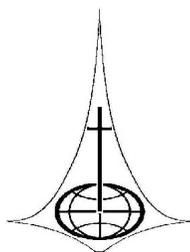


Federación Luterana Mundial

Departamento para Servicio Mundial



Mecanismo para la Presentación de Quejas

Política y Procedimientos

*Aprobado por el
Comité Permanente de
Servicio Mundial
el 21 de junio de 2010*

ÍNDICE

Introducción

Declaración de la Política para la Presentación de Quejas de la FLM/DSM

Principios Rectores

1. Definición de Queja	5
2. Responsabilidades en el Manejo de las Quejas	8
3. Cómo presentar una Queja	10
4. Pasos para el Tratamiento de las Quejas	11
5. Investigación de una Queja	14
6. Quejas sobre los Programas Asociados a la FLM/DSM	15
7. Confidencialidad	16
Monitoreo y Evaluación del Mecanismo de Presentación de Quejas	17

Anexo 1 – Definición de los Principales Términos

Anexo 2 – Diagrama de Flujo para el Manejo de las Quejas

Anexo 3 – Lo que Implica un Mecanismo de Presentación de Quejas

Anexo 4 – Formulario para la Presentación de Quejas

Anexo 5 – A Dónde Enviar sus Quejas

Anexo 6 – Directrices para la Investigación por parte de la FLM/DSM

INTRODUCCIÓN

Los valores fundamentales de la Federación Luterana Mundial (FLM) están profundamente arraigados a la dignidad, la justicia, la inclusión y la rendición de cuentas. Los recursos y responsabilidades para la toma de decisiones deben ser utilizados de manera que sean mutuamente transparentes y claros ante todos los interesados. Esto se complementa con los más altos estándares, flexibilidad y pragmatismo en la implementación del programa, el equilibrio de la rendición de cuentas a la población afectada, y las expectativas de los socios y los donantes originales. El Departamento para Servicio Mundial (DSM) está comprometido con la transparencia de sus motivaciones y objetivos, así como con sus operaciones financieras.

Para garantizar que este compromiso se mantenga, las Políticas y Procedimientos del Mecanismo de Presentación de Quejas de la FLM/DSM permiten que todos los interesados puedan hacer observaciones y reclamaciones sobre el trabajo de la FLM/DSM, y que sean escuchadas y abordadas adecuadamente.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE LA FLM/DSM

La FLM/DSM se compromete a trabajar de una manera abierta y responsable, que fomente la confianza y el respeto de todos nuestros grupos de interés. La FLM/DSM se compromete a una programación humanitaria y de desarrollo de alta calidad, y trata de trabajar con las comunidades y poblaciones afectadas de la mejor manera posible.

Para asegurar que los programas de la FLM/DSM mejoren continuamente, queremos escuchar lo que nuestros grupos de interés tienen que decir, bien sea a manera de comentario, elogio o queja. Responder a las quejas de las partes interesadas es fundamental para el valor que tiene la rendición de cuentas para la FLM/DSM.

Por lo tanto, la FLM/DSM establecerá (para todos los programas de país) Mecanismos locales y mundiales de Presentación de Quejas para fomentar los comentarios sobre su trabajo, por parte de todos sus grupos de interés. Cuando el comentario es una queja sobre la conducta de la FLM/DSM, la FLM/DSM deberá responder de manera oportuna y apropiada a través de los mecanismos establecidos.

Esta política se difundirá activamente a todas las partes interesadas, especialmente a las poblaciones afectadas, utilizando el lenguaje y los medios adecuados.

PRINCIPIOS RECTORES

- La FLM/DSM se guía por los valores de dignidad y justicia, inclusión y participación, rendición de cuentas y transparencia, compasión y compromiso.
- La FLM/DSM tiene cero tolerancia a cualquier forma de abuso de poder, explotación sexual, fraude¹ y corrupción, abuso físico y psicológico, y delitos penales².
- El Código de Conducta de la FLM sirve para guiar a todo el personal de la FLM en todas sus actitudes, comportamientos y decisiones éticas, tanto en su vida profesional, como privada.

¹ Incluyendo falsas acusaciones

² Delitos penales entendidos como actos deliberados que ponen en peligro la vida y la integridad física de cualquier persona.

