presentados por los puntos focales de reclamos y salvaguardas y combinándolos con los datos de manejo de reclamos e información recibida directamente en el Ministerio del Interior. . Esto se envía trimestralmente al Equipo de Alta Dirección (CPAC).

Además, el Coordinador de Salvaguardas y Quejas recopila un informe anual de quejas globales 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. En el **Anexo 12** se incluye un formato de muestra para el informe anual de quejas. Cualquier información confidencial, incluidos los datos

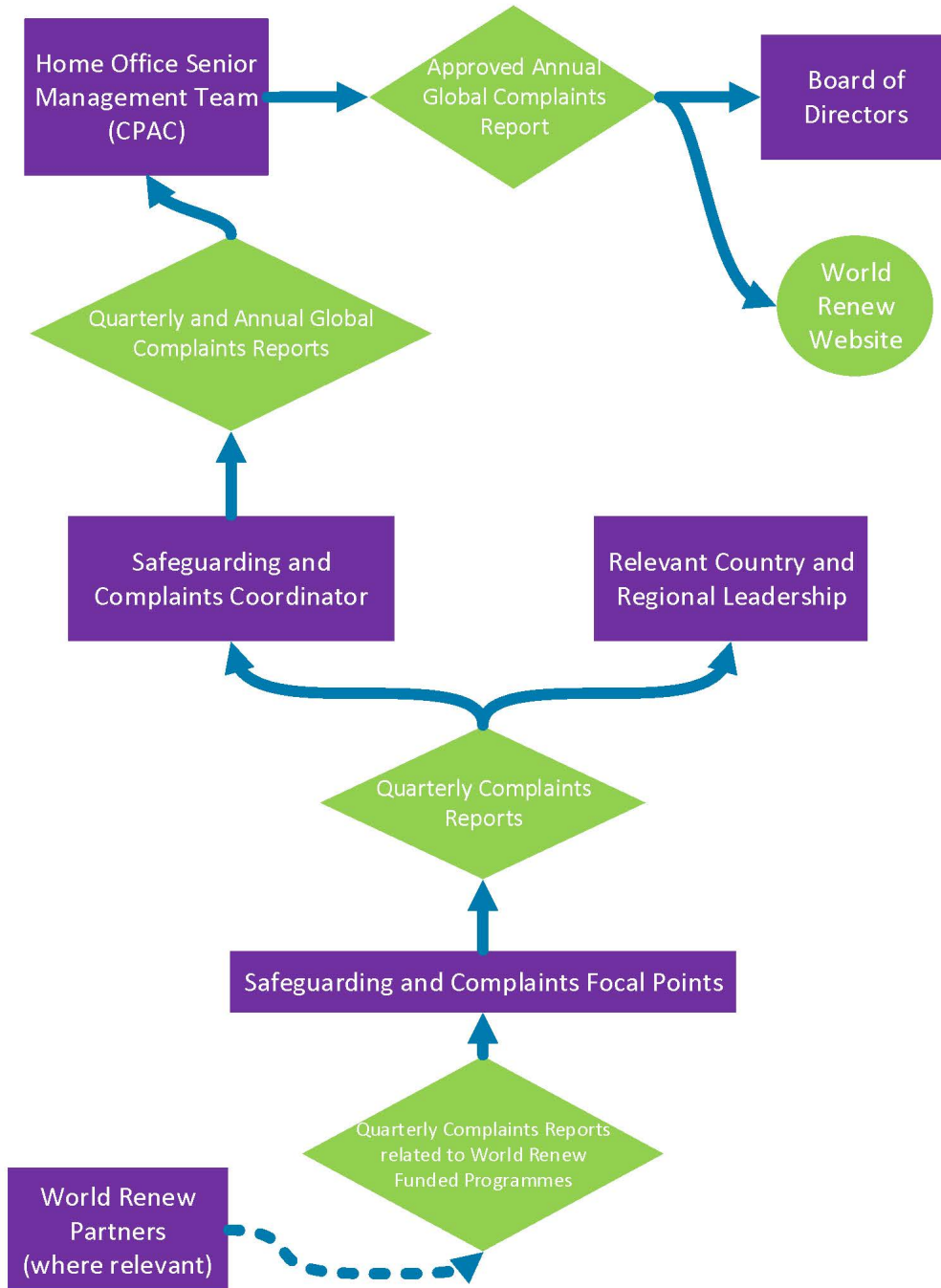
personales, se excluirá de todos los informes de quejas.

Después de la aprobación del equipo directivo superior, el informe anual de quejas globales se presenta a la Junta Directiva, y también se pone a disposición del público, por ejemplo, publicándolo en el sitio web de World Renew.

