

ACT Alianza POLÍTICA DE QUEJAS

*Aprobada por la Junta Directiva en mayo de 2021,
esta política sustituye a la Política de quejas de octubre de 2016*

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 responsable.¹ 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 Alianza 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. Estos compromisos están claramente establecidos en el Código de conducta y en el Código de buenas prácticas de ACT Alianza, parte del Marco de calidad y rendición de cuentas de ACT Alianza, un documento clave para el proceso de certificación de ACT. Sin embargo, puede haber ocasiones en que la Secretaría de ACT o los miembros de ACT Alianza no cumplan las expectativas razonables de todas las partes interesadas en todo momento. Cuando esto ocurre, las partes interesadas de ACT 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 todas 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 en el ámbito de los programas deberían plantearse y debatirse con los empleados responsables que tengan tanto contacto con la actividad como sea posible.

En sus esfuerzos para contribuir a la prevención eficaz de la explotación, abuso y acoso sexuales, la Secretaría de ACT ha ratificado el sistema de denuncia de mala conducta (Misconduct Disclosure Scheme) del Comité Directivo para la Respuesta Humanitaria (SCHR, por sus siglas en inglés). Con esta ratificación, ACT y la Secretaría se comprometen a **comprobar sistemáticamente** con empleadores anteriores cualquier problema de conducta indebida relacionado con explotación y abusos sexuales y con nuevas contrataciones, así como **responder sistemáticamente** a esas comprobaciones de otras partes.

1.2 Propósito

La Secretaría de ACT es la que gestiona la Política de quejas de ACT Alianza. 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 de buena fe una preocupación o presentar una queja sobre cualquier violación o incumplimiento del Código de conducta o del Código de buenas prácticas de ACT Alianza.
- Establecer los papeles, las responsabilidades y los plazos para tramitar las quejas, y proporcionar orientaciones normativas claras para responder a y resolver las quejas contra miembros de ACT, personal de los miembros de ACT, contratistas, consultores, el personal de la Secretaría de ACT y la Secretaría de ACT.
- Garantizar un mecanismo coherente para que los miembros de ACT, su personal y el personal de la Secretaría rindan cuentas de su conducta y cumplimiento de las normas y las políticas de ACT.
- Poner un mecanismo confidencial, seguro, eficaz y transparente a disposición de las partes interesadas para que puedan expresar su preocupación o presentar quejas con respecto a la labor

¹ [Documento Fundacional de ACT Alianza](#), febrero de 2009.

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 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.

Las Directrices para investigaciones de la Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés) ofrecen orientación adicional, específica y complementaria sobre los principios fundamentales que sustentan la tramitación de las quejas, incluyendo las investigaciones, y fijan las normas mínimas para el establecimiento de mecanismos de manejo de quejas dentro de sus propias organizaciones y programas.

1.3 Obligación de informar

Se exige a todos los empleados de ACT (según se establece en la definición, se refiere aquí, entre otros, 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 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 podría llevar a la adopción de medidas disciplinarias.

1.4 No represalias (denuncia de irregularidades)

La Secretaría de 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 la Secretaría de ACT es asegurarse de que todas las quejas se tramitan de manera justa, apropiada y oportuna. La Secretaría se compromete a garantizar que las personas pueden plantear preocupaciones genuinas:

- 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, la Secretaría de ACT abordará la situación con una medida disciplinaria según el procedimiento adecuado; y
- sabiendo que las quejas serán tratadas de manera confidencial, y que todas las partes interesadas involucradas estarán sujetas a un acuerdo de confidencialidad.

La Secretaría de 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 motivada 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 objeto 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/a empleado/a de uno de los miembros de ACT o de la Secretaría de ACT presenta una queja malintencionada, se aplicarán medidas disciplinarias a discreción del empleador.

