



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE QUEJAS PARA PROGRAMAS INTERNACIONALES

Sección Uno: Política de manejo de quejas

Sección Dos: Procedimientos de manejo de quejas

CONTENIDO

SECCIÓN UNO: POLÍTICA DE MANEJO DE QUEJAS

- 1.1 Fundamentación y propósito del manejo de quejas para los programas internacionales de CAFOD
- 1.2 Principios clave de un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)
- 1.3 Alcance de la política de manejo de quejas para programas internacionales
 - 1.3.1 Quién puede formular una queja conforme a esta política
 - 1.3.2 Áreas clave y tipos de quejas
 - 1.3.3 Registro, monitoreo e informes de quejas
 - 1.3.4 Aprendizaje de las quejas
- 1.4 Principios de resolución de quejas de CAFOD
- 1.5 Personal directivo y responsabilidad

SECCIÓN DOS: PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE QUEJAS

- 2.1 Comunicar y establecer el Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)
- 2.2 Recepción de quejas
- 2.3 Procesamiento e investigación de quejas
 - 2.3.1 Quejas ante CAFOD
 - 2.3.2 Quejas de beneficiarios o contrapartes sobre organizaciones externas
- 2.4 Retroalimentación y apoyo al recurrente y partes implicadas
- 2.5 Resolución y derecho a apelación

Anexos

A: Flujograma: De recurrente a CAFOD (directo e indirecto)

B: Descripción del proceso de manejo de quejas de CAFOD, para quejas presentadas directa o indirectamente a CAFOD

Anexo C: Lista de señas de contacto de gestores de quejas de CAFOD

Nota sobre terminología: el término "beneficiarios" se usa para referirse a los individuos y comunidades específicos a los que servimos mediante nuestro trabajo con nuestras contrapartes.

SECCIÓN UNO

POLÍTICA DE MANEJO DE QUEJAS

1.1 Fundamentación y propósito del manejo de quejas para los programas internacionales de CAFOD

La Visión, Misión y Valores de CAFOD resaltan nuestra creencia en un mundo donde se respeten los derechos y la dignidad de cada individuo. En CAFOD, rendición de cuentas significa asumir responsabilidad por escuchar las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de nuestros colaboradores, donantes, contrapartes y las comunidades a las que servimos. Significa actuar sobre la base de lo que ellos nos están diciendo y responder ante ellos por las decisiones que tomamos. Significa que nos esforzamos por mejorar la calidad, aprendizaje y eficacia de nuestros programas internacionales, al tiempo que ponemos a nuestras contrapartes y las comunidades a las que servimos en el centro de nuestro trabajo.

Como parte de un movimiento constante para mejorar nuestra rendición de cuentas ante todas las partes interesadas,¹ CAFOD se compromete a establecer e implementar un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ) para manejar, responder y monitorear quejas dentro de nuestros programas internacionales a fin de que individuos y organizaciones planteen cuestiones y proporcionen retroalimentación a CAFOD.

CAFOD busca establecer un MMQ que sea fácil de usar, seguro y accesible, pero que también sea simple, eficiente y eficaz y no cree burocracia excesiva. Nuestro compromiso con la equidad, la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de las personas vulnerables es fundamental para el desarrollo de esta política, y son estos principios los que impulsarán la implementación de mecanismos de manejo de quejas con nuestras contrapartes.

El MMQ de CAFOD busca:

- mejorar nuestra rendición de cuentas ante nuestras contrapartes y beneficiarios.
- garantizar el respeto y la dignidad de las personas que deseen plantear un problema, inquietud o queja sobre CAFOD.
- crear conciencia entre contrapartes, beneficiarios y otras partes del derecho a plantear preocupaciones y quejas con CAFOD.
- proteger y guiar al personal de CAFOD en el manejo de quejas.
- permitirnos corregir errores.
- alertarnos sobre problemas en nuestro trabajo.
- ayudarnos a aprender y mejorar continuamente.
- fortalecer la relación entre CAFOD y nuestras contrapartes.
- mejorar la eficacia de nuestros programas.

CAFOD establecerá procedimientos a fin de recibir y responder a quejas de las contrapartes.

En el caso de los beneficiarios, CAFOD apoyará a las contrapartes a poner en marcha el método más adecuado para que los beneficiarios puedan plantearnos quejas ya sea directamente o a través de la contraparte. Con este fin, CAFOD promoverá la necesidad de un mecanismo de manejo de quejas con las contrapartes y les prestará apoyo en el desarrollo de tales mecanismos en consonancia con los principios y prácticas descritos en este documento.

Nada en esta política debe entenderse en el sentido de que pueda privar a ninguna persona, grupo u organización el derecho a exigir reparación con arreglo a cualquier legislación pertinente.

¹ Partes interesadas: Personal de las organizaciones contrapartes, los beneficiarios directos e indirectos de actividades financiadas por CAFOD, otras partes afectadas por la implementación de actividades financiadas por CAFOD.

