



Política de Quejas

Definiciones

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre los estándares de servicio, acciones o falta de acción, por parte de Amerindia o de su personal o voluntarios. Es una crítica que espera una respuesta y desea que las cosas cambien. Las quejas podrían incluir lo siguiente (si bien no es una lista exhaustiva):

- Preocupación de alguien con quien trabajamos acerca de la calidad de la ejecución del programa
- Preocupación de un miembro del público o de un beneficiario sobre un enfoque particular del programa.
- Preocupación por el comportamiento del personal o de los voluntarios.

Una queja tiene que ser sobre alguna acción de la cual Amerindia es responsable o está dentro de nuestra esfera de influencia.

Una queja **no** lo es:

- Una consulta general sobre el trabajo de Amerindia
- Una solicitud de información
- Una disputa contractual
- Una solicitud para enmendar registros, por ejemplo, para corregir una dirección, teléfono o datos personales.
- Una solicitud para darse de baja de un servicio programa, campaña, boletín electrónico, cursos.

Los procedimientos de reclamación no se aplican a las reclamaciones que estén sujetas a una investigación en curso por parte de un organismo regulador u otras autoridades legales u oficiales en los países en los que Amerindia se encuentra. Estas cuestiones serán tratadas por el organismo regulador pertinente.

1. Procedimientos para presentar una queja

Se espera que la mayoría de las quejas o preocupaciones sobre el trabajo o el comportamiento de Amerindia puedan ser tratadas informalmente por el personal o los voluntarios a nivel local. Sin embargo, se reconoce que no todas las cuestiones pueden resolverse de esta manera y que se requiere un mecanismo formal de quejas para

aquellas ocasiones en las que una persona u organización desea hacer constar su queja y recibir una respuesta formal.

2. ¿Cómo presentar una queja

Todas las quejas formales deben presentarse por escrito, ya sea directamente de la persona u organización que presenta la queja o a través de alguien que actúe en su nombre.

3. ¿Quién puede presentar una queja?

Una queja puede ser presentada por:

- Cualquier participante
- Organización colaboradora
- Comunidad o individuo con quien trabajamos
- Cualquier miembro del público, ya sea un individuo, una compañía u otra entidad.

4. ¿Cómo presentar una queja?

Datos de contacto local: (Nombre del Coordinador/as o responsable del programa en el país, número de teléfono, mail)

Datos de contacto continental: +598 99177138, amerindiaenlared@gmail.com, Rosario Hermano (Sec. Ejecutiva)

5. Accesibilidad, Seguridad y Anonimato

- **No perjudicar a las personas que plantean inquietudes o quejas:** Trabajamos para asegurarnos de que las personas que presentan quejas no se vean afectadas negativamente por el hecho de que hayan presentado una queja por su parte o en su nombre.
- **Preocupaciones/quejas anónimas:** Aceptamos quejas anónimas y llevaremos a cabo una investigación de las cuestiones planteadas cuando se disponga de suficiente información.
- **Accesibilidad:** Nos aseguraremos de que la información sobre cómo y dónde se pueden presentar las inquietudes o quejas sobre nosotros se publique de forma adecuada. Nos aseguraremos de que nuestros sistemas para gestionar esta información sean fácilmente comprensibles y accesibles para todos, especialmente para las personas que puedan necesitar ayuda. Si una persona prefiere o necesita que otra persona u organización le asista o represente en la elaboración y/o resolución de sus preocupaciones/quejas, nos comunicaremos con ella a través de su representante si este es su deseo.
- **No hay cargo:** Quejarse con nosotros o plantear preocupaciones es gratis.