- La FLM/DSM toma las quejas en forma seria y positiva. Abordará todas las cuestiones relativas a explotación sexual, abuso de poder, corrupción, y violación de las políticas y normas de la FLM/DSM .
- La FLM/DSM se compromete a tener un procedimiento eficaz para el manejo y la respuesta a las quejas. Los procedimientos deben ser simples, de fácil comprensión y ampliamente divulgados.
- En el desarrollo de mecanismos de presentación de quejas se deben respetar las prácticas locales y culturales adecuadas. Las prácticas culturales que violan los derechos humanos y van en contra de los valores de la FLM/DSM son excepciones.
- Ningún miembro del personal tomará represalias contra la persona que presenta una queja, completa o parcial, por haber revelado una supuesta conducta indebida. Cualquier miembro del personal que viole este principio estará sujeto a una acción disciplinaria.
- Tanto los denunciadores como los acusados tienen derecho a impugnar las decisiones y a ser informados adecuadamente sobre la base sobre la cual se han tomado las decisiones. En todo momento se debe mantener la confidencialidad.
- Cuando sea necesario, es particularmente importante garantizar que los denunciadores cuentan con ayuda disponible en la forma que se considere apropiada.
- El procedimiento para la presentación de quejas será revisado periódicamente para asegurar e incorporar el aprendizaje y la mejora en la rendición de cuentas de la FLM/DSM.

1. DEFINICIÓN DE QUEJA

- ¿ Qué es una queja?

Una queja es una expresión de preocupación o insatisfacción por parte de un individuo o grupo, relacionada con una posible mala conducta de la FLM/DSM. Ésta podría estar relacionada con las actividades del programa o con la conducta de su personal, con la forma cómo trabaja la FLM con las comunidades o poblaciones afectadas y los asociados, o cuando no son respetadas las políticas y directrices de la FLM/DSM. Puede expresar preocupación por:

- 0 La forma como ha sido manejado un servicio que tiene un impacto directo en las comunidades y la población afectada;
- 1 Una preocupación sobre el comportamiento del personal;
- 2 La calidad de la ejecución del programa;
- 3 Abuso de poder manifestado contra aquellos que tienen menos poder social y la forma como son tratados física y psicológicamente.
- 4 Miembros del personal involucrados en corrupción o abuso de su posición para obtener beneficios personales, tales como el uso indebido de los recursos financieros y recursos de otro tipo de la organización;
- 5 Coacción y manipulación sexual (incluyendo todo tipo de actos sexuales) por parte de una persona en una posición de poder que ofrece cualquier tipo de ayuda a cambio de actos sexuales;
- 6 Acoso sexual o insinuaciones sexuales no deseadas, comentarios, exigencias sexuales expresas o implícitas, tocar, molestar hacer gestos, o cualquier otra comunicación o conducta de naturaleza sexual, bien sea en forma verbal, escrita o visual, de una persona hacia otra dentro del ámbito de trabajo.

Una queja NO es:

- Una investigación general sobre el trabajo de la FLM/DSM
- Una solicitud de información
- Una disputa contractual

Las quejas relacionadas con las condiciones internas de trabajo del personal, las directrices y las prestaciones no son manejadas a través de este mecanismo de presentación de quejas sino por medio de las principales regulaciones para el personal.

1.2 Tipos de Quejas

La FLM/DSM clasifica las quejas en 2 categorías:

Quejas Operativas

Las quejas operativas son las que están relacionadas con las actividades del programa. Pueden ser cualquiera de las siguientes:

- Asuntos relacionados con derechos y compromisos no cumplidos,
- Calidad del servicio o aplicación del programa,
- La forma como ha sido manejado un servicio que afecta directamente a las comunidades con las que trabaja la FLM.

Puede haber casos de posibles quejas o reclamos contra el socio implementador de la FLM o contra la propia comunidad como resultado de las actividades del programa de la FLM. En el caso de que sea necesaria esta medida, el programa de país de la FLM se debe esforzar por darle la atención requerida y una solución a las partes interesadas.

Algunas quejas operativas o preocupaciones específicas pueden ser abordadas a nivel de proyecto o programa de país. Sin embargo, se entiende que no todos los problemas se pueden resolver de esta manera, y que se necesita un mecanismo formal de presentación de quejas para que el programa de país actúe con base en reclamaciones formales.

b. Quejas Graves

Una queja grave es la que está relacionada con el incumplimiento de los Códigos de Conducta (FLM, ACT, la Cruz Roja y organizaciones no gubernamentales), y si la queja es una acusación o sospecha de alguno de los siguientes casos:

- Una preocupación sobre el comportamiento del personal
- Abuso físico y psicológico
- Explotación y abuso sexual (incluyendo la violencia de género)
- Abuso / explotación infantil
- Fraude y corrupción
- Un delito³

Este tipo de quejas graves deben ser investigadas como quejas formales. Una situación en la que una persona divulgue tales acusaciones, debe ser reportada inmediatamente a través del mecanismo establecido, incluso si la persona no quiere presentar una queja. Todas las quejas graves deben ser reportadas por el Representante del País a la persona encargada del Programa en Ginebra.

