

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS

OFICINA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO

Versión 2.0 - 01 DE ENERO DE 2024



Tabla de contenido

Principios rectores	3
Sección 1: Presentación de una queja	3
Sección 2: Recepción de una queja	4
Sección 3: Composición y principios de funcionamiento del Comité de Evaluación y Tratamiento de Quejas	5
Sección 4: Evaluación de la admisibilidad de una queja	7
Principios	7
Decisión	8
Confidencialidad	8
Sección 5: Investigación.....	8
Principios	9
Responsable de la investigación	9
Sobre las condiciones de la investigación	10
Desarrollo de la investigación	10
Informe y recomendaciones de la investigación	11
Conclusiones de la investigación	11
Conclusión de la tramitación de la queja.....	12
Sección 6: Archivo y rendición de cuentas	12

Principios rectores

La Oficina adopta una política de gestión de quejas que permite a todo su personal, pasantes, y personas cooperantes, así como a los miembros del Consejo de Administración, a los socios externos o a los proveedores de servicios y a las y los niños denunciar a la Oficina cualquier acto, comportamiento, acción u omisión, voluntaria o involuntaria, que se considere contrario al código de conducta y a todo el marco institucional, incluidas las políticas de empleo de la Oficina.

Como tal, la Oficina establece canales de comunicación y mecanismos de manejo predefinidos para que cualquier persona pueda presentar una queja ante cualquier parte interesada que colabore con la Oficina.

Cualquier enfoque de gestión de reclamaciones se guiará por los siguientes principios rectores:

Equidad en el manejo de todas las quejas.

Confidencialidad en todas las etapas del proceso.

Respeto y consideración por la dignidad y los impactos en la salud mental y la reputación de las personas involucradas.

Prontitud e imparcialidad en la tramitación de la queja.

Capacitación: Las personas designadas responsables del tratamiento de las quejas:

- Serán debidamente capacitadas sobre el marco institucional de la Oficina y tendrán a su disposición las herramientas necesarias para el manejo y seguimiento de las quejas.
- Tramitarán las quejas de acuerdo con el procedimiento que se establece a continuación.
- Dispondrán del tiempo necesario, durante su horario de trabajo, para desempeñar las funciones que se les asignen.

Sección 1: Presentación de una queja

Cualquier persona, interna o externa a la Oficina, podrá presentar una reclamación, en su idioma habitual, cuando considere que se ha violado un principio del marco institucional:

Se puede presentar una queja:

- Por escrito por correo electrónico a la siguiente dirección: solidaires@ibcr.org
- Por correo electrónico u oralmente directamente al Departamento de Recursos Humanos, Administración y Seguridad (DRHAS).



Como mínimo, la queja debe contener la siguiente información: nombre y apellidos del denunciante y de la persona contra la que se presenta la queja, detalles de los hechos que dieron lugar a la queja, incluida la fecha de los hechos, y cualquier otra información pertinente.

Hay varios canales de comunicación fiables y confidenciales disponibles que permiten a cualquier persona, incluidas las y los niños, presentar una queja con total seguridad:

- Dirección de correo electrónico confidencial única, mencionada anteriormente.
- Tarjetas del tamaño de una tarjeta de visita con la dirección de correo electrónico dedicada al mecanismo de quejas de la Oficina, disponibles en todos los eventos de la Oficina.
- Mecanismos adaptados a las y los niños mencionados en un código de conducta en la versión adaptada a las y los niños.
- Anexo a todos los contratos, acuerdos o formas de colaboración escrita que contengan información relativa a este mecanismo.

Sección 2: Recepción de una queja

Se designan dos personas empleadas de la Oficina para recibir las quejas y tener acceso al buzón solidaires@ibcr.org:

- La Dirección General (DG);
- El Departamento de Recursos Humanos, Administración y Seguridad (DRHAS).

Se enviará un acuse de recibo al reclamante por correo electrónico u oralmente dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la recepción de la queja:

- Se le puede pedir a la persona que hace la queja que:
 - Rellene el formulario de reclamación normalizado.**Y/O**
 - Proporcione información adicional, con el fin de poder orientar mejor la tramitación de la queja.
- A iniciativa de la DRHAS, las dos personas evalúan y determinan la naturaleza de la queja, de acuerdo con su nivel de conocimiento y de acuerdo con la información disponible.
- En el caso de una queja relacionada con un incidente de salvaguardia, se remite conjuntamente a la personas Asesora Superior de Protección de la Infancia y a la persona Asesora de Protección de la Infancia, quienes serán las únicas personas responsables de examinar la admisibilidad de la queja y de cualquier investigación.

