

ACT Alianza POLÍTICA DE QUEJAS

*Aprobada por el Comité Ejecutivo en octubre de 2016,
esta política sustituye a la Política de quejas de 2011*

1. Introducción

1.1 Esforzarse por mantener un alto nivel de calidad

ACT Alianza, en cuanto organización basada en sus miembros, se compromete a ofrecer programas humanitarios, de desarrollo y de concienciación de alta calidad, y a trabajar de una manera abierta y responsable¹. La alianza fue fundada con un claro respeto por la independencia de sus miembros. Al mismo tiempo, ACT Alianza tiene un interés particular y colectivo en el desempeño de los miembros individuales o los grupos de miembros.

Con el afán de alcanzar un alto nivel de calidad, ACT se esfuerza por cumplir e incluso superar las expectativas de las partes interesadas, esto es, los miembros de ACT y sus asociados, las comunidades con las que los miembros de ACT trabajan, los donantes, los colaboradores y el público en general. Sin embargo, puede haber ocasiones en que ACT no cumpla las expectativas razonables de todas las partes interesadas en todo momento. Cuando esto ocurre, las partes tienen derecho a plantear sus preocupaciones, manifestar su opinión y, si es necesario, presentar una queja.

ACT Alianza promueve maneras responsables y transparentes de trabajar con las partes interesadas. Anima a sus miembros y a la Secretaría a abordar las preocupaciones del personal y de las partes interesadas rápida y eficazmente para que los problemas se resuelvan a satisfacción de la persona interesada y no deriven en una queja. Las preocupaciones a nivel de los programas deberían plantearse y debatirse con los empleados responsables que tengan tanto contacto con la actividad como sea posible.

1.2 Propósito

El propósito de la Política de quejas de ACT es:

- Reconocer, promover y proteger los derechos de las partes interesadas de ACT, incluido el derecho a plantear una preocupación o presentar una queja sobre cualquier violación o incumplimiento del Código de conducta de ACT Alianza o del Código de buenas prácticas.
- Establecer los papeles, las responsabilidades y los plazos para tramitar las quejas, y proporcionar orientaciones normativas claras para responder a las quejas y resolverlas.
- Establecer un mecanismo consistente para que los miembros de ACT, su personal y el personal de la Secretaría rindan cuentas de su conducta y cumplan con las normas y las políticas de ACT.
- Poner un mecanismo a disposición de los interlocutores de ACT Alianza para que puedan expresar su preocupación o presentar quejas con respecto a la labor de un miembro de ACT en el caso de que dicho miembro no haya establecido su propia política de quejas.
- Asegurarse de que ACT Alianza aprende de todas las situaciones para esforzarse por mantener un alto nivel de calidad y por la mejora continua de la labor humanitaria, de desarrollo y de concienciación de ACT.
- Aumentar el nivel de satisfacción de las partes interesadas con el trabajo de ACT Alianza y
- Aprender y mejorar el trabajo de ACT Alianza.

¹ Documento Fundacional de ACT Alianza, febrero de 2009.



Las Directrices de ACT para el manejo y la investigación de quejas ofrecen orientación adicional, específica y complementaria a los miembros de ACT y a la Secretaría de ACT sobre los principios fundamentales que sustentan la tramitación de las quejas y fijan las normas mínimas para el establecimiento de mecanismos de manejo de quejas dentro de sus propias organizaciones y programas. Estas directrices adicionales apoyan la aplicación de esta política.

1.3 Obligación de revelar información

Se exige a todos los empleados de ACT² (según se establece en la definición, se refiere aquí a todos los miembros del personal temporal o permanente, las personas a su cargo, los pasantes, los consultores, los observadores, los voluntarios, y toda persona que represente a los miembros de ACT o a su Secretaría, o trabaje para los mismos) que informen de acusaciones, preocupaciones o sospechas de infracciones en relación con el incumplimiento del Código de conducta y el Código de buenas prácticas de ACT Alianza. Si se prueba que una persona no ha revelado información deliberadamente, su comportamiento será motivo de la adopción de medidas disciplinarias.