El acto de informar públicamente sobre el mecanismo de quejas sirve para demostrar la responsabilidad y también alienta a aquellos que deseen presentar una queja de que el mecanismo funciona de manera efectiva. También demuestra que existe una cultura organizacional en World Renew en la que las quejas se toman en serio y que existen políticas y procesos establecidos para respaldar el mecanismo de quejas y que el aprendizaje se captura para mejorar continuamente el mecanismo.



Figura 5: Flujo de informes sobre quejas (consulte el Capítulo 6 para obtener más detalles)



Anexo 1: TdR para Coordinador de Salvaguardas y Quejas

Coordinador de Salvaguarda y Quejas de World Renew

Términos de Referencia

La función del Coordinador de Salvaguardas y Quejas se establece en la Oficina del Interior de World Renew con un nivel mínimo de grado de 12. Se anticipa que será una función de tiempo completo (1FTE).

La responsabilidad general del Coordinador de Salvaguardas y Quejas es apoyar a la organización para que cumpla con la Política de World Renew, con un enfoque en el manejo de quejas a nivel de la oficina en el hogar, creando y fortaleciendo la capacidad en el manejo de quejas en toda la organización, respaldando la protección y las quejas. Puntos focales en su rol, manejo de investigaciones y denuncias.

Específicamente, el Coordinador de Salvaguardas y Quejas es responsable de:

Cumplimiento de la política:

- Supervisar la implementación de la Política de Quejas, junto con las políticas y directrices relacionadas, en toda la organización;
- Asegurar la comunicación de los contenidos clave de la Política de Quejas, y otras políticas relacionadas, a todo el personal;
- Apoyar y asesorar a los líderes de los equipos ministeriales sobre el establecimiento de mecanismos de quejas relevantes y contextualizados en sus regiones.

Creación de capacidad:

- Apoyar la provisión de capacitaciones de actualización anual sobre el contenido de la Política de Quejas para todo el personal;
- Desarrollar y fortalecer la capacidad del personal clave en el manejo de quejas para permitir una respuesta efectiva a las quejas, con un enfoque en el desarrollo de la capacidad de todos los Puntos Focales de Protección y Quejas;
- Proporcionar apoyo y asesoramiento continuo a los Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas sobre el manejo de quejas, en general y en casos específicos según se solicite.

Tramitación de las reclamaciones:

- Manejo de las quejas recibidas en el Ministerio del Interior por correo postal o través de la bandeja de entrada de correo electrónico de tiles@worldrenew.net en coordinación con el Comité de Manejo de Quejas;
- Coordinar las funciones del Comité de Manejo de Quejas, incluyendo la convocatoria de reuniones cuando sea necesario; preparar documentación relevante y recomendaciones para discusión sobre casos específicos de quejas y

manejo de investigaciones;

- Asegurar que toda la información relacionada con las quejas esté bien documentada, incluido un registro de quejas, y que toda la información se mantenga segura con acceso restringido solo al personal autorizado;
- Remitir informes relacionados con temas de protección (por ejemplo, relacionados con niños o adultos vulnerables) que no constituyen una queja contra World Renew, su personal o socios, a las autoridades pertinentes u organizaciones con la experiencia pertinente según sea necesario.
- Asegúrese de que haya cobertura adecuada para manejar las quejas cuando esté de licencia o no esté disponible por más de 2 días.

Manejo de investigaciones:

- Coordinar todos los procesos de investigación, en coordinación con el Comité de Manejo de Quejas, incluido el nombramiento oportuno de los equipos de investigación, apoyo a los investigadores cuando sea necesario y permitir la presentación de los hallazgos del equipo de investigación al Comité de Audiencias.

Informes y Aprendizaje:

- Recopilar un informe anual de quejas para el Equipo de alta dirección (CPAC), que incluye un resumen global del número y tipo de quejas recibidas, junto con información, cuando sea relevante, sobre cómo se manejó la queja y qué lecciones se aprendieron.
- Asegurar que el informe anual de quejas se presente a la Junta Directiva y esté disponible públicamente en el sitio web de World Renew;
- Documentar los comentarios y el aprendizaje de la Política de quejas durante la implementación para informar futuras revisiones de la política y las directrices.

Apoyo y formación:

- El compromiso de garantizar la capacidad propia se desarrolla y fortalece en el área de manejo de quejas asistiendo a las sesiones de capacitación relevantes de manera regular y al día sobre los últimos desarrollos en el sector en relación con el manejo de quejas.

Conflicto de intereses:

- En el caso de que exista un conflicto de intereses entre el Coordinador de Salvaguardas y Quejas y el contenido de la queja, debe remitirse de inmediato al Comité de Manejo de Quejas y el Coordinador de Salvaguardas y Quejas no debe desempeñar un papel más en el manejo de ese caso.