Una queja grave puede justificar una investigación más a fondo. Cualquier investigación disciplinaria derivada de una queja estará sujeta a un proceso independiente de investigación, de conformidad con las Directrices de Investigación de la FLM/DSM, [Anexo 7](#).

1.3 Quejas Anónimas

Una queja anónima es una queja que se presenta sin revelar la identidad del denunciante. La FLM/DSM pide encarecidamente a las personas que presentan quejas que revelen su identidad para poder llevar a cabo una investigación adecuada y exhaustiva. Las quejas anónimas son difíciles de tratar debido a que su investigación depende siempre de una información limitada y cuestionable. Sin embargo, la FLM/DSM tendrá en cuenta la posibilidad de recibir quejas anónimas. Sin esta opción, es posible que algunos problemas graves no salgan a la luz.

1.4 Quejas Malintencionadas

La FLM/DSM actúa bajo el supuesto de que todas las quejas son hechas de buena fe y no están motivadas con el fin de obtener beneficios personales, interés personal o por rencor. Si se presenta una queja malintencionada, cualquier investigación debe ser interrumpida inmediatamente.

³ Delitos entendidos como actos deliberados que ponen en riesgo la vida y la integridad de una persona.

Si la queja malintencionada fue hecha por un funcionario de la FLM, se aplicarán las medidas disciplinarias apropiadas, de acuerdo con las directrices del personal.

1.5 Quejas que no pueden ser tratadas por esta política

Los mecanismos y procedimientos para la presentación de quejas no se aplican a las quejas que son objeto de una investigación en curso por parte de un organismo regulador o de autoridades legales u oficiales en los países en donde opera la FLM. Entre estas quejas están:

- 3.1 Eventos que requieren investigación por parte de un profesional y/o un órgano disciplinario.
- 3.2 Eventos que requieren una investigación independiente sobre un incidente grave que involucra a las autoridades gubernamentales nacionales.
- 3.3 Eventos que requieren investigación sobre un posible delito.
- 3.4 Acción legal – El procedimiento para presentación de quejas será interrumpido inmediatamente si el denunciante explícitamente emprende una acción legal con respecto a la queja.

Si se recibe una queja que no está dentro de la responsabilidad y el dominio de la FLM/DSM, se enviará al órgano competente que se considere apropiado para manejarla. Sin embargo, la FLM/DSM puede tomar las medidas disciplinarias o preventivas del caso, y llevar a cabo una investigación administrativa cuando lo considere necesario.

2. RESPONSABILIDADES EN EL MANEJO DE LAS QUEJAS

Todos los miembros del personal tienen una responsabilidad: Todos los miembros del personal deben responder positivamente a cualquier queja que se les haga y deben sentir confianza de hacerlo. La alta dirección debe garantizar un ambiente de confianza, seguridad y orientación hacia los valores para este propósito. El personal, las comunidades y la población afectada recibirán orientación y procedimientos a fin de evitar las respuestas defensivas y negativas, y la incertidumbre en cuanto a la forma como se espera que el personal responda a las quejas.

El personal necesita saber cuáles son los pasos a seguir para la presentación de una queja, quién es la persona indicada para manejarla y los plazos correspondientes para tramitarla. En el Anexo 2 hay un diagrama de flujo que da una idea visual del procedimiento y los plazos. Estos deben ser puestos a disposición de todas las partes para impulsar el interés en la solución de problemas.

2.1 Nivel del Programa de País

Cada Programa de País debe establecer un mecanismo para la presentación de quejas basado en la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas de la FLM. El mecanismo específico para la presentación de quejas del Programa de País debe ser simple, fácil de entender y ampliamente divulgado. La política debe ser traducida al idioma nacional y la información y el conocimiento de la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas deberán ser divulgados a las comunidades y las poblaciones afectadas.

La Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas de la FLM deberán ser publicados y difundidos a todo el personal y a las comunidades y poblaciones afectadas.

Las siguientes son las principales responsabilidades:

El **Representante de la FLM/DSM** tiene la responsabilidad de asegurar que el Mecanismo para la Presentación de Quejas sea relevante y funcional. Reconoce la queja y toma la decisión final sobre las medidas adecuadas, con base en las disposiciones de la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas.