1.2 Principios clave de un Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)

Asegurar que un mecanismo de quejas sea eficaz, fiable y, por tanto, utilizado depende de los siguientes principios clave:

Participación: hacer participar a las personas en cada etapa

Esta política describe los principales principios y procedimientos que sustentarán un MMQ, pero a menos que los grupos de usuarios del mecanismo mismo sean incluidos en su proceso de diseño y desarrollo, en cualquier contexto, no es probable que se utilice. Un MMQ exitoso y eficaz sólo se logrará si se desarrolla de una manera altamente participativa con representantes de todos los grupos interesados y si está integrado en las actividades del programa.

CAFOD trabajará con las contrapartes para asegurar que los mecanismos establecidos funcionen de la mejor manera para la contraparte y CAFOD. Trabajando juntos, CAFOD y las contrapartes a su vez trabajarán con grupos de nuestros programas para crear mecanismos de fácil uso que funcionen para éstos.

Contextualización y adecuación

Los mecanismos para manejar quejas deben ser adecuados al contexto específico dentro de los cuales están destinados a operar. Todo proceso debe estar localizado. Debe ser adecuado al contexto local donde está destinado a operar, estar en consonancia con la legislación local y encajar con la naturaleza específica del programa que se esté implementando. Una vez más, esto sólo se conseguirá si ha sido diseñado de manera participativa en consulta con los interesados.

Seguridad

Un MMQ seguro tendrá en cuenta posibles peligros y riesgos a todas las partes involucradas en cada proceso, incluyendo personal de CAFOD y contraparte, recurrente, testigos y otras partes implicadas. El mecanismo debe diseñarse para incorporar las maneras de prevenir el acoso, lesiones o daños a los que deseen plantear una cuestión o queja. CAFOD hará su máximo esfuerzo para garantizar la confidencialidad, ofreciendo protección física si es necesario y cuando sea posible, y para abordar la posibilidad de represalias contra los que deseen plantear inquietudes o presentarse como testigos.

Confidencialidad

La confidencialidad ayuda a crear un entorno en el que personas sean más propensas a plantear inquietudes, formular quejas o presentarse como testigos de malas prácticas o incidentes de abuso. Las personas podrían no plantear preocupaciones o quejas si temen represalias o desquites de personal de CAFOD o contrapartes, otros miembros de la comunidad o cualquier otro interesado en hacerlo. La confidencialidad asegura que la información dada esté restringida a un número limitado de personas y no se difunda más ampliamente, ofreciendo así, por lo tanto, un elemento de protección y seguridad al recurrente.

Transparencia

Un MMQ es transparente cuando todos los usuarios están al tanto de sus procedimientos, comprenden su propósito, han aportado a su diseño, tienen suficiente información sobre cómo tener acceso al mismo y entienden cómo funciona. Se debe disponer libremente de información sobre un mecanismo de queja, y las personas que tengan inquietudes deben poder conversar con regularidad y abiertamente con personal de CAFOD o contraparte acerca del funcionamiento del mecanismo mismo. CAFOD debe dejar en claro quién es el responsable de manejar las quejas y comunicar los resultados en cualquier situación, ya sea personal de CAFOD directamente o personal de la contraparte.

Accesibilidad

Un MMQ debe estar a disposición de tantas personas como sea posible dentro de cualquier grupo de partes interesadas en el lugar donde se están implementando programas. Si un mecanismo es diseñado y desarrollado con la participación de las partes interesadas como se describió arriba, los usuarios habrán determinado la manera más adecuada de establecer un mecanismo que funcione para tantas personas dentro del grupo de partes interesadas como sea posible. Por

ejemplo: al establecer un MMQ con una contraparte de CAFOD para uso de la contraparte misma, lo que funcione para los miembros de esa contraparte en su sede central en un contexto urbano no funcionará de la misma manera para un miembro del personal que trabaje en un lugar remoto con comunicación limitada. De igual modo para los usuarios beneficiarios: ¿deben considerarse los roles de género a fin de que el MMQ sea igualmente accesible a hombres y mujeres? También puede ser necesario que el mecanismo sea adaptado para jóvenes o personas de edad, por ejemplo.

1.3 Alcance de la política de manejo de quejas para programas internacionales

CAFOD está abierta a todo comentario y queja acerca de nuestro trabajo en los países donde implementamos programas, y considerará quejas que estén dentro del alcance de nuestros programas internacionales. Una queja es una expresión de insatisfacción sobre el estándar o la calidad del trabajo de nuestros programas internacionales, o está relacionada con las acciones o falta de acciones realizadas por personal o voluntarios de CAFOD o de las contrapartes que directa o indirectamente causan contrariedades a la parte afectada.

Aunque muchas preocupaciones son planteadas y discutidas entre el personal, contrapartes y beneficiarios de CAFOD participantes en actividades de programa, se requiere un MMQ formal para ocasiones en que las quejas no puedan resolverse de manera informal y un individuo o una organización desee dejar constancia de su queja y recibir una respuesta formal.