- **Confidencialidad:** la información relacionada con una queja sólo se comparte cuando es necesario conocerla entre quienes directamente manejan o supervisan la queja. Por regla general, no se compartirán los nombres o datos personales de las personas implicadas. Si es necesario revelar información a terceros, esto se decide caso por caso y, en la medida de lo posible, con el acuerdo de la persona que ha presentado la denuncia, excepto en casos de actividad delictiva

6. Procesamiento de las Quejas

7.1. Indagación inicial

El proceso de indagación inicial hace referencia a todos aquellos procedimientos que se realizan apenas recibida una denuncia con la finalidad de ampliar la información con la que se cuenta y escuchar el testimonio de las personas involucradas en el hecho. Dependiendo de las características del hecho denunciado, se evaluará el tipo de medidas de protección que deban establecerse respecto de la continuidad o no en sus tareas de la persona denunciada.

En este proceso de búsqueda de información es fundamental que exista un registro de las personas entrevistadas y del testimonio que aportan, el cual ayudará a dar cuenta de si se trata de una denuncia potencialmente cierta, o de un malentendido.

En caso de que se tenga conocimiento de la persona que formuló la denuncia, esta será entrevistada por quien el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda consideren oportuno. Del mismo modo se procederá con la persona denunciada. El Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda evaluarán si fuera necesario, entrevistar a personas del entorno en el que se produjo la situación denunciada.

Este proceso de indagación inicial puede desembocar en tres alternativas:

- 1) El caso es **desestimado**, dado que todas las indagaciones realizadas ofrecen la certeza de que se trata de un malentendido, una calumnia, u otra situación que no deba ser tenida en consideración en el marco de una Política de Salvaguarda.
- 2) El caso amerita ser **valorado**, pero dadas las características del mismo permite una resolución a través de un proceso de mediación o diálogo entre los actores involucrados que permita alcanzar un acuerdo de convivencia que garantice la protección de todos/as los participantes.
- 3) El caso requiere de un proceso de **investigación** porque existe la presunción de que efectivamente pudo haber ocurrido una situación de explotación sexual, abuso sexual, abuso emocional, acoso, maltrato y/o negligencia cometido contra otra persona, ya sea por parte de algún integrante del personal, integrantes de la dirección, Comisión Directiva, voluntarias y voluntarios, o personal tercerizado.

En cualquiera de estos tres casos, la decisión debe ser tomada de manera conjunta por el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda, y debe ser comunicada a todas las partes involucradas.

En caso de que la denuncia sea desestimada, el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda emitirán una nota escrita dando cuenta del proceso realizado y de la resolución tomada, nota que será conservada junto con la documentación del caso y

que será entregada a la persona denunciada. Al mismo tiempo será informado de la resolución a la persona denunciante, en caso de que se conozca su identidad

En caso de que la denuncia amerite ser valorada y se resuelva mediante un proceso de mediación o diálogo, es necesario que la misma sea moderada por quien así lo considere el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda, y que los acuerdos a los que se llegue sean registrados de manera escrita, y anexados a la documentación del caso.

Si el caso requiere de un proceso de investigación, las partes deben ser notificadas de que la situación continuará tramitándose, sea en el marco institucional o, si las circunstancias lo requieren, en el ámbito de la justicia.

7.2 . Proceso de investigación

Las situaciones desembocan en un proceso de investigación cuando el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda determinan que un caso que han recibido, no puede ser desestimado o, dada la voluntad de los involucrados o la gravedad de la denuncia (respecto de la política de tolerancia cero), no puede ser resuelto a través de una mediación o diálogo.

En este punto es fundamental expresar que si existe algún elemento que genere sospecha de que la denuncia realizada pueda efectivamente ser verdadera, se debe continuar con el proceso de investigación, poniendo el principio de interés superior de niñas, niños y adolescentes como un elemento innegociable de la Política de Salvaguarda.

A su vez, cabe mencionar que si el caso desemboca en un proceso de investigación, y la denuncia no pudo ser resuelta mediante una instancia de mediación o diálogo, es necesario tomar medidas que permitan que la persona denunciada no permanezca en contacto con la persona denunciante (medida que debiera tomarse de manera automática en caso de que se trate de una denuncia de explotación o abuso sexual).