Se asigna una **Persona Encargada** de recibir las quejas y garantizar que la política se siga de acuerdo con los procedimientos establecidos. La persona encargada asegura que la queja y los procedimientos son documentados, y que los archivos están completos y seguros.

Se debe constituir un **Comité de Evaluación de Quejas** que puede estar compuesto por la alta dirección. La persona encargada debe ser miembro del Comité de Evaluación de Quejas. El Comité recomienda al Representante de la FLM/DSM los pasos que se deben seguir con relación a la queja.

Las quejas contra el personal de alta dirección pueden ser dirigidas al Representante de la FLM. Si la queja está relacionada con el Representante, las quejas deben ser dirigidas a la persona encargada del Programa en Ginebra. Los detalles están disponibles en el Anexo 5 o en los avisos de información general en el programa del país.

Si la queja merece una mayor investigación, es enviada a un **Equipo de Investigación**. La investigación sigue las Directrices de Investigación de la FLM/DSM que se encuentran en el Anexo 6. La recomendación del Equipo de Investigación es presentada al Comité de Evaluación de Quejas y, el Representante en el país toma la decisión final sobre la queja.

Todas las quejas graves deben ser comunicadas por el Representante de la FLM a la persona **encargada del Programa en Ginebra**, el cual debe estar informado sobre el proceso para responder a las quejas graves.

2.2 Nivel de la Secretaría de Ginebra

Para garantizar la coherencia de la respuesta y manejar eficazmente las quejas formales, la Secretaría de la FLM/DSM en Ginebra seguirá el mismo procedimiento que con los Programas de País. El Director es responsable de asegurar que el Mecanismo para la Presentación de Quejas sea pertinente y funcional. Se deberá nombrar una persona encargada y un Comité de Evaluación de Quejas. También se debe constituir un equipo de investigación con base en las Directrices de Investigación.

2.3 Elaboración y difusión de los procedimientos para el manejo de las quejas

Es responsabilidad de la alta dirección de la FLM/DSM en Ginebra elaborar y dar a conocer la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas para manejar las quejas de todas las fuentes y responder a ellas de una manera apropiada. Este sistema debe ser eficaz, accesible y seguro.

Adaptar la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas de la FLM/DSM, modificándolos de acuerdo al contexto específico del Programa de País, es también una responsabilidad delegada a los Representantes de los países. El Representante en el país también debe asegurar que todo el personal y las comunidades con los que trabaja la FLM/DSM conocen la Política y el Procedimiento del Mecanismo para la Presentación de Quejas.

También hay que tener en cuenta el posible mal uso de un mecanismo de presentación de quejas. Se necesitan medidas para proteger a las personas y la organización contra el uso indebido del mecanismo de presentación de quejas, debido a los riesgos que esa política puede favorecer.

El Programa de País de la FLM/DSM y la Secretaría de la FLM/DSM en Ginebra deben mantener un registro de las quejas, junto con las respuestas.

2.4 Quejas que involucran a los socios con los que trabaja la FLM/DSM

Al trabajar con socios que llevan a cabo la implementación en nombre de la FLM/DSM, el acuerdo de asociación debe dar a conocer la adherencia de los socios a los Códigos de Conducta (FLM, ACT, IRC). Se debe solicitar a los socios que establezcan sus propios mecanismos para el manejo de quejas.

En caso de que se presenten quejas operativas en relación con el proyecto en el que la FLM está trabajando con el socio, esto deberá ser tratado en las reuniones habituales de socios y en las visitas de seguimiento. Las quejas graves sobre los socios deben ser referidas a la organización respectiva.

3. CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

3.2. Una queja puede ser presentada por:

- una persona o comunidad con la que trabaje la FLM/DSM
- una organización asociada, incluyendo las iglesias miembros de la FLM, los organismos relacionados con la FLM, las Naciones Unidas, el gobierno.
- un miembro del público
- un miembro del personal de la FLM/DSM.

Las quejas se deben presentar a través de uno de los siguientes mecanismos:

- 0 **personalmente** (todos los niveles)
- 1 **a través de un intermediario de confianza**
- 2 **un buzón de quejas** (en un campo de refugiados/desplazados internos, en la oficina, etc.)
- 3 **un mensaje de correo electrónico** a un correo electrónico confidencial asignado (por ejemplo, *complaints@lutheranworld.org*)
- 4 **una línea directa** (que debe ser establecida en cada programa de país y en la Secretaría de Ginebra)

Una queja puede ser presentada directamente a un miembro del personal. El Anexo 4 es un formulario de muestra para la presentación de quejas. En los casos en que la persona que recibe la queja no sea la persona designada para esto, el funcionario debe remitir la queja a la persona encargada de recibir las quejas.