1.3.1 Quién puede formular una queja conforme a esta política

Las partes que pueden elevar quejas sobre programas internacionales de CAFOD pueden ser (entre otras):

- individuos que representan oficialmente a una organización contraparte
- cualquier miembro individual del personal de una organización contraparte
- apoderados de un miembro del personal de una organización contraparte
- beneficiarios de actividades financiadas por CAFOD
- otras partes interesadas afectadas por la implementación de actividades financiadas por CAFOD, a saber, líderes locales, representantes gubernamentales, representantes de otras organizaciones no gubernamentales

CAFOD aceptará quejas anónimas, reconociendo que las quejas pueden ser legítimas y el recurrente puede tener buenas razones en cuanto a por qué no quiere revelar su identidad, a pesar de que el seguimiento de esas quejas será más difícil. CAFOD hará todo lo posible para garantizar que no haya ninguna represalia contra un recurrente en respuesta a quejas presentadas contra CAFOD o una contraparte de CAFOD.

1.3.2 Áreas clave y tipos de quejas

Las áreas clave de posibles quejas pueden ser (entre otras):

- Implementación de programa de la contraparte
- Financiamiento o decisión programática de CAFOD
- Comportamiento o conducta de un miembro del personal de la contraparte
- Comportamiento o conducta de un miembro del personal de CAFOD
- Malversación de fondos o fraude por parte de una organización contraparte o de CAFOD
- Proceso de definición de posición de CAFOD respecto a una política pública o incidencia

Las quejas se dividen en dos tipos principales: no sensibles y sensibles. Una queja no sensible se define como una queja referida a la implementación de actividades o decisión programática, o a una posición en materia de incidencia o medida de política adoptada por CAFOD o una organización contraparte con la que CAFOD trabaja solidariamente. Una queja sensible suele ser una queja sobre corrupción, explotación o abuso sexual, u otra forma de conducta indebida o negligencia por parte de personal de CAFOD o de la contraparte.

Todas las quejas, sean sensibles o no sensibles, serán manejadas de manera confidencial. En algunos casos puede ser necesario revelar información a terceros. Esto se decidirá caso por caso y, en lo posible, con el consentimiento del recurrente. En tal sentido, estos dos tipos de quejas deben manejarse de diferentes maneras tomando en cuenta las necesidades específicas y los riesgos para las partes implicadas.

Las quejas que indiquen que se ha cometido un posible delito deben ser derivadas, por CAFOD o su contraparte, a las autoridades competentes encargadas de investigar estas cuestiones.

1.3.3 Registro, monitoreo e informes de quejas

Las quejas se registrarán en un sistema informático interno de CAFOD conocido como "Sistema de Manejo de Quejas – Programa Internacional" (CMS-IP). Su acceso al personal estará restringido y prestará apoyo en el ingreso de quejas, seguimiento de las acciones adoptadas y registro de los resultados.

El CMS-IP tendrá una función de elaboración y presentación de informes que permitirá a CAFOD monitorear el tipo de quejas recibidas, los procedimientos seguidos y dónde se origina la queja. Los informes serán generados y distribuidos regularmente al personal directivo de los programas internacionales de CAFOD.

1.3.4 Aprendizaje de las quejas

Las quejas se utilizarán como retroalimentación para los programas y para identificar problemas que deban abordarse en la ejecución de los programas o métodos de trabajo. CAFOD busca adaptarse y evolucionar en respuesta a toda la retroalimentación recibida. Por lo tanto, las quejas deben registrarse a fin de generar datos mediante los cuales puedan identificarse posibles debilidades en el diagnóstico, planificación, implementación, monitoreo o evaluación.

El Comité de Programas Internacionales (IPC) o el Equipo de Liderazgo Internacional (ILT) de CAFOD examinarán cada trimestre los informes del CMS-IP, acordarán oportunidades de mejora y formularán los próximos pasos.

1.4 Principios de resolución de quejas de CAFOD

Si, tras una investigación, se encuentra que una queja es válida y contra CAFOD, se prevé que la respuesta apropiada corresponderá a uno de estos tres tipos de resolución:

- **Resolución # 1 – Cambio de práctica:** Reconocimiento de la validez de la queja, un cambio demostrable de la práctica de CAFOD o contraparte en el futuro, y garantías al recurrente de que hay un cambio en la práctica.
Ejemplos: Información errónea o engañosa en un mensaje de campaña o de incidencia. Mala actitud y comportamiento del personal en contacto con la contraparte, comunidad. Información errónea o falta de información no intencional acerca de la elegibilidad para un servicio o bien distribuido.
- **Resolución # 2 – Reparación:** reparación o sustitución del daño u omisión al recurrente o recurrentes.
Ejemplos: Refugios temporales construidos no cumplen sus criterios de diseño declarados debido al uso de materiales de baja calidad. Beneficiarios incluidos en listas no reciben bienes o servicios de calidad adecuada.
- **Resolución # 3 – Restitución:** Dar restitución al recurrente o recurrentes cuando la 'pérdida' o 'daño' es tal que no puede ser reparado.