Anexo 2: TdR para el Comité de Manejo de Quejas (CHC)

Responsabilidad general:

El Comité de Manejo de Quejas (CHC, por sus siglas en inglés) 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.

Responsabilidades específicas:

- Evaluar la naturaleza de cada queja presentada por el Coordinador de Salvaguardas y Quejas y brindar asesoramiento sobre cómo proceder.
- Asesorar al Coordinador de Salvaguardas y Quejas cuando delegue comentarios o quejas a los miembros relevantes del personal para realizar un seguimiento, según el proyecto, el socio o el problema en cuestión.
- Siempre ser informado de las quejas relacionadas con el incumplimiento de los Códigos de conducta de World Renew.
- Siempre ser informado de cualquier solicitud de investigación como resultado de una queja.
- Apoyar el manejo de todas las investigaciones en coordinación con el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas y en línea con las Pautas de Manejo de Quejas.
- Forme el componente central del Comité de Audiencias, junto con una persona de un tercero, para escuchar los resultados de la investigación del gerente de investigación.
- Apoyar la comunicación del resultado de cualquier investigación al sujeto de la queja, junto con otro representante de la dirección / liderazgo de World Renew.

Composición:

El Comité de Manejo de Quejas está compuesto por:

- Al menos uno de los codirectores.
- El Coordinador de Salvaguardas y Quejas.
- Persona (s) del liderazgo de World Renew (Líder del Equipo de Ministerio o CPAC) que tiene experiencia técnica en el manejo de quejas, incluida la experiencia en Recursos Humanos.
- Otro personal superior con experiencia específica y relevante, dependiendo del

tipo de queja que se esté manejando.

El quórum para el Comité de Manejo de Quejas es de tres personas, de las cuales el Codirector debe estar siempre presente cuando se trata de quejas relacionadas con una violación de los Códigos de Conducta de World Renew. El Comité de Manejo de Quejas puede, cuando se considere necesario, cooptar a un miembro del comité temporal con la experiencia relevante para gestionar una queja y / o investigación específica. Además, el Comité puede cooptar a una persona o personas para que se unan al Comité cuando gestionan una (s) queja (s) que requieren experiencia específica.

Los miembros del Comité de Manejo de Quejas están respaldados por CPAC.

Coordinación:

La coordinación del Comité de Manejo de Quejas es proporcionada por el Coordinador de Salvaguardas y Quejas.

Conflicto de intereses:

Si hay un conflicto de intereses que hace que sea inapropiado que un miembro del Comité de Manejo de Quejas participe en la revisión de una queja en particular, se puede buscar un miembro del comité alternativo.

Anexo 3: Términos de referencia para puntos focales de salvaguarda y quejas

Puntos Focales de Salvaguarda y Quejas de World Renew

Términos de Referencia

El rol de un Punto Focal de Salvaguarda y Quejas se establece en todas las regiones, ya sea a nivel de programa, país o región, según el contexto (número de programas, número de oficinas, número de personal de World Renew, etc.) en cada Renovación Mundial Ubicación de programación. Es un rol de medio tiempo que, en promedio, se puede esperar que tome medio día por semana (es decir, 0.1 FTE) con ciertos períodos más ocupados que otros durante todo el año, según los tipos de quejas que se reciban. Se recomienda combinar esto con otra función que permita la flexibilidad durante todo el año para manejar los picos y niveles de carga de trabajo relacionados con el manejo de quejas.

La responsabilidad general de un Punto Focal de Salvaguarda y Quejas es respaldar la función administrativa de los mecanismos de quejas establecidos en su área designada, con un enfoque en el manejo de las quejas entrantes en coordinación con su Grupo Asesor de Quejas, y una escalada inmediata de las quejas que requieren investigaciones para el Coordinador de Salvaguardias y Quejas. En este trabajo, el punto focal cuenta con la confianza y el apoyo plenos de la organización y de los codirectores. La información regular sobre el número y los tipos de quejas recibidas también es una responsabilidad clave.

Específicamente, un Punto Focal de Salvaguardas y Quejas es responsable de:

Tramitación de las reclamaciones:

- Recibir y manejar las quejas recibidas en coordinación con el Grupo Asesor de Quejas;
- Convocar reuniones del Grupo Asesor de Quejas cuando sea necesario, incluida la preparación de la documentación pertinente y la presentación de quejas específicas para el debate;
- Asegurar que toda la información relacionada con las quejas recibidas esté bien documentada, incluido un registro de las quejas recibidas, y que toda la información se mantenga segura con acceso restringido solo al personal autorizado;
- Asegúrese de que haya cobertura adecuada para manejar las quejas cuando esté de licencia o no esté disponible por más de 2 días.