Las quejas por escrito pueden ser dejadas en un "buzón de quejas", el cual es abierto por la persona encargada de recoger las quejas periódicamente. La ubicación de este buzón público de quejas es importante – conservando los principios de seguridad, confidencialidad, transparencia y accesibilidad (Anexo 3). En donde sea necesario, también se debe instalar una "línea de ayuda".

También se puede establecer una conexión confidencial de correo electrónico o una línea telefónica de ayuda, como medio para preservar la confidencialidad en las comunicaciones.

Una queja también puede ser canalizada inicialmente y verbalmente dentro de la población o comunidad afectada, la cual tendrá establecidos sus propios procedimientos. Por ejemplo, para recibir y manejar las quejas se debe designar una persona encargada, o un comité, entre los miembros de la comunidad o de los refugiados.

3.3 Tiempo límite para presentar una queja

Todas las quejas se deben presentar lo antes posible, pero no **seis meses** después de que ocurra el incidente.

4. PASOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

Todas las quejas deben ser tratadas de manera justa y profesional. Los siguientes son los pasos que se deben seguir para tramitar las quejas:

4.1 Suministrar un acuso de recibo por escrito a la persona que presenta la Queja

Cuando se recibe una queja, la persona encargada estudia la queja y convoca al Comité de Evaluación de Quejas (ver sección 2.1).

El acuso de recibo de una queja debe ser elaborado por la persona encargada, según lo recomendado por el Comité de Evaluación de Quejas, y firmado por el Representante.

Este acuso de recibo por escrito es importante por razones de responsabilidad y transparencia. Demuestra a la persona que presenta la queja que ésta es tomada en serio y le da a la persona la información que necesita para asegurar que la FLM/DSM está respondiendo correctamente. Si a la queja sigue una investigación, el acuso de recibo proporciona una prueba de que la FLM/DSM ha recibido la queja y ha dado los primeros indicios sobre cómo se ha manejado la situación en la etapa inicial.

La carta de acuso de recibo es generalmente una carta a la persona que presenta la queja, en la que se le dice que la FLM/DSM ha recibido la queja, y se resumen las acciones que tomará.

- *La Carta de Acuso de Recibo indica*
- Cuándo y cómo la FLM/DSM recibió la queja
- Quién en la FLM/DSM es responsable de tomar las medidas necesarias, y a quién debe contactar la persona que presenta la queja para que le responda las preguntas o para la retroalimentación

La carta de acuso de recibo debe ser por escrito, concisa y clara. Si la persona que presenta la queja no quiere una carta, o la FLM/DSM considera que esto puede poner a esta persona o a otros en riesgo, se puede confirmar la recepción oralmente.

4.2 Adhesión a la Confidencialidad

La confidencialidad debe mantenerse de manera que sólo los miembros del personal que están manejando la queja conozcan la queja y la información en torno a ella. Cualquier violación de la confidencialidad dará lugar a medidas disciplinarias de acuerdo con el Reglamento del Personal de la FLM.

4.3 Identificación de Riesgos y Facilitación de Protección

En el primer contacto con la persona que presenta la queja, la persona de la FLM/DSM encargada de manejar las quejas debe averiguar si la persona que presenta la queja o cualquier otra persona está inmediatamente o potencialmente en riesgo. Los riesgos deben ser abordados, y todas las cuestiones de seguridad deben ser referidas a la persona encargada de la seguridad. Se deben suministrar protección adecuada y rápida y medidas de seguridad a la

persona que presenta la queja, para asegurar que él/ella está protegido de cualquier posible represalia.

4.4 Toma de Medidas

El Comité de Evaluación de Quejas (ver sección 2.1) se debe reunir y deliberar sobre la queja recibida y las medidas que se deben tomar. Esto se debe comunicar al Representante en el País.