Ejemplos: Incidentes de carácter extremo, por ejemplo, pérdida de vida, mutilación, abuso sexual, niño nacido como resultado de abuso, infección con VIH.

Se prevé que la mayoría de las respuestas a las quejas que estén sustanciadas después de la investigación corresponderá a " Resolución # 1 – Cambio de práctica". Nuestra respuesta será un reconocimiento formal de que dicha práctica estuvo por debajo de los estándares que nosotros nos fijamos y en consecuencia la garantía de que dicha práctica de CAFOD cambiará. No hay de por medio ningún costo financiero.

Las posibles respuestas a "Resolución # 2 – Reparación" implican un costo financiero (en bienes o servicios). Siempre que sea posible esto será incluido en el presupuesto inicial del proyecto, por ejemplo, un 5% adicional en el renglón presupuestario específico, y gastado proporcionalmente a medida que se implementa el proyecto. Sin embargo, habrá ocasiones en que este pasivo potencial no pueda incluirse en el presupuesto y será necesario aceptar esto como un pasivo corporativo. En caso de que sea poco probable que el presupuesto del proyecto pueda cubrir los costos de "reparación ", el gestor de quejas (véase en el anexo B una descripción de funciones en el manejo de quejas) debe notificar al director internacional de CAFOD dentro de **una (1) semana calendario** de haberse percatado de que la queja puede ocasionar un pasivo corporativo.

Las quejas de la "Resolución # 3 – Restitución" deben tratarse con delicadeza y cuidadosamente. Tales quejas, sin importar dónde se perciba que recaiga la culpa, deberán ser notificadas por el gestor de quejas al director internacional de CAFOD dentro de **una (1) semana calendario** de haberse percatado de que la queja puede requerir restitución.

Cuando el director internacional haya sido notificado de una queja, decidirá si debe convocar un Grupo de Emergencias Corporativas (CEG) reducido para examinar cuál debe ser el curso de acción apropiado.

1.5 Personal directivo y responsabilidad

Un elemento clave de un buen MMQ será la promoción abierta del mecanismo y la reiteración continua de nuestra disposición para recibir quejas. Todos los miembros del personal tienen la responsabilidad de recordar constantemente de nuestra política a las partes interesadas y de que todos estamos disponibles para recibir quejas en cualquier momento. Tiene que convertirse en una parte de la cultura de CAFOD recordar a aquellos con quienes interactuamos que pueden formular una queja sobre las cosas con que están descontentos. Es esta promoción constante de esta política lo que la hará operativa y la integrará en nuestros métodos de trabajo.

Los representantes de país y directores de programa tienen una responsabilidad particular por el desarrollo e implementación de mecanismos con las contrapartes para evitar negligencia o abuso. En la práctica, esto significa que los directores de programa son los principales responsables de localizar, implementar y monitorear los MMQ dentro de cada programa país y son responsables de fomentar y apoyar mecanismos de queja en las contrapartes a favor de los beneficiarios. También deben asegurar una capacitación adecuada, apoyo, herramientas y recursos a disposición del personal para que éste pueda operar eficazmente el mecanismo de quejas.

Planes individuales para la difusión de esta política "en el país" serán puestos en práctica por los representantes de país o representantes regionales con las contrapartes, con base en la orientación de la sede central de CAFOD y otros recursos. Estos planes tendrán en cuenta las condiciones, actitudes y contexto locales, a fin de que los procedimientos locales sean accesibles y que la gente pueda presentar una queja de forma eficaz y segura.

SECCIÓN DOS

PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE QUEJAS

2.1 Comunicar y establecer el Mecanismo de Manejo de Quejas (MMQ)

Todas las partes interesadas deben estar plenamente informadas y al corriente de la política y procedimientos de CAFOD para manejar las quejas en nuestros programas internacionales. CAFOD se comunicará con las contrapartes acerca de su derecho a presentar quejas y buscar reparación, explicará el alcance completo de esta política, y los procedimientos discutirán qué constituye una queja válida y no válida y establecerán cómo se puede presentar una queja de conformidad con los principios clave arriba señalados.²

CAFOD se comunicará con las contrapartes en una variedad de diferentes formas y en todas las etapas del proceso, a saber:

- como parte de las relaciones y correspondencia permanentes entre el personal y oficinas de CAFOD y las contrapartes
- en las reuniones de contrapartes
- como parte de acuerdos con las contrapartes
- durante visitas de monitoreo y evaluación de necesidades
- a través del sitio web de CAFOD

CAFOD acordará con las contrapartes cómo comunicar nuestra política a los beneficiarios de los programas (incluyendo niños de manera apropiada para ellos) y establecer procedimientos para acceder a CAFOD en participación con ellos. CAFOD apoyará a las contrapartes en este proceso y las dotará de las herramientas necesarias para garantizar que cualquier mecanismo se base en los principios clave expuestos más arriba.

2.2 Recepción de quejas

El flujograma y descripción del manejo de quejas (véanse los anexos A y B) presenta una visión general del proceso que CAFOD utilizará para responder a quejas de contrapartes y beneficiarios.