Casos de referencia:

- Remitir informes relacionados con temas de protección (por ejemplo, relacionados con niños o adultos vulnerables) que no constituyen una queja contra World Renew, su personal o socios, a las autoridades pertinentes u organizaciones con la experiencia pertinente según sea necesario.
- Inmediatamente escalar cualquier queja que requiera una investigación al Punto Focal de Salvaguardas y Quejas y al Comité de Manejo de Quejas en la Oficina Central.

Informes y Aprendizaje:

- Compilar informes trimestrales de quejas para el Coordinador de Salvaguardas y Quejas, que incluye un resumen 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.
- Documentar los comentarios y el aprendizaje sobre el manejo de quejas durante la implementación para informar futuras revisiones de políticas y pautas.

Apoyo y formación:

- Compromiso para asegurar que la capacidad propia se desarrolle y fortalezca en el área de manejo de quejas asistiendo a las sesiones de capacitación pertinentes, según sea necesario.
- Buscar apoyo y consejo del Coordinador de Salvaguardas y Quejas, caso por caso, según sea necesario.

Conflicto de intereses:

- En el caso de que exista un conflicto de intereses entre el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas y el contenido de la queja, debe remitirse de inmediato al Coordinador de Salvaguardas y Quejas para que se encargue y el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas no debe desempeñar ninguna otra función. En el manejo de ese caso.

Anexo 4: Términos de referencia para grupos consultivos de quejas (CAG)

Responsabilidad general:

Los Grupos Consultivos de Quejas (CAG) se establecen mínimamente a nivel regional y, adicionalmente, a nivel de país o programa, si corresponde. Cada Punto Focal de Salvaguardas y Quejas está vinculado a un Grupo Asesor de Quejas específico. Algunos grupos consultivos de quejas pueden tener más de un punto focal de protección y quejas vinculados a ellos. Los Grupos asesores de quejas son responsables de asesorar a los puntos focales de salvaguardas y quejas sobre cómo manejar las quejas de acuerdo con la Política de reclamaciones y las Pautas de gestión de quejas de World Renew.

Responsabilidades específicas:

- Evaluar la naturaleza de cada queja presentada por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas y brindar asesoramiento sobre cómo proceder;
- Asesorar al punto focal de salvaguardas y reclamos sobre cuándo delegar comentarios o quejas a los miembros relevantes del personal para realizar un seguimiento, según el proyecto, el socio o el problema en cuestión.
- Asegúrese de que el Coordinador de Salvaguardas y Quejas y el Comité de Manejo de Quejas estén siempre informados de cualquier queja relacionada con el incumplimiento de los Códigos de Conducta de World Renew.
- Asegurar que cualquier caso que requiera una investigación sea remitido inmediatamente por el Punto Focal de Salvaguardas y Quejas al Coordinador de Salvaguardas y Quejas y al Comité de Manejo de Quejas.
- Asegurar, en la ausencia planificada o no planificada del Punto Focal de Salvaguardas y Quejas, que existen sistemas para continuar manejando las quejas de manera oportuna.

Composición:

Los Grupos consultivos de quejas deben estar compuestos por un mínimo de 3 personas, que incluyen:

- Punto focal de salvaguarda y denuncias.
- Un miembro principal del personal (este podría ser el Líder del Equipo de Ministerio a nivel regional, o el Consultor / Director de País a nivel de país o el Gerente de Programa a nivel de Programa).
- Otro personal con experiencia o experiencia técnica relevante / capacitado en el manejo de quejas

Los Grupos asesores de quejas pueden, cuando se considere necesario, cooptar a un miembro temporal con la experiencia relevante para asesorar sobre quejas

específicas que requieren experiencia específica (por ejemplo, finanzas, recursos humanos, etc.).

Métodos de trabajo:

Los Grupos Consultivos de Quejas no necesitan reunirse cara a cara. El mecanismo de quejas debe ser oportuno y responder a las quejas recibidas, y, a menudo, utilizar metodologías como las discusiones grupales por correo electrónico o las llamadas de conferencia, según sea necesario, funcionará mejor que intentar programar reuniones cara a cara.

Cuando sea apropiado, también se pueden utilizar reuniones cara a cara.

No es necesario que las reuniones se programen con regularidad, sino que los Grupos asesores de quejas deben responder a las solicitudes de asesoramiento u orientación provenientes del Punto Focal de Salvaguardas y Quejas.

Conflicto de intereses:

Si hay un conflicto de intereses que hace que sea inadecuado para un miembro del Grupo Asesor de Quejas participar en la revisión de una queja en particular, se puede buscar un miembro del comité alternativo.