1.4 No represalias (denuncia de irregularidades)

ACT trata de proporcionar un entorno seguro en el que las partes interesadas puedan expresar una preocupación, sin temor a represalias o a un trato injusto. El objetivo de ACT Alianza es asegurarse de que todas las quejas se tramitan de manera justa, apropiada y oportuna. ACT se compromete a garantizar que las personas pueden plantear preocupaciones razonables:

- sin que exista ningún riesgo de perder su empleo o sus derechos, ni de sufrir ningún tipo de represalia en la comunidad o el lugar de trabajo;
- sabiendo que plantear una preocupación verdadera no dará lugar a acoso ni victimización y, si eso ocurre, ACT abordará la situación con una medida disciplinaria según el procedimiento adecuado; y
- sabiendo que las quejas serán tratadas de manera confidencial.

ACT se basa en el principio de que toda queja que se realice se realizará de buena fe y no estará motivada por el interés personal, por una intención de obtener beneficios o motivado por la envidia o el rencor. No obstante, si la consiguiente investigación revelase que la denuncia ha sido realizada de manera malintencionada, cesará inmediatamente la investigación y el sujeto de la investigación será absuelto de todas las acusaciones. Las quejas presentadas por razones genuinas que demuestren posteriormente ser infundadas no se considerarán denuncias malintencionadas. Si un empleado de uno de los miembros de ACT o de la Secretaría presenta una queja malintencionada, se aplicarán medidas disciplinarias a discreción del empleador.

1.5 Responsabilidades de la Secretaría y los miembros de ACT

Todos los miembros de ACT y la Secretaría de ACT tienen la responsabilidad de asegurarse de que todos los miembros del personal están informados sobre el Marco de calidad y rendición de cuentas de ACT y comprenden sus implicaciones que incluyen, entre otros, la Política de quejas, el Código de Conducta y el Código de buenas prácticas de ACT.

Cada miembro de ACT Alianza tiene la responsabilidad de tramitar las quejas que reciben de las partes interesadas y responder a ellas de manera oportuna. De la misma forma, la estructura de gobierno de ACT y la

² Empleados de los miembros de ACT y personal de la Secretaría de ACT, incluidos todos los proveedores de servicios contratados por los miembros o la Secretaría.



Secretaría tienen la responsabilidad de tramitar y responder a las quejas que reciban. Todas las quejas que reciban las estructuras de ACT (como pueden ser la Junta Directiva, los foros de ACT o el Comité de Adhesión y Candidaturas) deben ser transferidas inmediatamente al coordinador/a de las quejas de ACT para garantizar una gestión coherente de las mismas. Toda queja recibida por un coordinador/a de quejas de la Secretaría de ACT sobre los miembros del personal o las actividades de una organización miembro de ACT le serán enviadas a la organización a la que le conciernen para que las tramite y les dé seguimiento, manteniendo al coordinador/a de las quejas de ACT informado. No obstante, si la queja se refiere al director general de la organización a nivel de la sede, la queja se remitirá a la estructura de gobierno relevante del miembro de ACT que corresponda.

La Secretaría de ACT tiene la responsabilidad de informar a los miembros de ACT sobre su Política de quejas, además de sobre el Código de conducta de ACT, el Código de buenas prácticas, cómo presentar quejas y la naturaleza de las cuestiones sobre las que pueden presentarse quejas. La Secretaría de ACT nombrará a un coordinador/a de las quejas, que desempeñará al mismo tiempo el papel de coordinador/a de la política de salvaguarda de los niños.

1.6 Responsabilidad hacia aquellos por los que ACT trabaja

ACT reconoce que, como alianza, tiene la responsabilidad concreta de ocuparse del bienestar y la protección de las comunidades con las que trabajan sus miembros. La responsabilidad principal recae sobre cada miembro de ACT. No obstante, ACT Alianza es responsable de las quejas que recibe con respecto al incumplimiento del Código de conducta y el Código de buenas prácticas de ACT por parte de sus miembros.

Se alienta a todos los miembros de ACT a que desarrollen sus propios mecanismos de quejas que sean seguros, accesibles y eficaces para las partes involucradas en sus propios contextos; no obstante, de no existir estos mecanismos, se les invita alternativamente a que hagan uso del mecanismo de quejas de ACT tal y como se describe en esta política, y lo promuevan. Como mínimo, es necesario que establezcan un sistema de derivación seguro para tramitar las denuncias de explotación y abusos sexuales, fraude y corrupción.