El proceso de investigación implica, fundamentalmente, el reconocimiento de que es necesario contar con más elementos para determinar qué pasó. De acuerdo a la gravedad de la denuncia, el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda, en conjunto con las personas que asesoren el proceso, deberá determinar si este proceso de investigación se puede realizar en el marco institucional, o si debiera realizarlo la autoridad judicial competente (civil o penal).

Sin embargo, es fundamental que llegada esta instancia, se tomen las siguientes medidas:

- Garantizar el acceso de la persona denunciante (presunta víctima), a espacios de acompañamiento médico, psicológico o legal, según corresponda.
- Separar temporalmente a la persona denunciada del contacto directo con beneficiarios hasta tanto pueda determinarse el carácter de la denuncia.
- Poner en conocimiento a otros actores institucionales allegados (si bien se deben evaluar los modos, y si bien posiblemente algunas personas ya hayan sido indagadas en etapas previas, en este momento es necesario que el espacio y/o programa donde ocurrió el hecho pueda estar en conocimiento del proceso que se está desarrollando, evaluando qué es necesario dar a conocer y qué elementos pueden permanecer en reserva).

El proceso de investigación puede generar cuatro resultados diferentes:

- 1) El caso es **desestimado**, dado que luego de profundizar en la investigación se llega a tener la certeza de que se trata de un malentendido, una calumnia, u otra situación que no deba ser tenida en consideración en el marco de una Política de Salvaguarda.
- 2) El caso se resuelve identificando que existió una situación inadecuada o improcedente, pero que por sus características y su alcance debe resolverse en el marco de la institución. En estas situaciones el Referente Técnico y la Comisión de Salvaguarda evaluarán si la conducta confirmada amerita algún tipo de **observación o sanción disciplinaria**.
 - El caso se resuelve identificando que existió una situación inadecuada o improcedente que requiere de una intervención judicial. En este caso, si la investigación judicial no se inició en etapas previas, se realizará la denuncia civil o penal que corresponda.
- 3) No se logra desestimar ni confirmar el caso. En estas situaciones, el Referente Técnico en conjunto con la Comisión de Salvaguarda evaluarán de qué manera continuar el proceso (acudiendo a la justicia, o buscando una intervención externa).

7.3. Cierre del caso

Para que un caso pueda considerarse como cerrado, es fundamental que exista una resolución de carácter certero respecto de qué originó la denuncia, y en qué desemboca el proceso realizado. Esto ocurre en cuatro circunstancias diferentes:

- 1) **Caso desestimado:** un caso se cierra porque se desestima la denuncia, cuando toda la información recabada, sea en la etapa de indagación o en la etapa de investigación, permite determinar con claridad que se trata de un malentendido, una calumnia, u otra circunstancia que no amerite un abordaje en el marco de la Política de Salvaguarda.
- 2) **Mediación o diálogo:** un caso se cierra a través de una mediación o diálogo en la medida que se entiende que la situación denunciada no reviste gravedad ni contradice los principios expresados en la Política de Salvaguarda; y la persona denunciante y denunciada acuerdan expresamente de qué manera continuar conviviendo en las propuestas socioeducativas que comparten.
- 3) **Observación o sanción disciplinaria:** un caso se cierra a través de una observación o sanción disciplinaria en la medida en que se determina que la situación denunciada efectivamente ocurrió, pero su gravedad no conlleva la necesidad de una denuncia. En estas situaciones, el Referente Técnico en conjunto con la Comisión de Salvaguarda evalúa en qué medida se ha cometido una inconducta respecto de los compromisos asumidos, y valoran qué medida tomar.
- 4) **Resolución judicial:** un caso se cierra cuando la Amerindia adopta el camino de recurrir a la justicia. Esto no invalida que, de manera complementaria, se acuerden modalidades de acompañamiento a la víctima y/o a la persona denunciada, del mismo modo en que se toma posición respecto de su vinculación con la institución.