Anexo 5: Modelo de muestra de registro de quejas

| # | Date Received at Complaint | Date Received at Complaint (Days) | Number of days taken to respond to complaint (Days) (If less than 7 days) | Classification: Complaint/Concern / Out of scope / Negative feedback | If someone has an allegation of sexual exploitation or abuse (SEA)? Y/N | Summary of Issue (Keep anonymous) | Formal Complaint Required? Y/N | Was the Outcome Appealed? Y/N | Complaint referred to XXX organization? Y/N | Action taken (referred to SCC and/or CAC. They initiated an investigation, conducted interviews, issued a decision. Discipline action taken) | Current Status (Open / Case Closed) | Date Case Closed | If the case was a complaint, was it resolved as follows? Y/N / Not applicable | If the complaint required an investigation, was it closed within 10 days (60 days for SEA)? Y/N / Not applicable | If the complaint investigation and its appeal were closed within 120 days (60 days for SEA) due to the complainant's inaction, was it considered appropriate? Y/N/Not applicable | Key findings from case | Other comments |
|--------|----------------------------|-----------------------------------|---|--|---|--|--------------------------------|-------------------------------|---|--|-------------------------------------|------------------|---|--|--|--|--|
| 000001 | 17/02/2018 | 18/02/2018 | 2 | Complaint | No | Complainant (N/A) reported that staff was engaged in inappropriate behavior from a warehouse | No | No | No | Complainant referred to SCC and CAC. They initiated an investigation, conducted interviews, issued a decision. Discipline action taken. | Case Closed | 10/02/2018/A | Y/N | Y/N | Applicable | Staff in question had not been investigated prior to the complaint which started work on the project. This made it harder to investigate and take any action. All project staff now required to sign SCC when they go to work. | New security measures in place at warehouse. Staff in question to take feedback. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 6: Buenas prácticas en el manejo de quejas de personas vulnerables.

Es importante manejar las quejas, incluso proporcionar comentarios sobre el resultado de una queja, de manera que aumente la confianza en el proceso de investigación y la aceptación del resultado de una investigación, incluso en los casos en que el resultado no es lo que el demandante hubiera deseado. Cuando el reclamante es conocido, o se cree que es vulnerable, las siguientes buenas prácticas pueden ayudar particularmente a lograr esto:

1. Comunicación en lenguaje sencillo

Se debe usar lenguaje sencillo cuando se comuniquen sobre las quejas. El lenguaje sencillo se refiere al uso de palabras, la estructura de las oraciones y el diseño que hace que el mensaje sea claro y fácil para que el público intentado lo encuentre, comprenda y use. La comunicación en lenguaje sencillo se caracteriza por un estilo formal pero conversacional que incluye oraciones cortas, voz activa, pronombres en primera o segunda persona y palabras comunes de todos los días.

Usar lenguaje simple es de particular beneficio cuando se comunica con personas vulnerables. El uso del lenguaje más accesible y fácil de entender facilitará la comprensión y la retención de la información que se comparte. El uso de un lenguaje sencillo también puede ayudar a disminuir la sensación de impotencia que los reclamantes más vulnerables pueden estar sintiendo.

2. Explicación escrita de los principios y proceso de las investigaciones.

A los reclamantes vulnerables se les debe proporcionar una explicación por escrito del proceso de investigación que describe los principios involucrados en la investigación y describe el proceso en breve. Esta explicación debe incluir cómo World Renew aborda las investigaciones en las que el presunto sobreviviente no desea participar en la investigación, el motivo de su investigación, y el derecho y respeto de los supuestos sobrevivientes a no participar en el proceso.

3. Validación de las reacciones del demandante a los resultados de la investigación

Otra estrategia útil para apoyar a los reclamantes vulnerables es validar sus reacciones a las decisiones negativas de manera normal. Los tomadores de decisiones, en su deseo de evitar causar dolor o daño a los reclamantes vulnerables, a veces pueden invalidar la ira, la decepción, la tristeza u otras emociones que

sienten los reclamantes cuando las investigaciones no salen como quieren. Esta tendencia puede venir de tratar de convencer a la persona de que no sienta lo que siente, de convencerla de que la noticia no es una mala noticia después de todo, o en casos más extremos, culpar al demandante de forma implícita o explícita de su propio sufrimiento. En general, este tipo de respuestas a los reclamantes se deben a la incomodidad de quienes toman las decisiones con respecto a las emociones negativas, los sentimientos de responsabilidad y la angustia de tener que dar malas noticias. Paradójicamente, la validación de la respuesta emocional del autor y el tiempo para procesar esas emociones hace que sea más probable que el autor acepte, si no está de acuerdo con, la decisión.

4. Dar feedback sobre el resultado de la investigación en persona.

En situaciones en las que el reclamante es conocido, o se cree que es vulnerable, sería útil dar retroalimentación sobre el resultado de la investigación en persona o por teléfono para permitir que el reclamante tenga tiempo para responder, hacer preguntas y procesar Su reacción con otra persona.