Todos los miembros de ACT deben contar con directrices/procedimientos claros, que sean accesibles y adecuados para el contexto local, sobre cómo pueden los miembros de la comunidad y los propios niños denunciar una violación del Código de conducta o del Código de buenas prácticas por parte de un miembro del personal o de otra persona relacionada con un miembro del personal de ACT. Se debe consultar a las comunidades y a las personas en situación de crisis sobre la elaboración, la aplicación y el seguimiento de los procedimientos de tramitación de quejas.

Se espera que todos los miembros de ACT informen a sus asociados y a las comunidades con las que trabajan de los compromisos de la organización, de la conducta que se espera de los miembros del personal (incluyendo la prevención de la explotación sexual), de cómo presentar una queja y de la naturaleza de las cuestiones sobre las que puede presentarse una queja.

1.7 Grupo consultivo sobre el manejo de quejas

El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT Alianza ofrecerá asesoramiento y apoyo con respecto a las quejas recibidas por la Secretaría y la Junta Directiva. Tiene la responsabilidad de garantizar que toda queja recibida y enviada a los miembros sea tramitada de conformidad con la Política de quejas de ACT. Está compuesto por un mínimo de cinco personas, que corresponden a los siguientes puntos:

- el/la Secretario/a General o el/la Director/a de la Secretaría de ACT;
- al menos tres personas de organizaciones miembros de ACT con conocimientos técnicos sobre el manejo de quejas, incluyendo los conocimientos en materia de Recursos Humanos, que pueden o no formar parte de la Junta Directiva de ACT;
- el/la coordinador/a de las quejas (miembro del personal de la Secretaría de ACT).

El/la coordinador/a de las quejas se encargará también de la coordinación del Grupo consultivo sobre el manejo de quejas. El/la coordinador/a de las quejas será uno de los miembros de categoría superior y este puesto se incluirá en la descripción de su cargo. Se designará un/a coordinador/a sustituto/a para los períodos vacacionales o las ausencias prolongadas del/la coordinador/a. Todas las quejas que reciba la Secretaría de ACT se remitirán al/la coordinador/a de las quejas, que colaborará estrechamente con el Grupo consultivo sobre el manejo de quejas. Es importante que, o bien el/la Secretario/a General de ACT, o bien el/la directora/a participen en el Grupo consultivo sobre el manejo de quejas, o al menos reciban informes del/la coordinador/a de las quejas sobre cómo tramita las quejas el Grupo consultivo y sobre el progreso de las investigaciones cuando corresponda.

El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas rinde cuentas a la Secretaría de ACT, que informará anualmente a la Junta Directiva sobre el trabajo del grupo. El Secretario General designa a los miembros del grupo por un período de dos años, renovable por dos mandatos como máximo. Si existe un conflicto de intereses por el que resulta inadecuado que un miembro del grupo participe en el estudio de una queja concreta, se tratará de encontrar a otro miembro.

2. Alcance de la política

Esta política se aplica a la labor realizada por los miembros de ACT y la Secretaría en relación con la denuncia de violaciones del Código de conducta de ACT y el Código de buenas prácticas.

2.1 Quejas que se tratan en esta política

La Secretaría de ACT Alianza aceptará las siguientes quejas:

- Las quejas contra organizaciones miembros de ACT que, al proporcionar asistencia humanitaria y/o al desarrollo, supuestamente no aplican, cumplen o implementan el Código de buenas prácticas de ACT Alianza.
- Las quejas contra un miembro del personal o un miembro de ACT que, en el desempeño de sus funciones, incumple supuestamente el Código de conducta de ACT.
- Las quejas contra un miembro del personal de la Secretaría de ACT que, en el desempeño de sus funciones, incumple supuestamente el Código de conducta de ACT.

Si una persona u organización presenta una queja que no entra dentro del ámbito de la Alianza descrito anteriormente, será informada de ello y la queja se remitirá a quien corresponda de manera que sea coherente con las buenas prácticas.