4.5 Decisión sobre sí se debe investigar y/o canalizar según corresponda

El siguiente paso es que el Comité de Evaluación de Quejas recomiende al Representante de la FLM/DSM si se debe o no investigar la queja. Para esto se deben hacer las siguientes preguntas:

- ¿Hay una queja? La queja debe ser una preocupación justificada de la persona que la presenta, y es hecha de buena fe, y no está motivada con la intención de obtener beneficios personales, interés personal o por rencor. Si se determina que la queja no fue hecha de buena fe, se deben tomar medidas disciplinarias.
- ¿La queja se refieren a una violación del Código de Conducta sobre explotación sexual y abuso de poder, o a una violación de alguna de las políticas y directrices de la FLM/DSM?
- ¿Hay información y pruebas suficientes, o es necesario investigar más a fondo?
- ¿En este punto, la queja es lo suficientemente concluyente como para tomar medidas de gestión?

Las respuestas a estas preguntas por parte del Comité de Evaluación de Quejas o de la persona encargada de la toma de decisiones determinarán si se justifica una investigación. Si es así, entonces se deben establecer los procedimientos de investigación.

Algunas quejas pueden no ser tan sencillas. El Comité de Evaluación de Quejas se puede referir a cualquiera de los siguientes:

- Código de Conducta de la FLM sobre Explotación Sexual y Abuso de Poder
- Política de la FLM/DSM para la denuncia de irregularidades (Sección 5.4 Manual de Finanzas)
- Política de la FLM/DSM para el Manejo de Fraude (Sección 5.5 Manual de Finanzas)
- Política de la FLM/DSM para las Adquisiciones
- Procedimientos disciplinarios de la FLM/DSM (parte del reglamento del personal nacional e internacional)
- Derecho penal/litigios
- Guías de Investigación de la FLM

4.6 Información a la persona que presenta la queja sobre los Resultados de la Investigación

El resultado de la investigación será comunicado a la persona que presenta la queja, siempre que sea posible, dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la queja. En el caso de que sea necesario justificar las razones, este plazo no es factible y la persona que presenta la queja deberá ser informada inmediatamente.

El Representante es responsable de comunicar los resultados de la investigación a la persona que presenta la queja. Esto puede hacerse por escrito.

4.7 Proceso de Apelación

Si la persona que presenta la queja o el objeto de la queja no queda satisfecha con la resolución de la queja, él/ella puede presentar una apelación dentro de los 30 días siguientes al recibo de la decisión. El Representante de la FLM y el Comité de Evaluación de Quejas deben analizar las razones expuestas y cualquier otra prueba para tomar la decisión sobre si se debe o no llevar a cabo una nueva investigación.

La apelación será considerada una sola vez.

4.8 Asignación de Tiempo para las Respectivas Acciones

El objetivo de la FLM/DSM es resolver las quejas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción. En el caso de que una queja no se pueda resolver dentro de este plazo, la persona que presenta la queja será informada por escrito acerca de cuándo él/ella puede esperar una respuesta completa. La siguiente es la asignación de tiempo para acciones específicas.

Acción	Asignación de Tiempo
Recepción de la Queja	El incidente debe ser reportado lo antes posible pero puede ser presentado dentro de los 6 meses siguientes al incidente
Acuso de Recibo de la Queja	Dentro de los 2 días siguientes
Resolución de Quejas Operativas	La decisión dentro de los 7 días siguientes
Para las Quejas que necesitan una investigación más profunda	La investigación final idealmente dentro de los 7 días siguientes pero puede variar dependiendo de la naturaleza y la complejidad de la queja. Máximo 21 días
Información a la Secretaría de Ginebra sobre Quejas Graves Graves	La información es conocida lo antes posible y reflejada en el informe mensual de la Dirección
Resolución de una investigación en curso de una queja	Máximo 30 días después de recibida la queja
Proceso de Apelación	Dentro de los 30 días siguientes a la decisión

5. INVESTIGACIÓN DE UNA QUEJA

Si la queja se debe investigar más a fondo, se deben seguir las directrices de investigación en el Anexo 6.

Las quejas operativas que no necesitan una investigación formal pasarán por el proceso normal de acción y de toma de decisiones llevado a cabo por el Representante en consulta con el equipo directivo del Programa de País.

6. QUEJAS SOBRE LOS PROGRAMAS ASOCIADOS A LA FLM/DSM

6.1 Quejas sobre los Programas Asociados a la FLM/DSM

Las quejas sobre los Programas Asociados a la FLM/DSM deben ser referidas a la organización respectiva. La FLM/DSM no está en capacidad de investigar o responder a dichas quejas y esto debe ser explicado a la persona que presenta la queja.

6.2 Redireccionamiento de las quejas

Si la FLM/DSM recibe una queja por escrito sobre un Programa Asociado, debe solicitar el permiso de la persona que presentó la queja antes de pasarla al Programa Asociado para la debida investigación y respuesta. Algunas personas que presentan quejas prefieren escribir directamente a la otra organización. La FLM/DSM estará pendiente de que los programas asociados mantengan sus mecanismos de presentación de quejas.