Anexo 7: Componentes clave del Equipo de Investigación TOR

Un TdR debe incluir los siguientes elementos:

- Propósito de la investigación: (por ejemplo, recopilar información que demuestre o refute la alegación, señalando la queja específica)
- Antecedentes y descripción de la queja, sin dar los nombres del demandante, el sujeto de la queja o los testigos.
- Consideraciones especiales.
- Cronograma sugerido para hitos (como se describe en la Política de quejas y estas pautas)
- Roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de investigación (ver Anexo 10)
- Permiso para acceder al personal con prontitud y para solicitar la plena cooperación de cualquier persona que trabaje en la organización (Directrices BSO).
- Formato de informe sugerido (para el Informe de investigación y el Informe de implicaciones para la administración, consulte el Anexo 12)
- Plan de viaje sugerido (si es necesario)

Anexo a los TdR:

Autorización a los investigadores para recopilar evidencia sin obstáculos o autorización previa por parte de la gerencia de World Renew. Este debe ser un anexo para que el equipo de Investigación pueda usarlo cuando sea necesario.

Anexo 8: Muestra de Juramento de Confidencialidad.

Yo, el abajo firmante, ejerceré la máxima discreción con respecto a mi participación en la investigación que está llevando a cabo World Renew.

Mantendré en secreto toda la información que conozco por mi participación en los procedimientos de investigación. No utilizaré dicha información para beneficio privado, ni para favorecer o perjudicar a ningún tercero.

Entiendo que esta declaración permanecerá en vigor después de la finalización de la investigación. También entiendo que divulgar información confidencial a personas que no están autorizadas para recibirla puede constituir una falta de conducta, y que el original firmado de esta declaración se guardará en el archivo de investigación correspondiente.

Nombre: _____

Título: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Lugar y fecha: _____

Para ser completado por un investigador o por un miembro del personal de World Renew antes de quien se tome el juramento anterior:

Título: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Lugar y fecha: _____

Anexo 9: Ejemplo de roles y responsabilidades del equipo de investigación

a) Responsabilidades del gerente de investigación

Las responsabilidades del gerente de investigación son supervisar la investigación, tomar decisiones estratégicas y crear las condiciones para que los investigadores hagan su trabajo. Esto incluye:

- tomar las decisiones clave sobre la dirección de la investigación, por ejemplo, investigar o suspender o redistribuir el SOC durante la investigación.
- asegurar que se implementen los planes de seguridad y confidencialidad, y que la investigación se lleve a cabo de acuerdo con los principios y procedimientos clave.
- enlace con partes interesadas institucionales externas, como autoridades nacionales y otras agencias.
- designar personal para el equipo de investigación y gestionar la relación entre el equipo de investigación y el resto de la organización.
- presentar los resultados e informe de la investigación al Comité de Audiencias para que el Comité de Audiencias pueda determinar el resultado.
- asegurar que los investigadores estén capacitados, supervisados y remitidos para apoyo emocional y psicológico cuando sea necesario.
- asegurar que los investigadores sigan los principios de una investigación y que el informe de la investigación sea lógico y que las conclusiones sean justas y se basen en la evidencia recopilada.

b) Responsabilidades de los investigadores

Los investigadores son responsables de la conducción diaria de la investigación, según lo definen los términos de referencia. Normalmente, sus responsabilidades incluyen:

- Desarrollar el plan de investigación.
- Evaluar y hacer recomendaciones sobre seguridad, confidencialidad.
- Obtención de pruebas.
- Hacer recomendaciones sobre el estado de trabajo del SOC durante la investigación.
- Recopilar evidencia.
- Preparación y envío del informe.
- Hacer un hallazgo sobre la evidencia.
- Hacer recomendaciones sobre las políticas y prácticas que pueden haber permitido la explotación / abuso.

Anexo 10: Las cuatro etapas de la entrevista.

1. Establecer una buena relación

El propósito de la etapa de "relación" es que el entrevistador se presente y le diga al testigo por qué se le está entrevistando. La etapa de comunicación también es importante para ganarse la confianza del testigo y permitir que el testigo sienta que puede dar una cuenta completa y franca.

Para establecer una buena relación, el entrevistador debe:

- Preséntese a sí mismo, al co-investigador ya cualquier otra persona presente en la entrevista.
- proporcionar al testigo sus datos de contacto
- Explicar los roles de todos en la entrevista.
- Aclarar el propósito de la entrevista, sin dar detalles de los alegatos.
- Aclarar las reglas básicas.
- Asegurar que el testigo conozca sus derechos y obligaciones.
- Ofrecerle refrescos al testigo e informarle que tiene derecho a descansos y refrigerios razonables durante la entrevista.
- Haga una pequeña charla sobre temas neutrales, como el trabajo del testigo, pasatiempos, etc., para tranquilizarlo.