Las quejas malintencionadas pueden utilizarse para menoscabar el liderazgo de las OSC y los líderes de derechos humanos. Por lo tanto, es importante que la Secretaría de ACT se asegure de que se lleven a cabo investigaciones sólidas y confidenciales de acuerdo con las directrices de la Norma Humanitaria Esencial, garantizando la confidencialidad de todos los involucrados y un proceso justo. Cuando se trate de una queja anónima, el equipo de manejo de quejas debe ser extremadamente diligente para salvaguardar las identidades de todas las personas en aras de evitar daños innecesarios a las personas involucradas, incluido el objeto de la investigación.

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 Alianza y comprenden sus implicaciones, que incluyen, entre otros, la Política de quejas de ACT Alianza, el Código de Conducta de ACT Alianza y el Código de buenas prácticas de ACT Alianza.

La Secretaría de ACT apoya a sus miembros en sus esfuerzos por crear conciencia entre su personal, a través de diferentes oportunidades de capacitación, comunidades de práctica y la plataforma de aprendizaje, ACT Learn (fabo.org), que ofrece cursos de aprendizaje electrónico, tales como cursos sobre manejo de quejas, el código de conducta y protección infantil. Todo el personal y los voluntarios de los miembros involucrados en la respuesta humanitaria de ACT deben firmar el Código de conducta 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 Secretaría de ACT 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/la coordinador/a de las quejas de la Secretaría de ACT para garantizar una gestión coherente de las mismas. Toda queja recibida por el/la coordinador/a de las quejas de la Secretaría de ACT sobre miembros del personal o actividades de una organización miembro de ACT será enviada a la organización implicada para que la tramite y le dé seguimiento, manteniendo al/a la coordinador/a de las quejas de la Secretaría de ACT informado/a. La Secretaría de ACT mantendrá una lista actualizada de todos los contactos relevantes y los nombres de los coordinadores de quejas de sus miembros para permitir un proceso de derivación rápido y confidencial. No obstante, si la queja se refiere al director/a 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 esta Política de quejas, incluyendo el Código de conducta de ACT Alianza, el Código de buenas prácticas de ACT Alianza, sobre cómo presentar quejas y la naturaleza de las cuestiones sobre las que pueden presentarse quejas. La Secretaría de ACT nombrará a un/una coordinador/a de las quejas, que desempeñará al mismo tiempo el papel de coordinador/a de la protección infantil.

La Secretaría de ACT también es responsable de garantizar que todos los involucrados en la recepción y manejo de quejas (ya sea dentro de la Secretaría o dentro del Comité de gestión de quejas) hayan recibido formación sobre cómo recibir, tratar y comunicar de la mejor manera las quejas, específicamente las quejas delicadas. El Comité de gestión de quejas también se actualizará periódicamente sobre los nuevos desarrollos y las mejores prácticas dentro del sector en relación con la tramitación de quejas. La Secretaría de ACT espera el mismo compromiso con el desarrollo de capacidades de sus miembros.

1.6 Responsabilidad hacia aquellos por los que trabaja ACT

La Secretaría de 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, la Secretaría de ACT es responsable de las quejas que recibe con respecto al incumplimiento de las políticas y normas de ACT por parte de sus miembros.

Los miembros de ACT se comprometen a incorporar la protección y salvaguardia en todo su trabajo y, como mínimo, a garantizar que existan mecanismos para prevenir y responder a la explotación y el abuso sexuales, así como a otras formas de violencia de género. Entre los requisitos se incluyen mecanismos seguros de contratación, evaluación y gestión de riesgos, sensibilización y formación, que sirven para prevenir posibles

infracciones de las políticas. También se comprometen a garantizar que las personas con las que trabajan tengan acceso a la información y sepan cómo pueden hacer comentarios o presentar quejas, así como participar en el trabajo de ACT. Por ello, la Secretaría de ACT alienta a todos los miembros de ACT a que desarrollen sus propios mecanismos de quejas que sean seguros, accesibles y eficaces para las partes interesadas en sus propios contextos. 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. Esto incluye 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 y niñas 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 de ACT. Se debe consultar a las comunidades y a las personas afectadas por una crisis, con atención especial a las personas en riesgo de sufrir explotación y abusos sexuales, sobre la elaboración, la aplicación y el seguimiento de los procedimientos de tramitación de quejas establecidos. Vinculados a estos sistemas de quejas y derivaciones, los miembros también deben contar con un procedimiento para gestionar e investigar las quejas recibidas de manera justa, exhaustiva, confidencial e independiente, manteniendo un enfoque centrado en el superviviente en todo momento.