7. CONFIDENCIALIDAD

La FLM/DSM reconoce que la confidencialidad es fundamental para un resultado satisfactorio, ya que protege la privacidad y la seguridad de las personas afectadas. Los hechos y la naturaleza de la queja, la identidad de los principales participantes y los expedientes de la investigación son confidenciales.

- La información no debe ser revelada a menos que la persona que la ha suministrado haya dado por escrito consentimiento explícito de divulgar la información.
- Se debe tener especial cuidado cuando el registro de la persona que presenta la queja contiene información proporcionada confidencialmente por, o acerca de, un tercero que no es funcionario de la FLM.
- La divulgación de la información proporcionada por un tercero que no pertenece a la FLM también requiere el consentimiento expreso del tercero. Si éste se opone, entonces la información sólo puede ser revelada cuando exista un interés público primordial para hacerlo. No es apropiado que alguien tome esta decisión por su cuenta. Se debe buscar asistencia legal u otro tipo de asistencia.

La FLM/DSM sólo permitirá la divulgación cuando:

- Es requerida o permitida por la ley

Es requerida por la dirección con el mayor interés para la organización y las partes involucradas.

8. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MECANISMO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

- 8.1** El uso y la relevancia del mecanismo para la presentación de quejas deben ser monitoreados. El Director del Programa de la FLM/DSM para el Aseguramiento de la Calidad y la Rendición de Cuentas se encargará de supervisar el Mecanismo de Presentación de Quejas de la FLM/DSM, en coordinación con la persona encargada en el Programa de País. Esto será monitoreado a través de un enlace con el personal en todos los niveles; a través de la promoción de la filosofía detrás del procedimiento en la FLM/DSM; mediante la participación en programas de capacitación; y contribuyendo a diversos medios para el aseguramiento de la calidad y la rendición de cuentas.
- 8.2** Esto puede incluir iniciativas locales con el personal, como por ejemplo un Comité de Evaluación de Quejas y una persona encargada de recibirlas, para investigar detalladamente cómo fueron manejadas las quejas resueltas para identificar cualquier posible lección, para mejorar el manejo de las quejas o sugerencias para cambios en la práctica, así como ejemplos de buenas prácticas.
- 8.3** Las Políticas y Procedimientos del Mecanismo de Presentación de Quejas de la FLM/DSM serán formalmente revisados cada tres años. Las lecciones críticas aprendidas y las propuestas de mejora deberán ser consideradas como apropiadas y relevantes cuando hay una necesidad de actualizar el sistema.

Anexo 1 - Definición de los Principales Términos

Queja: Una queja es una expresión de preocupación o insatisfacción por parte de un individuo o un grupo, relacionada con una posible mala conducta de la FLM/DSM. Podría estar en relación con las actividades del programa o la conducta de su personal, con la manera como la FLM trabaja con las comunidades o las poblaciones afectadas y los asociados, o cuando las políticas y directrices de la FLM/DSM no son respetadas.

La Persona que Presenta una Queja es el individuo -mujer, hombre, niña, niño- o grupo de personas que presentan una queja.

Corrupción es "ofrecer, dar, solicitar o aceptar un estímulo o recompensa que puede influir negativamente en la acción de cualquier persona".

Delito: Se entienden por delitos los actos deliberados que ponen en peligro la vida e integridad física de una persona. Es el incumplimiento de una o varias normas del Estado que en última instancia puede ordenar un castigo.

Fraude es una deliberada distorsión, mentira, engaño y perversión de la verdad o abuso de confianza, en relación con los recursos financieros, materiales o humanos, los bienes, servicios y/o transacciones de una organización, por lo general con el propósito de lucro o interés personal.

Abuso físico es el abuso que involucra contacto, con la intención de causar sentimientos de intimidación, dolor, daño o sufrimiento físico.

Abuso psicológico, también conocido como **abuso emocional**, es una forma de abuso que se caracteriza por el sometimiento o exposición de una persona a otra a comportarse de una manera que es psicológicamente perjudicial. Se trata de una imposición intencional de angustia mental o emocional por amenazas, humillaciones, o cualquier otra conducta verbal y no verbal. Por lo general se asocia con situaciones de desequilibrio de poder, tales como relaciones de abuso y maltrato infantil.