2. Narrativa libre.

El propósito de la etapa de "narrativa libre" es obtener el relato ininterrumpido de los hechos de un testigo.

Para estimular la narrativa libre, el entrevistador debe:

- Hacer preguntas muy abiertas, por ejemplo. "¿Puedes decirme sobre tus deberes?"
- usar indicaciones neutrales que se relacionen con la cuenta del testigo (sin referirse al testimonio de otro testigo), por ejemplo "¿Y entonces qué pasó?"
- repetir frases clave
- Pedir más aclaraciones.
- adoptar una postura de "oyente activo"

El entrevistador no debe interrumpir o aclarar ambigüedades en esta etapa. Si no está seguro de algo, el entrevistador debe hacer una nota para volver a él en la fase de "preguntas específicas".

3. Preguntas específicas

En la fase de "preguntas específicas", el entrevistador aclara la información que el

testigo ya ha brindado y para ayudarlo a proporcionar información relevante que él / ella no pudo o no quiso dar durante la narrativa gratuita.

Tipos de preguntas específicas son:

- preguntas abiertas (por ejemplo, "Cuéntame más acerca de tus maestros")
- preguntas específicas (por ejemplo, "¿Qué pasó después de que regresaste a la escuela?")
- preguntas cerradas (por ejemplo, "¿Qué llevaba puesto cuando regresaste a la escuela?")

Los entrevistadores deben evitar hacer preguntas importantes (por ejemplo, "¿Llevaba una camisa roja?") Ya que esto puede distorsionar el testimonio del testigo

Tratar con testigos intencionalmente obstructivos

A veces los testigos se resisten o se niegan a cooperar. La respuesta del entrevistador dependerá de cómo y por qué se resiste el testigo y si son miembros del personal de la organización.

Los testigos del personal (incluido el personal de las organizaciones contratadas por la ONG investigadora) que están siendo intencionalmente y abiertamente obstructivos, pueden ser "recordados" de que están obligados contractualmente a cooperar con la investigación, a decir la verdad y a mantener la confidencialidad, y que pueden ser disciplinado por no hacerlo (este es un asunto de los gerentes). De lo contrario, cualquier comportamiento hostil debe registrarse en el Registro de la entrevista.

Los testigos que no pertenecen al personal no están legalmente obligados a responder preguntas o incluso a asistir a la entrevista. Dicho esto, el entrevistador todavía puede enfatizar la importancia de ayudar a la investigación y de ser sincero, preciso y discreto.

4. Cierre

Para finalizar, el entrevistador debe:

- Verifique con el co-investigador si hay asuntos pendientes.
- resumir lo que ha dicho el testigo
- Preguntar si el testigo tiene algo que agregar.
- Responder cualquier pregunta que tenga.
- recordar al testigo cómo ponerse en contacto con el entrevistador
- Anotar la hora en el Registro de Entrevista.
- Agradecer al testigo por su tiempo.

Si el testigo proporciona información más relevante después del resumen, el investigador debe aclarar y confirmar la nueva información y luego resumirla al testigo.

Anexo 11: Cómo escribir un informe de investigación

Estructura del Informe:

Las páginas del informe deben estar numeradas consecutivamente, comenzando con la página del título. El Informe debe estar estructurado de la siguiente manera:

- página de título
- tabla de contenidos
- Resumen ejecutivo
- Introducción y observaciones preliminares.
- Metodología
- Resultados de la investigación.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Anexos

Resumen ejecutivo

El resumen ejecutivo proporciona al lector una visión general concisa de la investigación desde el momento en que la organización recibió la denuncia hasta la redacción del informe. No debe contener ninguna información, que no se encuentra en el cuerpo principal del informe.

Introducción

- La Introducción contiene:
- el nombre / s o el número de referencia del caso de SOC / s
- Fecha del informe.
- Una declaración de confidencialidad.
- Información sobre la naturaleza de la queja y referencias a las normas presuntamente violadas.
- información sobre el alcance de la investigación (número de denunciantes, testigos, SOC, etc.)
- breve información contextual (por ejemplo, país, campo de refugiados, etc.)

Metodología

La Metodología establece:

- El proceso utilizado durante la investigación.
- La evidencia requerida.
- Las entrevistas realizadas.
- cualquier impedimento para la investigación (es decir, falta de cooperación o falta de voluntad por parte de cualquier testigo para ser entrevistado)

Hallazgos investigativos

Los hallazgos de la investigación resumen la evidencia relevante para cada queja alegada; Se utilizarán para sacar conclusiones.

Conclusiones y Recomendaciones

Las Conclusiones y recomendaciones le dicen al lector si la evidencia apoya o no cada queja como se alega. Es importante que las conclusiones estén claramente establecidas para cada queja alegada.