- Cuando la información es suficiente o si no ha habido respuesta a cualquier información adicional solicitada, el DRHAS remite el asunto al Comité de Evaluación y Tramitación de Quejas ("el Comité"), para que pueda determinar, como primer paso, la admisibilidad o no de la queja.

La información se proporciona al Comité de la siguiente manera:

- Por correo electrónico.
- Con fecha fijada para la reunión del Comité (máximo 5 días después de la presentación de la queja).
- Mencionando el carácter estimado de la reclamación, la fecha de recepción y el origen de la queja: persona interna (empleado(a), persona cooperante o pasante) o externa (socios, consultores(as), proveedores de servicios, niñas, niños, etc.) de la Oficina.
- La presentación de la queja se comparte eliminando los nombres y apellidos de la persona que presenta la queja y de la persona acusada por la queja. En el momento de presentar una queja y durante el examen de admisibilidad, la información relativa a la identidad de las personas implicadas se oculta al conocimiento de los miembros del comité.

Además de remitir el asunto a los miembros del Comité, cuando se trata de una queja de fraude o corrupción, la DRHAS convoca a la persona Directora de Finanzas.

Todas las quejas recibidas serán compiladas por la DRHAS en una tabla de seguimiento de informes de quejas, con fines de rendición de cuentas a la Junta Directiva. Esta tabla no contiene ninguna información que infrinja la confidencialidad de las personas involucradas o asociadas con ella.

Sección 3: Composición y principios de funcionamiento del Comité de Evaluación y Tratamiento de Quejas

La Oficina establece un Comité de Evaluación Tratamiento de Quejas ("el Comité"), cuyo mandato será caracterizar la naturaleza de la queja, evaluar su admisibilidad, realizar una investigación si es necesario, determinar medidas correctivas y cerrar el expediente.

Miembros del Comité:

La persona al frente de la Dirección General de la Oficina con poder de decisión.

Dos representantes de las y de los empleados, con poder de decisión. Son elegidos por sus pares por mayoría para un período de dos años. Para ser elegibles para este mandato, deben cumplir con un criterio de antigüedad de dos años y no tener antecedentes disciplinarios.



El(la) Asesor(a) de Recursos Humanos (ARH), que desempeña un papel en el seguimiento del cumplimiento de esta política y sus principios durante un proceso de evaluación y tratamiento de una queja. La persona Asesora de Recursos Humanos tiene derecho a participar activamente en los intercambios y a emitir su dictamen, sin poder de decisión, salvo en caso de bloqueo vinculado al principio de unanimidad. Tiene la autoridad para solicitar una suspensión del proceso de arbitraje, si considera que no se están siguiendo los Principios Rectores y/o el proceso no es respetado. También es responsable de redactar las actas de cada reunión del comité, y de comunicar a las partes denunciadas y a los sujetos de la queja durante la investigación. Por último, informa al Departamento de Recursos Humanos (DRH) que se ha presentado una queja y de los pasos dados en el proceso de evaluación y tratamiento de la misma.

La información de contacto de los miembros del Comité está disponible en el APCO de la Oficina.

En caso de queja contra un miembro del Comité

Si el Director General está involucrado como sujeto de la queja, la ARH informa al comité ejecutivo del Consejo de Administración el cual determinará las medidas que deben adoptarse para garantizar que se lleve a cabo una investigación.

La ARH y los demás miembros del comité no son informados de la queja ni de cómo se tramita. De acuerdo con las conclusiones de la investigación, el presidente del Consejo de Administración adoptará las medidas oportunas con respecto al Director General y para cualquier otro acto de comunicación interna y/o de buen gobierno general de la Oficina. La ARH informará al denunciante de las conclusiones de la investigación.

Si la ARH se ve afectada, el Director General informa al Comité Ejecutivo del Consejo de Administración, que determinará los pasos a seguir para sustituir la ARH en su función habitual.