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 Comité de gestión de quejas

El Comité de gestión de quejas de ACT Alianza forma parte del Grupo de referencia de calidad y rendición de Cuentas y ofrecerá asesoramiento y apoyo con respecto a las quejas recibidas por la Secretaría y la Junta Directiva. El Comité de gestión de quejas tiene la responsabilidad de garantizar que toda queja recibida y remitida a los miembros sea tramitada de conformidad con la Política de quejas de ACT Alianza. Está compuesto por un mínimo de cinco personas, que corresponden a los siguientes puntos:

- el/la Secretario/a General de la Secretaría de ACT;
- al menos tres personas de organizaciones miembros de ACT, que pueden o no formar parte de la Junta Directiva de ACT, con conocimientos técnicos sobre el manejo de quejas, incluyendo conocimientos en materia de Recursos Humanos. El Comité de gestión de quejas es un subgrupo del Grupo de referencia de calidad y rendición de cuentas de ACT, por lo que sus miembros son parte del Grupo de referencia de calidad y rendición de cuentas.
- El/la coordinador/a de las quejas (miembro del personal de la Secretaría de ACT).

El/la coordinador/a de las quejas se encargará de la coordinación del Comité de gestión de quejas. El/la coordinador/a de las quejas será uno de los miembros del personal de categoría superior y este puesto se incluirá formalmente en la descripción de su cargo. El/la Secretario/a General será el/la coordinador/a sustituto/a durante las ausencias prolongadas del coordinador/a de las quejas (vacaciones, viajes o baja por enfermedad). Tendrá acceso a la dirección de correo electrónico destinada a las quejas y atenderá las quejas recibidas en coordinación con el/la coordinador/a de las quejas para garantizar la confidencialidad de los traspasos y seguimiento de las quejas. Todas las quejas que reciba la Secretaría de ACT por cualquier otro medio se remitirán al/la coordinador/a de las quejas, que colaborará estrechamente con el Comité de gestión de quejas. Es importante que el/la Secretario/a General de ACT participe en el Comité de gestión de quejas, o que al menos reciba informes del coordinador/a de las quejas sobre cómo tramita las quejas el Comité de gestión de quejas y sobre el progreso de las investigaciones cuando corresponda.

El Comité de gestión de quejas rinde cuentas al Secretario/a General de ACT e informará anualmente a la Junta Directiva sobre el trabajo del grupo. El/la Secretario/a General designa a los miembros del Comité de gestión de quejas 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 Comité de gestión de quejas participe en el estudio de una queja concreta, se tratará de encontrar a otro miembro del Comité de gestión de quejas.

2 Alcance de la política

Esta política se aplica a la labor realizada por los miembros de ACT y la Secretaría de ACT en relación con supuestas violaciones de las Políticas y Normas de ACT Alianza. Refleja el papel de la Secretaría de ACT frente a sus miembros y, específicamente, para ayudarlos a establecer mecanismos de queja eficaces. Esta política no reemplaza las políticas individuales de los miembros de ACT ni su propia función de manejo de quejas. No obstante, está diseñada para permitir que diferentes partes interesadas presenten quejas cuando el manejo de una queja por parte de un miembro y la posterior apelación no haya sido satisfactorio o no se haya ajustado a las mejores prácticas incluidas en el compromiso 5 de la Norma Humanitaria Esencial o si la queja contra el miembro de ACT implica a un miembro del personal de categoría superior o miembro de la junta/estructura de gobierno de la organización. Esta política también está diseñada para manejar todas las quejas dirigidas contra el propio personal de la Secretaría de ACT.