La investigación resultará en una de las siguientes tres conclusiones:

- “encontrado por inferencia razonable”
- “No se encuentra debido a evidencia insuficiente o poco clara”
- “no se encuentra en base a evidencia para borrar el SOC o para establecer una queja maliciosa”

Informe de implicaciones de gestión (MIR)

Finalmente, los investigadores pueden decidir hacer otras recomendaciones con respecto a la capacitación, supervisión o políticas de la organización. El MIR será especialmente relevante si los resultados de la investigación son que las prácticas de la organización son subnormales con respecto a la protección de las personas de interés de la SEA. El MIR también debe registrar cualquier inquietud sobre posibles represalias contra testigos u otros participantes.

El informe debe adjuntar documentos que respalden las conclusiones de la investigación y que están en la investigación.

Anexo 12: Formato de informe de muestra para informes de quejas trimestrales y anuales

Informe de Quejas

Este informe debe adaptarse según sea necesario para los informes trimestrales o los informes anuales. Se debe excluir cualquier información confidencial relacionada con las quejas, incluidos los datos personales.

1. Información de envío de informes

| | |
|--|--|
| Área operativa cubierta por este informe (por ejemplo, nombre del programa / país / región / global) | |
| Nombre de la persona que completa este reporte | |
| Rol de la persona que completa este reporte | |
| Período que cubre el informe | |
| Fecha de presentación del informe | |

2. Datos de quejas

Complete esta tabla con los números totales para el período de este informe:

| | |
|---|--|
| Número de piezas de retroalimentación positiva recibidas: | |
| Número de piezas de retroalimentación negativa recibidas: | |
| Número de inquietudes recibidas: | |
| Número de quejas recibidas: | |
| Número de quejas relacionadas con la EAE recibidas | |
| Número de investigaciones iniciadas: | |
| Número de casos de quejas actualmente abiertos: | |

| | |
|---|--|
| Número de casos de quejas cerrados: | |
| % de quejas reconocidas dentro de 7 días | |
| % de quejas que no requieren una investigación resuelta dentro de 21 días | |
| % de quejas que requieren una investigación y no apeladas resueltas dentro de los 90 días | |
| % of complaints received that were appealed resolved within 120 days | |
| % de quejas recibidas que fueron apeladas resueltas dentro de 120 días | |

3. Lecciones aprendidas

Describe aquí las lecciones aprendidas del proceso de manejo de quejas durante este período. (Por favor, considere las siguientes preguntas de orientación en su respuesta: ¿Qué funcionó particularmente bien con el proceso de manejo de quejas durante este período que desea resaltar? ¿Qué desafíos encontró al manejar quejas que requerirían hacer algo de manera diferente la próxima vez? ¿Qué cambios han tenido? ¿Se ha realizado procesos o procedimientos como resultado de las quejas tramitadas durante este período?)

Anexo 13: Términos y definiciones clave

En este documento se utilizan varios términos clave; se definen de la siguiente manera.

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 Renovación Mundial. 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 quejas de World Renew y las Pautas para el manejo de quejas.

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 adulto vulnerable que no es el resultado del comportamiento del personal de World Renew o del personal del socio, y por lo tanto no genera una "queja" contra eso. personal. En su lugar, se debe informar una inquietud para que se pueda tomar una referencia o acción apropiada en el mejor interés del 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 en base a la necesidad de saber.

Retroalimentación: una opinión o información positiva o negativa por parte 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.

MAR: Explotación Sexual y Abuso

Abuso sexual: es la intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, incluido el contacto inapropiado, por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. (Boletín 2003/13 del Secretario General de las Naciones Unidas, 9 de octubre de 2003; Medidas especiales para la protección contra la explotación y el abuso sexuales).

Explotación sexual: se define como cualquier abuso real o intento de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, para fines sexuales, incluido, entre otros, el beneficio monetario, social o político de la explotación sexual de otro (Secretario General de las Naciones Unidas Boletín, 9 de octubre de 2003). En estas situaciones, la víctima potencial cree que no tiene más remedio que cumplir; Esto no es consentimiento y es explotación. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

- Trabajador humanitario / de desarrollo que exige (o acepta) sexo a cambio de asistencia material, favores o privilegios.
- El maestro insiste en (o acepta) el sexo a cambio de aprobar el grado o la admisión a clase.
- Líder refugiado que exige (o acepta) sexo a cambio de favores o privilegios.
- Trabajador de seguridad que insiste en (o acepta) el sexo a cambio de un pasaje seguro.
- Conductor que exige (o acepta) relaciones sexuales para dar a una mujer un asiento en el vehículo.

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

World Renew: Pautas de manejo e investigación de quejas

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.