Si uno de los dos miembros electos del equipo está ausente o afectado, cada miembro tiene un suplente que también ha sido nominado por elección de sus pares, la ARH se pone en contacto con la persona suplente y la integra en el Comité.

Las reglas de documentación son las siguientes:

- Cada período de sesiones del Comité es objeto de un informe escrito por la ARH y se archiva en el expediente del proceso de la queja.
- Cualquier formulario, documentación, testimonio u otra información relacionada con la tramitación de las quejas se archiva en un archivo específico por la ARH.

Coordinación de intercambios:

La ARH es responsable de coordinar todos los intercambios relacionados con la tramitación de la queja, dentro de los plazos establecidos en la política.

Toma de decisiones:

Todas las decisiones del Comité se adoptan por unanimidad.

La ARH tiene derecho a arbitrar para suspender el proceso de queja en caso de incumplimiento del procedimiento.

Sección 4: Evaluación de la admisibilidad de una queja

Principios

La primera medida del Comité es reunirse para confirmar o recalificar la naturaleza de la queja, evaluar su admisibilidad y, por lo tanto, decidir si se tramitará. Durante el examen de admisibilidad, la identidad de los denunciantes y los sujetos de la queja se mantienen confidenciales.

Si el Comité ha reclasificado una queja como incidente de salvaguardia o tiene dudas sobre la clasificación del incidente, tiene la obligación de remitir el expediente conjuntamente a la persona Asesora de Protección de la Infancia y Asesora de Protección de la Infancia, quienes serán las únicas personas responsables de examinar la admisibilidad de la queja y de cualquier investigación.

Si el Comité ha reclasificado una queja como fraude o corrupción, está obligado a incluir a la persona Directora de Finanzas en el examen de la admisibilidad de la queja.

Admisibilidad de la queja:

- Marco institucional: cualquier motivo de reclamación se considera admisible para su tratamiento cuando el motivo implique una acción, comportamiento, omisión o cualquier otro acto contrario a las políticas institucionales, incluidos, entre otros, los contratos, los códigos de conducta y ética, las políticas institucionales, las cartas de valores y los procedimientos de la Oficina.
- El marco legal y penal: cualquier motivo de queja en el que se alegue un acto contrario a la ley también puede ser denunciado ante las autoridades competentes. Se consultará al denunciante antes de iniciar cualquier procedimiento ante la policía. Además, cualquier procedimiento iniciado con las autoridades debe ser aprobado por la alta dirección. Este último será el responsable de presentar una queja en nombre de la Oficina.

La decisión de admisibilidad se adopta sobre la base de:

- La evaluación por parte del Comité de la naturaleza de la conducta, acción, acto u omisión, contraria al marco institucional de la Oficina.
- La evaluación por parte del Comité de la gravedad de la conducta, acción, acto u omisión contraria al marco institucional de la Oficina.

El Comité podrá designar a uno de sus miembros para que realice una entrevista de seguimiento con el denunciante a fin de obtener información adicional que permita tomar una decisión. En este caso, la DRHAS revelará la identidad del denunciante y del sujeto de la queja.

Decisión

Admisible para investigación

El Comité decide que la queja es admisible y designa a uno de sus miembros o a un tercero de la Oficina para que lleve a cabo la investigación. El proceso de queja comienza en esta etapa.

Inadmisible para investigación

El Comité decidirá que la queja es inadmisibile para su investigación o seguimiento. La DRHAS formalizará la decisión mediante una nota escrita al Comité e informará por escrito a la persona que presentó la queja.

Inadmisible para la investigación, pero admisible para el seguimiento por parte de la DRHAS

El Comité decide que la queja no es admisible para su investigación, pero sí para su seguimiento por parte de la DRHAS. La naturaleza del seguimiento será determinada por la DRHAS dependiendo del motivo de la queja.

Inadmisible para investigación, pero declaración a las autoridades competentes

El Comité decide que la queja es inadmisibile, pero considera que los motivos de la investigación son competencia de las autoridades judiciales competentes. El comité tomó entonces la decisión de recomendar a la alta dirección que el asunto se señalara a la atención de la policía. La alta dirección informará al Consejo de Administración. A continuación, el DRHAS informará al denunciante y le pedirá su consentimiento para violar la confidencialidad.