La secretaría de ACT requiere mecanismos obligatorios de quejas para todos sus miembros cuando reciben fondos a través de ACT Alianza. Sin embargo, la Secretaría reconoce que algunos miembros no tienen un mecanismo de quejas y alienta a sus miembros a tener un plan para desarrollar una política de quejas que cumpla con la Norma Humanitaria Esencial o una norma equivalente de calidad y rendición de cuentas. Para los miembros que aún no ofrecen un mecanismo de quejas operativo a sus partes interesadas, la Secretaría de ACT también recibirá y manejará las quejas en nombre de estos miembros, con total transparencia y cooperación con el miembro implicado.

2.1 Quejas que se tratan en esta política

La Secretaría de ACT Alianza aceptará las siguientes quejas:

- 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 Alianza o el Código de buenas prácticas de ACT Alianza y en los casos en los que la Secretaría de ACT tiene una responsabilidad contractual directa. Estas quejas las tramitará el Comité de gestión de quejas de ACT Alianza.
- Las quejas contra un miembro del personal de un miembro de ACT que, en el desempeño de sus funciones, incumple supuestamente el Código de conducta o el Código de buenas prácticas de ACT. Estas quejas serán remitidas a la organización miembro de ACT para que gestionen directamente el caso, a menos que el miembro de ACT no tenga mecanismos de queja operativos o solicite el apoyo de la Secretaría de ACT para manejar el caso si existe un aparente conflicto de intereses o riesgo potencial de que el/la reclamante o cualquier otra persona involucrada en el caso sufra represalias por parte del miembro de ACT. El Comité de gestión de quejas de ACT Alianza se pondrá en contacto con el miembro de ACT para identificar la forma más apropiada de tramitar dicha queja.
- Las quejas contra organizaciones miembros de ACT que, al proporcionar asistencia humanitaria, al desarrollo y/o de concienciación, supuestamente no aplican, cumplen o implementan las Normas y Políticas de ACT Alianza. Tal queja puede ser perjudicial no solo para los participantes del programa y las personas en riesgo, sino también para la reputación de la propia ACT Alianza. El Comité de gestión de quejas de ACT gestionará estas quejas.
- Las quejas contra organizaciones miembro de ACT después de la finalización de un proceso de quejas que incluye una apelación utilizando el procedimiento de apelación del miembro cuando el/la reclamante alega que la organización miembro no ha respetado su procedimiento estándar de quejas y sus mejores prácticas. Las quejas de esta naturaleza las gestionará el Comité de gestión de quejas de ACT. El objetivo de este proceso será el cumplimiento de los procedimientos de investigación y quejas acordados; el Comité de gestión de quejas no investigará la supuesta infracción en si misma.

Cuando se remite una queja a una organización miembro, el Comité de gestión de quejas debe estar informado sobre el proceso de manejo de quejas, los plazos previstos y los resultados. La organización miembro debe informar al Comité de gestión de quejas de su decisión y acciones de seguimiento una vez que se cierre el caso.

Si se recibe una queja de una organización miembro, el Comité de gestión de quejas mantendrá informada a la organización miembro sobre el proceso de tramitación de quejas, los plazos previstos y los resultados.

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 y los procesos acordados.

2.2 Quejas que no se tratan en esta política

No se incluyen en esta política quejas tales como las siguientes, aunque no limitadas a estas. 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 gestión.
- Las quejas relacionadas con los contratos de trabajo del personal de los miembros de ACT y los términos y condiciones contractuales del empleado. 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 de ACT, 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 no están cubiertas por esta política.
- Las quejas que ya son objeto de procedimientos judiciales.

Todas las quejas recibidas por el Comité de gestión de quejas de ACT serán reconocidas y se informará a los reclamantes sobre posibles derivaciones a otra instancia.

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

- Las quejas contra una posición o política que haya tomado ACT Alianza o un miembro de ACT para fines de concienciación, 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 quizá deseen presentar una queja ante un miembro del personal sin revelar su identidad a un público más amplio. Por ello, ACT también acepta quejas anónimas 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. Sin embargo, la Secretaría de ACT también es consciente de la posible manipulación de quejas con fines políticos o personales. Por lo tanto, las quejas anónimas deben incluir tanta información y detalles como sea posible para permitir más investigaciones preliminares. Si no se ha compartido información suficiente, la Secretaría de ACT no podrá ocuparse de tales denuncias anónimas. Los reclamantes anónimos deben ser conscientes de la incapacidad de ACT de dar respuestas en tales casos.