Las quejas formales deben ser presentadas por escrito directamente por el recurrente o a través de alguien que actúe en su nombre. Un miembro del personal de CAFOD, o un miembro del personal de la contraparte, puede asumir este papel de actuar en nombre del recurrente si es contactado directamente sobre una queja, aunque sólo personal de CAFOD tiene acceso al Sistema de Manejo de Quejas – Programas Internacionales (CMS-IP) de CAFOD.

Las quejas serán presentadas por escrito o por correo electrónico al gestor de quejas de CAFOD en el área geográfica correspondiente a la queja; consúltese en el Anexo C una lista completa de estos contactos. Si el gestor de quejas está implicado en la queja, entonces deberá presentarse una queja formal al director regional publicado.

Si una queja es recibida por teléfono o en persona, pero no puede ser atendida en el momento de la conversación, el recurrente debe ser informado de los Procedimientos de Manejo de Quejas. Es decisión del recurrente si desea presentar formalmente una queja, con apoyo de personal de CAFOD o la contraparte según sea necesario.

A fin de garantizar la confidencialidad, las quejas presentadas a CAFOD serán abiertas sólo por el gestor de quejas o su delegado. El recurrente recibirá acuse de recibo de la queja dentro de una semana calendario.

Todas las quejas serán ingresadas en forma centralizada en el CMS-IP.

² CAFOD trabajará con las contrapartes de manera planificada durante un lapso de tiempo adecuado a la naturaleza de la relación con la contraparte y el tipo de trabajo de programas y proyectos.

2.3 Procesamiento e investigación de quejas

Es responsabilidad del gestor de quejas determinar el tipo y naturaleza de la queja y, por tanto, decidir sobre la política o documentación de programa o proyecto específicos con que dicha queja se relaciona y lo que debe hacerse a continuación. De conformidad con esto, el gestor de quejas acordará con su supervisor inmediato la acción más apropiada a tomar y cómo se investigará la queja. Las funciones y responsabilidades del personal de CAFOD y las contrapartes y cualesquiera otras terceras partes implicadas en la queja serán acordadas en este momento en función del tipo y naturaleza de la queja.

La naturaleza y la gravedad de la queja determinarán cómo se debe llevar a cabo la investigación:

- (a) **Financiamiento o implementación de programas** En casos de quejas relacionadas con decisiones o implementación de programas, la investigación será conducida por el director del programa respaldado por la documentación del programa o proyecto. Estos casos están clasificados como *no sensibles*.
- (b) **Abuso sexual, abuso y explotación** En casos de quejas relacionadas con abuso sexual, abuso y explotación, especialmente las que implican a niños, la investigación se realizará de conformidad con la Política de Protección de la Infancia. [*Nota: en el futuro se utilizará la política Salvaguardar a los Niños y Adultos Vulnerables.*] El director de Desarrollo Organizacional y Personas (ODP) será responsable de tal investigación. Dichos casos son clasificados como *sensibles*.
- (c) **Malversación de fondos y fraude** En el caso de presunta conducta financiera dolosa se debe informar al director de la División de Finanzas y Servicios (FSD), y la conformación del equipo de investigación será decidida por dicho director en consulta con el directivo de mayor rango en la ubicación o departamento pertinente. Las políticas pertinentes son la política sobre fraude y pérdidas y el código de comportamiento y políticas asociadas. Dichos casos son clasificados como *sensibles*.
- (d) **Conducta indebida (excluidas las de naturaleza sexual)** En casos de supuesta conducta indebida del personal de CAFOD que *no* sean de naturaleza sexual, la investigación debe estar a cargo del supervisor del supervisor inmediato. Las políticas pertinentes que puedan aplicarse son el código de comportamiento y políticas asociadas, política de denuncias formales, política disciplinaria y política de denuncias internas. Dichos casos son clasificados como *sensibles*.

Las investigaciones se llevarán a cabo de forma confidencial y sólo un número limitado de personas que deben conocer la queja participarán en el proceso. Las investigaciones se realizarán siguiendo los Lineamientos de Investigación de CAFOD. Estos lineamientos indican a los investigadores cómo guiar y llevar a cabo una investigación. Contienen orientación sobre preocupaciones acerca de posibles represalias contra los recurrentes o testigos y orientación en la identificación de los riesgos en el inicio del proceso. El encargado del manejo de quejas designado se ocupará de abordar y monitorear estas quejas. Las investigaciones varían de plazo dependiendo de su complejidad; sin embargo, el objetivo es concluir las investigaciones dentro de las 6 semanas calendario de la recepción de la queja.

Si se constata una queja malintencionada presentada por otro miembro del personal, se procurará sanciones contra el recurrente.

2.3.1 Quejas ante CAFOD

Cuando se recibe una queja de una contraparte o beneficiario referida a actividades de CAFOD o personal de CAFOD, CAFOD se ocupará de la queja. Ésta será manejada de conformidad con la política y procedimientos pertinentes tal como se detalla más arriba o con referencia a documentación de programas y proyectos específicos.