Confidencialidad

La DRHAS formalizará la decisión del Comité mediante el envío de una nota escrita a sus miembros y al denunciante, indicando los próximos pasos o el cierre del proceso. El objeto de la queja será informado de la presentación de la queja y de las medidas adoptadas al respecto.

En caso de una queja interna, la persona que es objeto de la queja solo será informada en caso de seguimiento por parte de la DRHAS y sin más detalles relacionados con el contenido de la queja.

Sección 5: Investigación

Principios

Se inicia una investigación a raíz de la decisión del Comité de definir la queja como admisible para su investigación. Una vez confirmada la admisibilidad, la DRHAS comparte con los miembros del Comité las identidades de los denunciantes y de los sujetos de la queja para que proceda la investigación.

Específicamente para los casos que involucran información personal, el Comité debe incluir el "Comité de Acceso a la Información y Protección de la Información", según lo dispuesto en la Política de Privacidad del IBCR. A continuación, este comité indicará las medidas de investigación específicas relacionadas con la protección de la información personal (véase la política de privacidad).

Responsable de la investigación

A más tardar 48 horas después de la decisión del Comité sobre la admisibilidad, el Comité votará por unanimidad:

1. El nombramiento de un miembro del Comité para llevar a cabo la investigación o del punto focal del Comité de Administración para el cumplimiento del marco institucional de la Oficina o de un tercero competente (ajeno a la Oficina). Se nombra a un tercero, en particular en los casos en que el Director General es objeto de la reclamación o cuando los miembros del Comité consideran que no tienen la formación y/o la experiencia suficientes para llevar a cabo la investigación.

La DRHAS es responsable de garantizar la competencia de la persona designada y, si es necesario, de ejercer su derecho al arbitraje.

2. Cronograma para procesar la queja

La DRHAS debe asegurarse de que el plazo no exceda los 30 días calendario, en la medida de lo posible dependiendo de la complejidad y circunstancias de la queja. Debe informar a la persona que presentó la queja.

A título indicativo, dependiendo de la gravedad, el tiempo de evaluación y tratamiento puede ser el siguiente:

Nivel	Impacto directo e indirecto	Duración del tratamiento
1	Poco o ningún impacto en la integridad física y mental de las personas y las y los niños, así como en la integridad operativa, financiera y de reputación de la Oficina.	4 semanas calendario
2	Pocas consecuencias sobre la integridad física y mental de las personas, las niñas y los niños;	2 semanas calendario

	<p>Impacto moderado en la integridad financiera de la Oficina;</p> <p>Impacto moderado en la integridad operativa (retrasos menores en la implementación);</p> <p>Consecuencias que deben evaluarse sobre la integridad de la reputación.</p>	
3	<p>Consecuencias graves e inmediatas sobre la integridad física y mental de las personas;</p> <p>Repercusiones significativas en la integridad financiera de la Oficina;</p> <p>Impacto significativo en la integridad operativa (suspensión de la implementación);</p> <p>Consecuencias para la reputación que exponen a la Oficina a un abuso de confianza con sus socios.</p>	<p>En caso de consecuencias para la integridad física y mental, se deberán tomar medidas correctivas en un plazo de 24 horas.</p> <p>Para otro tipo de consecuencias, el tiempo de procesamiento debe ser de 5 días hábiles.</p>

Sobre las condiciones de la investigación

El Comité podrá decidir adoptar medidas inmediatas para garantizar el buen desarrollo de la investigación, tales como:

- Suspender o minimizar todo contacto, relación laboral o de colaboración entre el denunciante y la persona objeto de la queja, mediante, entre otras cosas: la suspensión de la persona objeto de la queja, interrupción obligatoria del contacto verbal o escrito entre personas, trabajo remoto, cambio en la supervisión.
- Suspender temporalmente un acuerdo de asociación.
- Suspender temporalmente una actividad.
- Suspender temporalmente un pago.

Desarrollo de la investigación

La persona responsable de llevar a cabo la investigación debe obtener previamente el consentimiento a la confidencialidad de la identidad del denunciante.