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 del/de la superviviente/víctima, de quien presenta la queja, del objeto de la queja, de otros testigos y del personal de ACT. Asegurar una estricta confidencialidad es primordial cuando se manejan quejas delicadas. Los hechos y la naturaleza de la queja, la identidad de los participantes clave y los documentos de la investigación son confidenciales. Esto 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. Sin embargo, el objeto de la queja debe tener información sobre las acusaciones exactas en su contra, incluidas las fechas, los lugares y los posibles supervivientes, para permitir su respuesta, a más tardar durante la entrevista del objeto de la queja con el equipo de investigación.

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/la superviviente 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 o resultado del estudio de la queja. El Comité de gestión de 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, el Comité de gestión de quejas y el equipo investigador designado tendrán acceso a los archivos en formato electrónico. Todos los archivos deben estar protegidos por una contraseña o guardados en una carpeta electrónica segura. No se compartirá información confidencial a través de comunicaciones por correo electrónico no protegidas. Todos los archivos personales relacionados con una queja, fundamentada o no, deben ser destruidos de acuerdo con los requisitos legales sobre protección de datos.

3 Presentar una queja

3.1 Quién puede presentar una queja

Podrán presentar una queja todas las partes interesadas de ACT, incluidas las poblaciones afectadas, 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/la 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, y teniendo en cuenta las barreras y dificultades para presentar quejas, la Secretaría está dispuesta a recibir quejas en cualquier momento.

3.3 Cómo presentar una queja

El sitio web de ACT recoge la información sobre cómo presentar una queja, incluyendo una plantilla con el modelo de carta de presentación de queja (www.actalliance.org/complaints).

Las quejas deben dirigirse al “coordinador/a de las quejas” en la Secretaría de ACT utilizando alguno de los siguientes medios: carta, correo electrónico, teléfono o contacto personal. Es importante incluir tanta información como sea posible sobre las identidades del objeto de la queja, la organización y los posibles testigos. Excepto en el caso de una queja anónima, se debe proporcionar la información de contacto del/de la reclamante para futuras comunicaciones e investigaciones. Las quejas presentadas por niños/as o en nombre de niños/as (cualquier persona menor de 18 años) serán tramitadas por el/la coordinador/a de la protección infantil que, siempre que sea posible, tratará las quejas de los niños/as 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 se hayan completado los datos, se debe enviar por carta o correo electrónico a los siguientes contactos:

- *Por carta, dirigida a:*
“Coordinador/a de las quejas”
Secretaría de ACT Alianza
150 Route de Ferney
C.P. 2100
1211 Ginebra 2
Suiza
- *Por correo electrónico a:* complaintsbox@actalliance.org
- *Por teléfono o mensaje de texto (SMS): el número de teléfono se facilitará en el sitio web de ACT, en la página de Quejas.*

Por favor, tengan en cuenta que el inglés, francés y español son los idiomas preferidos para recibir y tratar las quejas a fin de limitar el número de personas que tienen conocimiento de las mismas. Sin embargo, si los reclamantes no pueden comunicarse en estos idiomas, la Secretaría de ACT también aceptará denuncias escritas en otros idiomas. Sin embargo, el proceso para tratar una queja de este tipo podría durar más tiempo.