2.2 Quejas que no se tratan en esta política

Quejas tales como las siguientes, aunque no limitadas a estas, no se incluyen en esta política. No obstante, la Secretaría de ACT Alianza y las estructuras de gobierno de ACT pueden responder a las mismas o remitirlas a quien corresponda:

- Las quejas contra una organización asociada de un miembro de ACT que no es un miembro de ACT en sí misma ni está recibiendo fondos de un mecanismo de financiación de ACT a través de un miembro de ACT. Tales quejas deben tratarse directamente entre la organización asociada y la organización miembro de ACT pertinente. Las quejas de este tipo que reciba la Secretaría serán remitidas al miembro de ACT competente para su examen y decisión.
- Las quejas relacionadas con los contratos de trabajo del personal de los miembros de ACT y los términos y condiciones contractuales. Esas quejas están contempladas en las políticas de recursos humanos del empleador y en los estatutos y reglamentos del personal.
- Todas las quejas del personal de la Secretaría, a menos que estén relacionadas con el supuesto incumplimiento del Código de conducta o del Código de buenas prácticas. Estas quejas quedan cubiertas por los estatutos y reglamentos del personal y sus mecanismos de respuesta a las quejas y, por ello, no están cubiertos por esta política.
- Las quejas que ya son objeto de procedimientos judiciales.

La Secretaría y las estructuras de gobierno de ACT no responderán a las siguientes quejas:

- Las quejas contra la posición o política que haya tomado ACT Alianza o un miembro de ACT para fines de incidencia, a menos que esa política o posición incumpla una política o norma de ACT.

2.3 Quejas anónimas

ACT es consciente de que puede haber ocasiones en las que personas con auténticos motivos para quejarse no puedan expresarse abiertamente debido a circunstancias particulares, y podría ser deseable que presentasen una queja ante un miembro del personal sin revelar su identidad a un público más amplio. Por ello, ACT también acepta quejas anónimas cuando hay pruebas de que existen motivos para darles seguimiento, y las tramitará rigurosamente debido al potencial de abusos y conductas dañinas en el futuro. Se hará todo lo posible para dar seguimiento a la queja cuando exista información suficiente para examinar las alegaciones.

2.4 Confidencialidad

ACT admite que la confidencialidad es fundamental para que el resultado del manejo de las quejas sea satisfactorio, ya que protege la privacidad y la seguridad de quien presenta la queja, del objeto de la queja, de otros testigos y del personal de ACT. Los hechos y la naturaleza de la queja, la identidad de los participantes clave y los documentos de la investigación son confidenciales, lo cual significa que el acceso a la información y su divulgación estarán restringidos solamente a un número limitado de personas autorizadas a los efectos de concluir las investigaciones necesarias.

ACT solo permitirá que se revele información cuando:

- sea exigido por la ley;
- sea exigido por la Dirección en beneficio de la organización y de las partes;
- se trate de una violación de las leyes nacionales o internacionales, o
- sea necesario para obtener la ayuda de un especialista para el objeto de la conducta indebida o asesoramiento acerca de las pruebas

Si el asunto se hiciera público en algún momento, la Junta Directiva de ACT hará una declaración pública sobre los procedimientos seguidos y el estado y/o resultado del estudio de la queja. El Grupo consultivo sobre el manejo de las quejas no dará a conocer los detalles de la queja. Todo documento en papel relacionado con la queja se guardará bajo llave, y solamente el/la coordinador/a de las quejas tendrá acceso a los archivos en formato electrónico, que estarán protegidos por una contraseña.

3. Presentar una queja

3.1 Quién puede presentar una queja

Todas las partes integrantes de ACT, incluidas las poblaciones afectadas por una crisis, las comunidades con las que trabajan los miembros de ACT, los propios miembros de ACT y sus asociados, la Secretaría de ACT, las entidades donantes, las entidades o personas que apoyan la labor de ACT, y el público en general.

3.2 Cuándo presentar una queja

Las quejas se deberían presentar tan pronto como el reclamante tome conciencia de que la situación lo requiere, en aras de la eficacia de las investigaciones que pudieran derivarse de la queja. No obstante, la Secretaría está dispuesta a recibir quejas en cualquier momento.

3.3 Cómo presentar una queja

El sitio web de ACT (www.actalliance.org/complaints) recoge la información sobre cómo presentar una queja. En él se encuentra también la plantilla con el modelo de carta de presentación de queja.

Las quejas deben dirigirse al “coordinador de quejas” en la Secretaría de ACT utilizando alguno de los siguientes medios: carta, correo electrónico, teléfono o contacto personal. Es importante incluir el nombre completo (o en el caso de una organización, el nombre de la organización), la dirección y el número de teléfono de contacto en el correo electrónico o la carta.