Cuando se recibe una queja de un beneficiario referida a actividades de las contrapartes o personal de las contrapartes, CAFOD derivará la queja al directivo de mayor rango de la organización, a menos que sea peligroso o inadecuado hacerlo debido a la naturaleza de la queja:

- Si la queja es de naturaleza *no sensible*, CAFOD apoyará a la contraparte para que asuma la responsabilidad de manejar la queja con el beneficiario hasta llegar a una resolución.
- Si la queja es *sensible*, CAFOD tendrá que decidir sobre la mejor manera de manejar la queja en consonancia con los principios establecidos en esta política. Si es sensible, pero de naturaleza que pueda ser manejada según las propias políticas y procedimientos organizacionales, CAFOD apoyará a la contraparte en el proceso. Si la queja es de naturaleza sensible y más grave y supone mayor riesgo a todos los implicados, será necesario que CAFOD maneje e investigue la queja directamente. CAFOD acordará los procesos a seguir con el director general de la contraparte o equivalente independiente.

2.3.2 Quejas de beneficiarios o contrapartes sobre organizaciones externas

Si CAFOD recibe una queja de una contraparte o un beneficiario relacionada con las actividades o el personal de un programa u organización no financiados por CAFOD, la queja será derivada directamente a la organización de que se trate o a un mediador local para que maneje la queja, siempre que sea posible. Podría ser necesario que CAFOD apoye al recurrente para que busque un mediador local o para que informe a sus autoridades locales y servicios de apoyo como corresponda y cuando sea seguro hacerlo.

En todos los casos descritos anteriormente, cualquier proceso acordado, acciones adoptadas y resultados alcanzados se registrarán en el CMS-IP, aunque en el caso de quejas sensibles se limitarán los detalles captados en el CMS-IP.

2.4 Retroalimentación y apoyo al recurrente y partes implicadas

CAFOD o las contrapartes responsables de manejar una queja proporcionarán retroalimentación al recurrente y a los implicados en la queja según corresponda.

- En casos *sensibles*, el recurrente no 'posee' la queja, así que, estrictamente hablando, no tiene 'derecho' a conocer los resultados de la investigación, especialmente cuando ésta deriva en acción disciplinaria sobre un miembro del personal de CAFOD, pues se trata de un asunto confidencial entre CAFOD y el miembro del personal. En tales casos, generalmente será suficiente decir que la queja ha sido sustanciada (y derivada a dirección para una decisión disciplinaria) o que la queja no está sustanciada. Al dar esta explicación, no deben revelarse nunca las identidades o las pruebas de otros testigos.
- En el caso de quejas *no sensibles*, se mantendrá actualizado e informado al recurrente en todo momento sobre las decisiones adoptadas, los procesos de investigación a seguir y el plazo para una solución. CAFOD ofrecerá y concederá cualquier apoyo que pueda necesitar el recurrente o las partes implicadas mientras se estén siguiendo los procedimientos.

Siempre que sea posible, el recurrente debe ser informado sobre el caso dentro de 2 semanas calendario de la recepción de la queja, y se le debe señalar una fecha de cuándo puede esperar recibir un informe completo de los resultados de los procesos adoptados. Los plazos para abordar una queja variarán según la naturaleza de la queja o por razones de procedimiento, y el recurrente será mantenido al tanto de los avances realizados.

2.5 Resolución y derecho a apelación

Conviene al interés tanto del recurrente como de CAFOD asegurarse de que cualquier queja se resuelva satisfactoriamente. Si la persona que presenta una queja no se siente satisfecha con el

resultado a pesar de haber tenido la oportunidad de solicitar mayor aclaración o retroalimentación, puede presentar una apelación formal directamente al director internacional o director general de CAFOD o a un miembro del Consejo de Administración. Esto puede hacerse por escrito, por carta o por correo electrónico, a las siguientes direcciones:

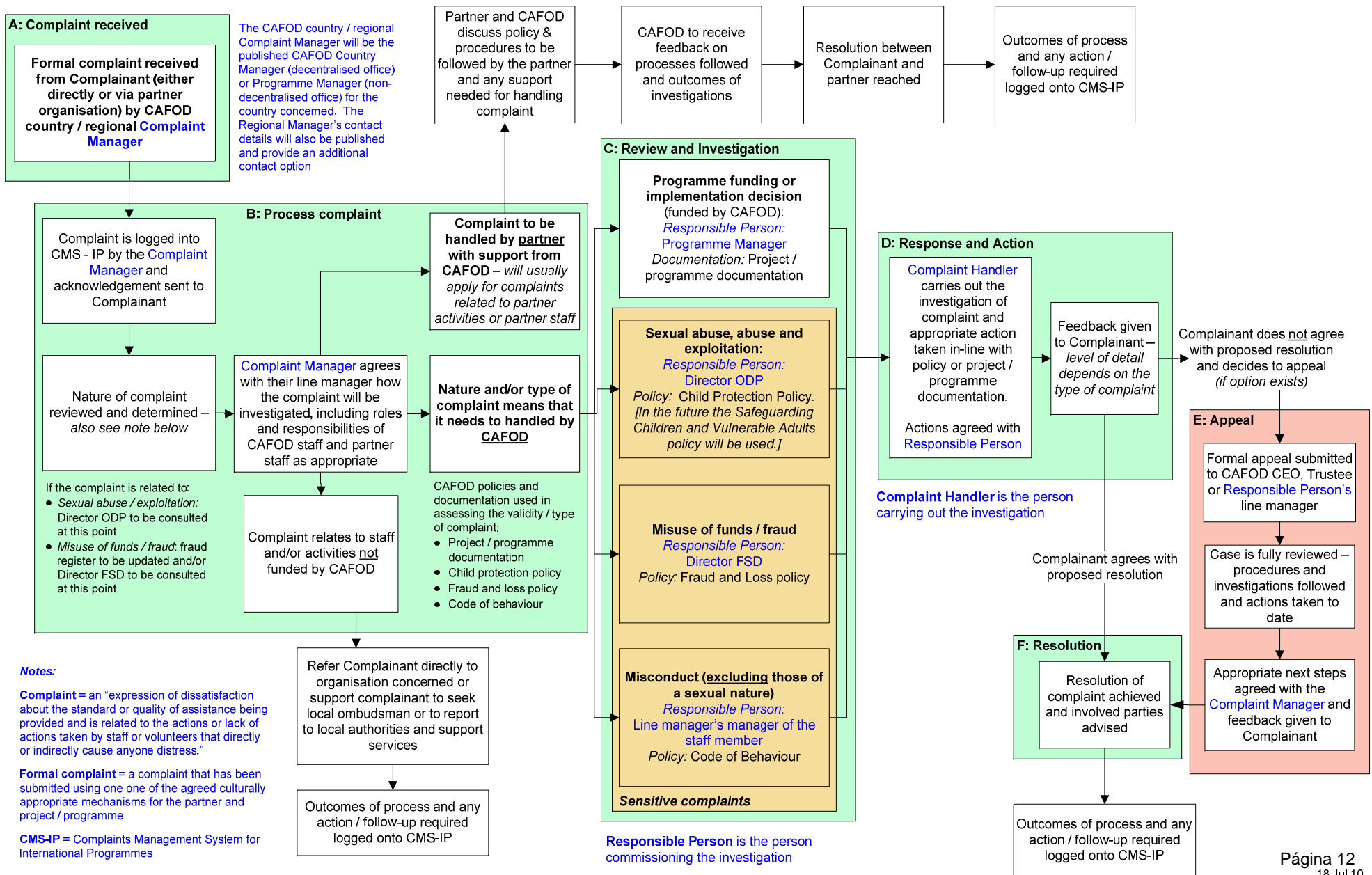
Geoff O'Donoghue, email godonoghue@cafod.org.uk
Chris Bain, Director, email cbain@cafod.org.uk

Dirección: CAFOD, Romero House, 55 Westminster Bridge Road, Londres, SE1 7JB.
Teléfono +44 (0)207 095 5500

Presidente del Consejo de Administración – obispo John Rawsthorne, obispo de Hallam
Email bishopofhallam@btinternet.com

En este punto el caso será examinado plenamente. Se evaluarán todos los procedimientos y las investigaciones que se hayan seguido, así como los resultados y las acciones adoptadas hasta la fecha. Los próximos pasos más apropiados serán acordados con todas las partes implicadas. Se designará un representante de CAFOD para responder y mantener actualizados al recurrente y las partes implicadas sobre el proceso de apelación según sea necesario. La resolución será acordada y los resultados de la misma y las acciones adoptadas se registrarán en el sistema CMS-IP.

Annex A: COMPLAINANT TO CAFOD FLOWCHART – from an external stakeholder affected by the implementation of CAFOD funded international programme activities; “stakeholders” include beneficiaries of the project, local leaders, government representatives etc



Anexo B: Descripción del proceso de manejo de quejas de CAFOD, para quejas presentadas directa o indirectamente a CAFOD

A: Recepción de la queja

- **Recurrente:** Formula la queja directamente al gestor de quejas de CAFOD (por escrito por carta o correo electrónico) o a través de un miembro del equipo de ejecución del programa (verbalmente o por escrito)
- **Gestor de quejas:**
 - Recibe la queja por escrito, directamente del recurrente o a través de alguien que actúe en su nombre
 - Ingresa la queja en el sistema CMS-IP y envía acuse de recibo de la queja al recurrente o al representante del recurrente (dentro de **1 semana calendario** de la recepción de la queja)

B: Procesamiento de la queja

- **Gestor de quejas:** Discute y acuerda con su supervisor inmediato la naturaleza de la queja:
 - a) financiamiento o implementación de programa
 - b) abuso y explotación sexual
 - c) malversación de fondos o fraude
 - d) conducta indebida (excluida la de naturaleza sexual) o
 - e) la queja no se relaciona con actividades o personal financiado por CAFOD.