3.4 Acuse de recibo de la queja

El/la reclamante recibirá el acuse de recibo de la queja, cuando sea posible, en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la queja por parte de la Secretaría 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 el Comité de gestión de quejas a la queja por el momento y qué es lo próximo que hará;
- el nombre del/de la coordinador/a 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/de la reclamante mediante la comunicación bidireccional entre este/a y la persona que recibió la queja. El Comité de gestión de quejas debe decidir si la acusación tiene que ser investigada. La decisión se puede tomar haciendo las siguientes preguntas preliminares:

- 1) ¿Está relacionada la queja con el incumplimiento del Código de conducta o el Código de buenas prácticas de ACT?
- 2) ¿Qué nivel de riesgo existe para las personas involucradas? ¿Pondrá un proceso de investigación o los posibles resultados en peligro las vidas de cualquiera de las partes relacionadas con la queja? Si es así, ¿se pueden tomar todas las medidas razonables para garantizar que se minimizan los riesgos?
- 3) ¿Se trata de una queja que corresponde al ámbito de lo que la Política de quejas de ACT Alianza define como "queja"?
- 4) ¿Hay suficiente información para investigar?

4.2 Proceso de investigación

La investigación seguirá los pasos y procesos fundamentales descritos en las *Directrices de quejas e investigación del Comité de gestión de quejas*. La Secretaría de ACT se compromete a mantener cualquier investigación tan centrada en los supervivientes como sea posible, considerando todas las posibles limitaciones y oportunidades de seguridad, médicas y jurídicas.

4.3 Información sobre el resultado de la investigación

La Secretaría de ACT alentará activamente a sus miembros a adherirse al sistema de denuncia de mala conducta, contribuyendo a una información coherente sobre los resultados de la investigación y el enfoque disciplinario entre los miembros. Sin embargo, este proceso no es proactivo; la información solo se proporciona bajo petición de la organización de contratación.

La Secretaría de ACT comunicará el resultado final de la investigación a la/s persona/s que ha/n presentado la queja, cuando sea posible, **60 días** después del acuse de recibo de la queja. 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/la reclamante no recibirá información sobre los detalles de la investigación, pero será informado/a del resultado de la investigación. Los resultados posibles son los siguientes:

- que se trate de una queja justificada y se remita a la dirección o al miembro de ACT 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.

En caso de una acusación de falta de conducta de índole sexual que no siga adelante debido a pruebas insuficientes o poco claras, se debe considerar cuidadosamente cómo informar al/la superviviente sobre el resultado; teniendo en cuenta que tales resultados pueden hacer que reviva el trauma experimentado y que pueda necesitar apoyo adicional.

4.4 Procedimientos disciplinarios

Para los miembros de ACT:

Si un miembro de ACT no toma las medidas adecuadas después de una queja justificada contra uno de sus empleados para minimizar el riesgo de infracciones similares en el futuro, o si un miembro de ACT no informa sobre el manejo de una queja remitida por el Comité de gestión de quejas dentro del plazo acordado, esto podrá ser motivo de medidas disciplinarias contra el miembro de ACT, a través de la Política disciplinaria de los miembros de ACT. Aquí se incluye el no despido de un miembro del personal cuando se confirma que este ha explotado o abusado sexualmente de un/a niño/a, u otras infracciones graves del Código de conducta de ACT.

El Comité de gestión de quejas, a través de la Secretaría de ACT, también puede recomendar procedimientos disciplinarios contra uno o más miembros de ACT al Comité de Adhesión y Candidaturas en relación con quejas más amplias de incumplimiento de los miembros. En tales casos, el Comité de gestión de quejas tomará todas las medidas necesarias para mantener un alto nivel de confidencialidad sobre la identidad de las personas involucradas en la queja.

El Comité de gestión de quejas de ACT puede coordinarse con el Comité de Adhesión y Candidaturas y recomendarle procedimientos disciplinarios contra uno o más miembros de ACT. Los procedimientos disciplinarios pueden llevar a la censura, la suspensión de privilegios o la pérdida de la condición de miembro, tal y como recoge la Política disciplinaria de los miembros de ACT. El Comité de Adhesión y Candidaturas hace recomendaciones finales a la Junta Directiva.

El Comité de gestión 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 una 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 Comité de gestión de quejas de ACT puede recomendar procedimientos disciplinarios contra 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. Estas recomendaciones deben tener en cuenta la legislación laboral nacional aplicable. No obstante, le corresponderá a dicho miembro de ACT tomar la decisión final sobre la medida disciplinaria más adecuada.