Las quejas presentadas por niños (menores de 18 años) serán tramitadas por el/la coordinador/a de la política de salvaguarda de los niños. Siempre que sea posible, el/la coordinador/a tratará las quejas de los niños en persona.

Por favor, consulten en el **Anexo 2** adjunto el modelo de carta de queja. Debería servir de guía y puede ser adaptado según se necesite. Una vez que se hayan rellenado los datos, se debe enviar:

- *Por carta, dirigida a:*

“Coordinador/a de las quejas”
Secretaría de ACT Alianza
150 Route de Ferney
Apdo.2100
1211 Ginebra 2
Suiza

- *Por correo electrónico a:* complaintsbox@actalliance.org.

SECRETARÍA: 150, route de Ferney, apdo. 2100, 1211 Ginebra 2, Suiza **TEL.:** +4122 791 6434 – **FAX:** +4122 791 6506 – **www.**actalliance.org



The ACT Alliance secretariat is certified with the Humanitarian Accountability Partnership's 2010 HAP Standard for accountability and quality management.

- *Por teléfono o mensaje de texto (sms): el número de teléfono se facilitará en el sitio web de ACT, en el apartado de quejas.*

Por favor, tengan en cuenta que el inglés es el idioma preferido para recibir y tratar las quejas a fin de limitar el número de personas que tienen conocimiento de las mismas.

3.4 Acuse de recibo de la queja

El reclamante recibirá el acuse de recibo de la queja, cuando sea posible, en un plazo de 10 días a partir de la recepción de la queja por parte de ACT. El correo electrónico, la carta o la llamada telefónica debería proporcionar la siguiente información:

- cuándo y cómo se recibió la queja;
- cómo ha respondido ACT Alianza a la queja por el momento y qué es lo próximo que hará;
- el nombre del coordinador o la persona que se encarga de la queja; y
- la persona de contacto para preguntas o comentarios.

4. Investigación de la queja

4.1 Determinar la necesidad de una investigación

No todas las quejas necesitan un proceso de investigación formal. Algunas pueden resolverse para satisfacción del reclamante mediante la comunicación bidireccional entre este y la persona que recibió la queja. El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas debe decidir si la acusación tiene que ser investigada. La decisión se puede tomar haciendo las siguientes preguntas:

- 1) ¿Está relacionada la queja con el incumplimiento del Código de conducta o el Código de buenas prácticas de ACT?
- 2) ¿Constituye una queja que corresponde al ámbito que delimita la Política de quejas de ACT Alianza?
- 3) ¿Hay suficiente información para investigar?
- 4) ¿Qué nivel de riesgo existe para las personas involucradas? ¿Pondrá un proceso de investigación y/o los posibles resultados las vidas del reclamante o del objeto de la queja o de sus familiares en peligro? Si es así, ¿se pueden tomar todas las medidas razonables para garantizar que se minimizan los riesgos?

4.2 Proceso de investigación

La investigación seguirá los pasos y procesos fundamentales descritos en las Directrices de ACT para el manejo y la investigación de quejas. Se debería llevar a cabo una fase de investigación preliminar para evaluar si es apropiado llevar a cabo una investigación exhaustiva e identificar los posibles riesgos.

4.3 Información sobre el resultado de la investigación

ACT Alianza comunicará el resultado preliminar de la investigación a la/s persona/s que ha/n presentado la queja, cuando sea posible, **60 días** después del acuse de recibo. En casos complejos o excepcionales, el período de investigación puede llevar más tiempo. El/los reclamante/s será/n informado/s, no obstante, si el plazo de tiempo de la investigación se amplía por circunstancias que escapan al control de ACT. El reclamante no recibirá

información sobre los detalles de la investigación, pero será informado del resultado de la investigación. Los resultados posibles son los siguientes:

- que se trate de una queja justificada y se remita a la dirección para que tome medidas;
- que no existan pruebas suficientes o concluyentes para justificar la queja;
- que se desestime la queja por haber pruebas suficientes para establecer que la queja es infundada o que se trata de una queja malintencionada.

4.4 Procedimientos disciplinarios

Para los miembros de ACT

El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT puede recomendar procedimientos disciplinarios contra miembros de ACT al Comité de Adhesión y Candidaturas. Los procedimientos disciplinarios pueden llevar a la censura, la suspensión de privilegios y/o la pérdida de la condición de miembro, tal y como recoge la Política disciplinaria de los miembros de ACT. El Comité hace recomendaciones finales a la Junta Directiva.

El grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT también puede decidir recomendar al Comité de Adhesión y Candidaturas la suspensión de privilegios o la pérdida de la condición de miembro durante la investigación de una queja por conducta indebida (por ejemplo, se podría suprimir el acceso a los fondos del mecanismo de ayuda humanitaria de ACT si existen pruebas de fraude o corrupción) o si no se ha dado seguimiento y respuesta a la queja de manera adecuada y oportuna. Las decisiones se tomarán caso por caso, utilizando un enfoque de evaluación de riesgos.

Para el personal de los miembros de ACT

El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT puede recomendar procedimientos disciplinarios para miembros del personal de los miembros de ACT si se descubre que han infringido algún código de conducta relevante para las estructuras de dirección y gobernanza de dicho miembro de ACT. No obstante, le corresponderá a dicho miembro de ACT tomar la decisión final sobre la medida disciplinaria más adecuada.

Si un miembro de ACT no toma las medidas necesarias para reducir el riesgo de que vuelvan a darse casos de incumplimiento de los códigos en el futuro, esto podría considerarse motivo de procedimientos disciplinarios en su contra. Un ejemplo de esto sería no despedir a un miembro del personal que ha explotado o abusado sexualmente de un niño, u otras violaciones graves del Código de conducta.

En el caso de miembros del personal cuya conducta hacia un niño es inadecuada, pero no representa un riesgo significativo para la seguridad del niño, se deberán recomendar medidas preventivas o de apoyo (como pueden ser sesiones de formación, asesoramiento, supervisión especial o un cambio en las funciones de dicho miembro del personal).

Para la Secretaría de ACT

El Grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT puede recomendar procedimientos disciplinarios para el personal de la Secretaría de ACT al Secretario General, o a la Junta Directiva si la queja está relacionada con el Secretario General. No obstante, la decisión final sobre las medidas disciplinarias será tomada por el Secretario General en consulta con el supervisor directo del miembro del personal, o por la Junta Directiva (si está relacionada con el Secretario General). Si se confirma que un miembro del personal de la Secretaría de ACT ha explotado o abusado sexualmente de un niño, será destituido de su puesto.

En el caso de miembros del personal de la Secretaría cuya conducta hacia un niño es inadecuada, pero no representa un riesgo significativo para la seguridad del niño, se deberán recomendar medidas preventivas o de apoyo (como pueden ser sesiones de formación, asesoramiento, supervisión especial o un cambio en las funciones de dicho miembro del personal).

4.5 Proceso de apelación

Si el/los reclamante/s o el/los objeto/s de la queja no aceptan el resultado de la investigación, pueden apelar contra la decisión disciplinaria ante el Comité Ejecutivo, en el que la Junta Directiva delega esta tarea. Se debe dirigir una carta solicitando el recurso de apelación al Secretario General, que a su vez informará al Comité Ejecutivo. Si el Secretario General está implicado en el caso, la carta de apelación puede dirigirse al moderador de la Junta Directiva. No deben participar en el proceso de apelación los miembros del Comité Ejecutivo que puedan haber formado parte del equipo de investigación.

El Comité Ejecutivo debe fijarse como objetivo convocar la reunión de apelación en el plazo de **30 días** desde la petición. La reunión hará posible que se oiga de nuevo la queja. El Comité Ejecutivo tomará entonces una decisión sobre las medidas adecuadas que se estimen necesarias para resolver la situación. La decisión será comunicada, cuando sea posible, **por escrito en el plazo de 10 días a partir de la celebración de la reunión**. La decisión del Comité Ejecutivo es inapelable.

5. Aprendizaje y revisión de esta política

5.1 Seguimiento y aprendizaje

La Secretaría de ACT llevará un registro de todas las quejas recibidas de las partes interesadas. El/la coordinador/a de quejas elaborará anualmente un informe de síntesis sobre los tipos de quejas recibidas y el estado de su solución. Este informe se debe presentar primero ante el Grupo consultivo sobre el manejo de quejas de ACT para su examen y, a continuación, ante las estructuras de gobierno de ACT. Se harán públicos informes periódicos sobre las quejas y los resultados de las investigaciones, manteniendo la confidencialidad. El análisis de las quejas se incorporará a la revisión de la estrategia de ACT Alianza y las futuras decisiones de la Dirección. Los nombres de los reclamantes, las organizaciones, los testigos y los objetos de las quejas no serán revelados en informes públicos.