En el caso de quejas relacionadas con abuso y explotación sexual o con malversación de fondos y fraude, se debe notificar al director de ODP y al director de FSD (respectivamente).
- **Gestor de quejas:** Asigna la queja al oficial responsable correspondiente a través del sistema CMS-IP
 - En el caso de quejas sobre financiamiento o implementación de programas, el **director de programa** correspondiente
 - En el caso de abuso y explotación sexual, el **director de Desarrollo Organizacional y Personas** (ODP)
 - Por malversación de fondos y fraude, el **director de Finanzas y Servicios** (FSD)
 - Por conducta indebida (excluida la conducta indebida de naturaleza sexual), el **supervisor del supervisor inmediato** del miembro del personal

C: Examen e investigación de la queja

- **Oficial responsable:**
 - Examina la queja, decide acciones a adoptarse con referencia a procedimientos de CAFOD e identifica riesgos, por ejemplo, posibles represalias contra los recurrentes o testigos
 - [En general] delega la queja a un encargado del manejo de quejas para que lleve a cabo la investigación, reasignando la queja en el sistema CMS-IP
- **Encargado del manejo de quejas:** Contacta con el recurrente (dentro de **2 semanas calendario** de la recepción de la queja) para informarle sobre el caso y señalar una fecha en que puede esperar recibir más información sobre la queja. En el caso de quejas que no se refieran a actividades o personal financiado por CAFOD, deriva al recurrente directamente a la

organización de que se trate o apoya al recurrente para que busque un mediador local o informe a las autoridades locales y servicios de apoyo

- **Encargado del manejo de quejas:** Investiga la queja en consonancia con la política o documentación del proyecto o programa, manteniendo el estado de la investigación actualizado en el sistema CMS-IP

D: Respuesta y acción

- **Encargado del manejo de quejas con apoyo del oficial responsable:**
 - Actúa en consonancia con la política o documentación del proyecto o programa. En el caso de quejas no sensibles, registra un resumen de las acciones adoptadas en el sistema CMS-IP. En el caso de quejas sensibles, sólo el estado de la queja debe registrarse en el sistema CMS-IP, pues los detalles serán guardados por el oficial responsable correspondiente
 - Aborda y monitorea riesgos, por ejemplo, acerca de represalias contra los recurrentes o testigos
- **Encargado del manejo de quejas:** Contacta con el recurrente (dentro de **6 semanas calendario de la recepción de la queja**) para darle retroalimentación sobre la conclusión de la investigación
 - En el caso de quejas sensibles, confirma si la queja fue sustanciada y lo que va a suceder a continuación (si fuere el caso)
 - En el caso de quejas no sensibles, presenta un informe de los resultados de los procesos adoptados
 - En casos más complejos en que la queja no ha podido resolverse dentro de 6 semanas calendario, proporciona una actualización de los avances al recurrente
- **Encargado del manejo de quejas con apoyo del oficial responsable:** Si el recurrente no parece satisfecho con el resultado, discute la preocupación del recurrente y ofrece proporcionarle mayor aclaración o retroalimentación siempre que sea posible (por ejemplo, en el caso de quejas no sensibles). Si el recurrente no está satisfecho todavía, lo deriva al proceso de apelación
- **Gestor de quejas y oficial responsable:** Monitorean los avances a través del sistema CMS-IP e indagan al respecto, si es necesario

E: Apelación

- **Recurrente:** Envía una apelación formal escrita ya sea directamente a uno de los responsables de apelaciones de CAFOD, o bien a través de correo electrónico o postal a CAFOD, Romero House, Westminster Bridge Road, Londres
 - Director internacional (Geoff O'Donoghue, godonoghue@cafod.org.uk)
 - Director general (Chris Bain, cbain@cafod.org.uk)
 - Presidente del Consejo de Administración (obispo John Rawsthorne, bishopofhallam@btinternet.com)
- **Responsable de apelaciones:** Inicia un examen completo de los procedimientos que se han seguido, así como de los resultados y las acciones adoptadas. Acuerda pasos apropiados y designa un representante de CAFOD para que responda y mantenga al recurrente y las partes implicadas actualizados sobre el proceso de apelación según sea necesario

F: Resolución

- **Encargado del manejo de quejas o responsable de apelaciones:** Avisan a las partes implicadas que se ha llegado a una resolución de la queja y registran las acciones adoptadas en el sistema CMS-IP
- **Gestor de quejas:** Monitorea el avance de las quejas que inició a través del sistema CMS-IP y hace seguimiento con el oficial responsable correspondiente para garantizar que todas las quejas sean resueltas satisfactoriamente y queden cerradas en el sistema CMS-IP

G: Aprendizaje organizacional

- **Oficial de desarrollo de rendición de cuentas:** Produce informes trimestrales a partir del sistema CMS-IP para su examen en la reunión trimestral de IPC
- **ILT o CLT:** Examinan informes del CMS-IP, acuerdan oportunidades de mejora y los próximos pasos.

Anexo C: Lista de señas de contacto de gestores de quejas de CAFOD

Consúltese la lista de los gestores de quejas en el sitio web de CAFOD