Para el personal de la Secretaría de ACT:

El Comité de gestión de quejas de ACT puede recomendar procedimientos disciplinarios para el personal de la Secretaría de ACT al Secretario/a General, o a la Junta Directiva si la queja está relacionada con el/la Secretario/a General. Estas recomendaciones deben tener en cuenta la legislación laboral nacional aplicable. No obstante, la decisión final sobre las medidas disciplinarias será tomada por el/la Secretario/a General de ACT en consulta con el supervisor directo del miembro del personal (si está relacionada con miembros del personal), o por la Junta Directiva (si está relacionada con el/la Secretario/a General). Si se confirma que un miembro del personal de la Secretaría de ACT ha explotado o abusado sexualmente de un/a niño/a, será destituido de su puesto.

4.5 Proceso de apelación

Si el/los reclamante/s o el/los objeto/s de una 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/a General, que a su vez informará al Comité Ejecutivo. Si el/la Secretario/a General está implicado/a en el caso, la carta de apelación puede dirigirse al moderador/a de la Junta Directiva. No podrán 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 solicitud de apelación. 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 todas las partes interesadas en función de los requisitos legales de la organización contratante. El/la coordinador/a de las quejas elaborará anualmente un informe de síntesis sobre los tipos de quejas recibidas y el estado de su solución, además de las lecciones aprendidas. Este informe se debe presentar primero ante el Comité de gestión de quejas de ACT para sus comentarios 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/las reclamantes, las organizaciones, los/las testigos y los objetos de las quejas no serán revelados en los informes públicos.

5.2 Revisión de esta política

Los cambios menores a esta política, en línea con las mejores prácticas y desarrollos dentro del sector, pueden ser aprobados por el Comité de gestión de quejas. Esta política se revisará completamente 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. 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 (su) 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.

Reclamante: Persona que formula la queja, incluido el/la supuesto/a superviviente de la conducta indebida u otra persona que tenga conocimiento de posibles conductas indebidas.

Queja: reclamación específica de toda persona que se haya visto afectada 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.

Obligación de informar: todos los miembros del personal tienen la obligación de informar sobre cualquier conocimiento, sospecha o preocupación que tengan de infracciones del Código de conducta de ACT o del Código de buenas prácticas de ACT a través de los canales adecuados, como se describe en la presente Política de quejas, incluida la sospecha de explotación y abuso sexuales. Esta obligación no incluye la obligación de divulgación por parte de un/a sobreviviente.

Quejas Sensibles: cualquier queja relacionada con acusaciones de explotación y abuso infantil, incluyendo el abuso y explotación sexuales, fraude y corrupción del personal de los miembros de ACT o de la Secretaría de ACT. 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, así como las quejas relacionadas con abuso y explotación infantil, incluyendo el abuso y la explotación sexual, son investigadas formalmente por un equipo de expertos.

Objeto de la queja²: persona a la que se acusa de ser el/la responsable de la conducta indebida que se plantea en la queja.

Testigo: persona que testifica o aporta pruebas en la investigación. Esto incluye a: el/la superviviente, el/la reclamante, el objeto de la queja, los miembros del personal de una organización asociada u otro miembro del personal.

²La Secretaría de ACT está al tanto de los debates en curso dentro del sector humanitario sobre el uso de “objeto de la queja” y “objeto de preocupación”. El debate está vinculado a consideraciones relacionadas a los denunciantes que plantean una preocupación y no una denuncia. Sin embargo, la Secretaría de ACT decidió mantener la denominación inicial de “objeto de la queja” para reconocer también la terminología utilizada entre sus miembros.

Anexo 2: Formato de carta de queja sugerido

Este formulario debe ser relleno (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

- Nombre de la persona u organización que presenta la queja _____
Hombre / Mujer _____ Edad _____
- Dirección: _____
Tel.: _____ Correo electrónico: _____
- Nombre de la persona u organización contra la que quiere presentar una queja (si lo conoce)

- Fecha del incidente _____ Hora del incidente _____
- Lugar del incidente: _____
- Fecha 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: _____