5.2 Revisión de esta política

Esta política se revisará cada cuatro años para incluir las enseñanzas extraídas de la experiencia en el manejo de las quejas y para estudiarla a la luz de las aportaciones realizadas por los beneficiarios de esta política de quejas, incluyendo las comunidades y los niños. Se consultará regularmente a los miembros de ACT como parte de este proceso de revisión.

Anexo 1: Definiciones clave

En este documento se utilizan una serie de términos clave: preocupación. A efectos de la presente política, se definen de la siguiente forma:

Miembros del personal de ACT: se refiere a todos los miembros del personal temporal y permanente, las personas a su cargo, los pasantes, consultores, observadores, voluntarios y todas las personas que trabajan para ACT Alianza y su Secretaría o la representan, pero no se limita exclusivamente a los mismos.

Personas a cargo: cualquier persona que acompañe a un miembro del personal al ser trasladada su residencia al extranjero que esté alojada en instalaciones que pertenecen a la organización o que han sido alquiladas por la misma.

Demandante: Persona que formula la queja, incluido el supuesto objeto de la conducta indebida u otra persona que tenga conocimiento de posibles conductas indebidas. Los miembros del personal tienen la obligación de denunciar cualquier sospecha, inquietud o conocimiento que tengan con respecto a posibles violaciones del Código de conducta o del Código de buenas prácticas de ACT a través de los canales apropiados establecidos en la Política de quejas. Esto se aplica también a toda sospecha de explotación y abuso sexuales.

Queja: reclamación específica de todo aquel que se haya visto afectado negativamente por un acto de una organización o que considere que la organización no ha logrado cumplir con un compromiso explícito.

Investigación: proceso sistemático mediante el que se recopila información para probar o desmentir las acusaciones.

Quejas Sensibles: son las quejas relacionadas con acusaciones de explotación y abuso sexual, fraude y corrupción del personal de los miembros de ACT o de la Secretaría. La política respalda el manejo confidencial de la información relacionada con estas quejas. Además, se asegura de que las quejas sensibles son tratadas por los altos cargos y de que las quejas en relación con la explotación y el abuso sexuales son investigadas formalmente por un equipo de expertos.

Objeto de la queja: persona a la que se acusa de ser el responsable de la conducta indebida que se plantea en la queja.

Testigo: persona que testifica o aporta pruebas en la investigación. Esto incluye al objeto de la supuesta conducta indebida, al demandante, al objeto de la queja, a los miembros del personal de una organización asociada o a otro miembro del personal.

Anexo 2: Formato de carta de queja sugerido

Este formulario debe ser rellenado (o adaptado) por la persona u organización que desea presentar una queja o por un tercero.

(Todas las quejas 'sensibles' relacionadas con la explotación y el abuso sexuales, el fraude y la corrupción y faltas graves de mala conducta se guardarán de forma segura y se manejarán siguiendo estrictamente los procedimientos de confidencialidad, presentación de informes e investigación aplicables).

A: Datos generales

1. Nombre de la persona u organización que presenta la queja _____
Hombre/Mujer _____ Edad _____
2. Dirección _____
Tel. _____ Correo electrónico _____
3. Nombre de la persona u organización contra la que quiere presentar una queja (si lo conoce) _____
4. Día del incidente _____ Hora del incidente _____
5. Lugar del incidente _____
6. Día del informe _____ Hora del informe _____

B: Breve descripción del incidente o la preocupación

C: Nombre de los testigos (si los hay y si es pertinente). Proporcione los nombres de los testigos y dónde se les puede contactar, si lo sabe.

D: Describa las medidas tomadas. Si se trata de una queja relacionada con la explotación y los abusos sexuales, tenga a bien facilitar información detallada sobre la asistencia médica y la atención psicosocial que han sido proporcionadas, y sobre si se ha dado parte a la policía.

E: Exponga qué tipo de respuesta espera de ACT Alianza y cómo desea que se resuelva el asunto.

Nombre _____ Firma _____

Fecha _____