Todo enfoque de investigación debe basarse en la recopilación de pruebas objetivas y demostrables de recopilación de testimonios creíbles y fidedignos. En particular, es posible que las personas objeto de la queja o identificadas como testigos sean solicitadas en el marco de una entrevista, que se soliciten y lean documentos e intercambios de correos electrónicos o personales.

La persona a cargo de la investigación debe documentar por escrito cada paso de la investigación, incluida la redacción de los testimonios y las entrevistas realizadas.

Cualquier información recibida, ya sea escrita o verbal, se mantendrá confidencial para la persona responsable de llevar a cabo la investigación. Los miembros del comité solo tendrán acceso a los resultados de la investigación. Solo la DRHAS conservará los informes completos de la investigación para su archivo.

Informe y recomendaciones de la investigación

La persona designada para llevar a cabo la investigación prepara un informe de investigación que incluye una recomendación para concluir la queja. Se comparte solo con la DRHAS, con fines de archivo.

Las posibles recomendaciones pueden incluir:

- Queja fundada con medidas disciplinarias recomendadas.
- Queja fundada con declaración ante las autoridades competentes.

Una queja fundada significa que los resultados de la investigación declaran a la persona objeto de la misma responsable de una falta de conducta en relación con el marco institucional de la Oficina.

- Queja no fundada sin seguimiento (archivo del expediente de queja).
- Queja no fundada con seguimiento por parte de DRHAS.

Una queja no fundada significa que los resultados de la investigación no encuentran a la persona objeto de la queja responsable de ninguna falta dentro del marco institucional de la Oficina.

Conclusiones de la investigación

Dentro de las 72 horas siguientes a la presentación de las recomendaciones de la investigación, los miembros del Comité deben haber examinado las recomendaciones y haber hablado con la persona que llevó a cabo la investigación.

Si el Comité lo considera necesario, antes de tomar una decisión final sobre el tratamiento de la queja, podrá decidir:

1. Profundizar la investigación en aspectos específicos y prorrogarla por 30 días calendario adicionales.



2. Cambiar a la persona responsable de llevar a cabo la investigación y reabrir la investigación.
3. Reunirse con el denunciante y/o el objeto de la queja (a través del DRHAS y/o el Director General).

A más tardar 5 días calendario después de recibir las recomendaciones de la investigación, el Comité votará sobre las siguientes conclusiones:

1. Validar la recomendación de la investigación:

- Queja fundada con medidas disciplinarias recomendadas.
- Queja fundada con declaración ante las autoridades competentes
- Queja no fundada sin seguimiento (archivo del expediente de queja).
- Queja no fundada con seguimiento por parte de la DRHAS.

El expediente de tramitación de la reclamación no se archiva en el expediente de la persona objeto de la reclamación.

2. Decida las acciones asociadas con la recomendación:

- a. Medidas disciplinarias si la persona interesada es empleada, pasante o cooperante, sobre la base del manual de la persona empleada.
- b. Obteniendo el consentimiento previo del denunciante, en caso de declaración ante las autoridades.
- c. Especificándolo en el informe de conclusión, en caso de queja no fundada y sin seguimiento.
- d. Identificar acciones de seguimiento, en caso de queja no fundada con seguimiento por parte de la DRHAS.

Conclusión de la tramitación de la queja

La evaluación de admisibilidad y el proceso de manejo de quejas están documentados por escrito por la DRHAS. La conclusión de la investigación se formaliza con la firma de un informe por parte de todos los miembros del comité de evaluación y reclamaciones.

El informe es preparado por la DRHAS y presentado por firma a más tardar 24 horas después de la decisión de concluir la investigación.

A continuación, la DRHAS comunicará al denunciante y a la persona que fue objeto de la queja, las conclusiones de la gestión de la investigación y los pasos a seguir.

Sección 6: Archivo y rendición de cuentas



La DRHAS archiva en un archivo específico las actas de cada sesión del Comité, las entrevistas adicionales y cualquier documentación relacionada con la tramitación de una queja. El archivo solo es accesible por la DRHAS.

La DRHAS también se encarga de elaborar un informe anual sobre la tramitación de las quejas, destinado a la dirección general, para su seguimiento por parte del consejo de administración. Este informe preserva la confidencialidad de las personas denunciantes y de las personas sujeto de la queja, y sólo expone los motivos de la misma y las conclusiones a las que se ha llegado.