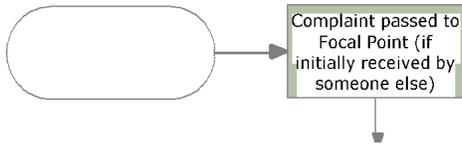
Explotación sexual significa cualquier abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, diferencia de poder o de confianza, con fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, la obtención de beneficios monetarios, sexuales o políticos de la explotación sexual de otra persona (Secretaría General de la ONU, Boletín 2003).

Abuso sexual significa la intrusión física real o amenazada de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coerción (Secretaría General de la ONU, Boletín 2003).

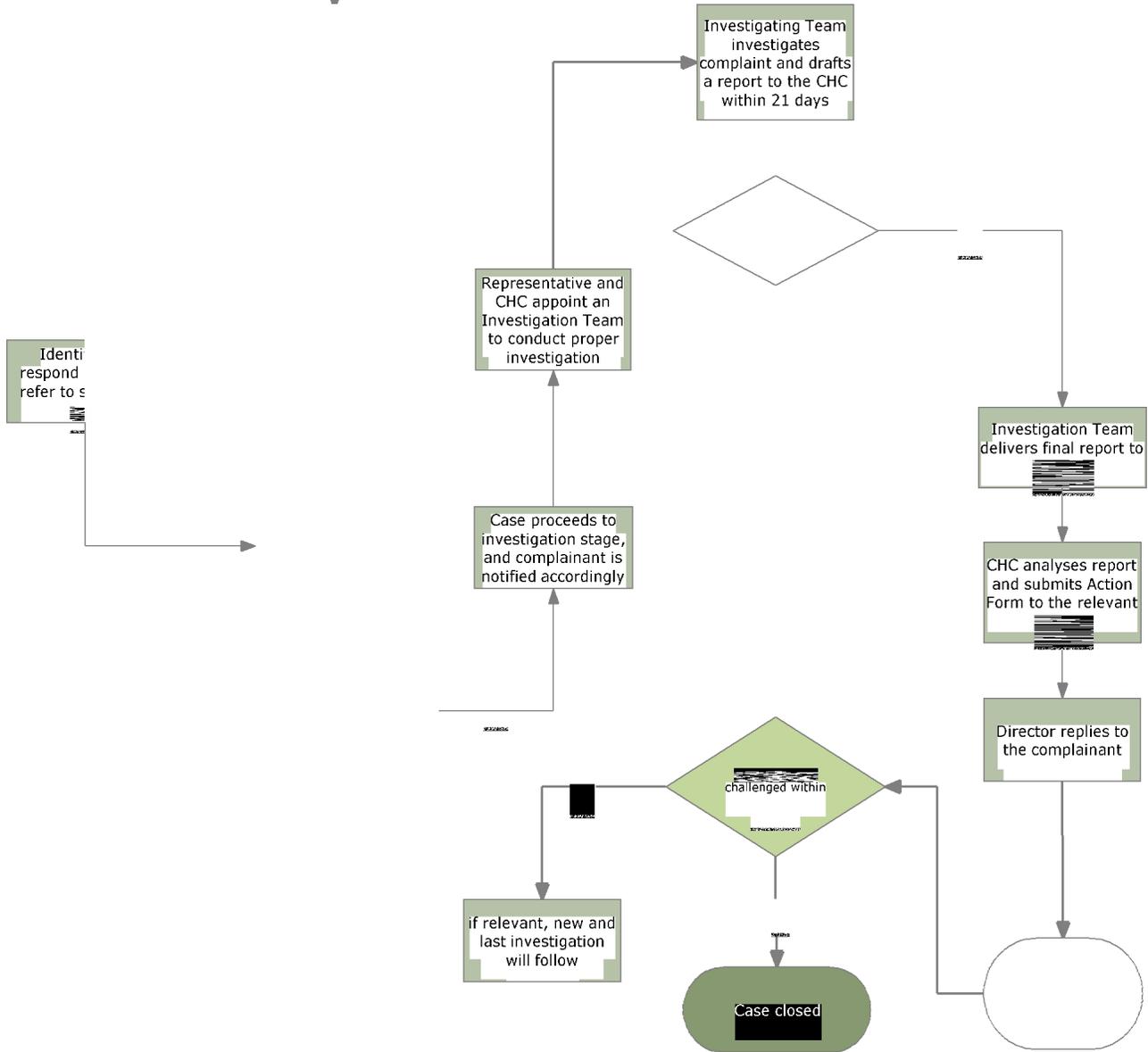
Sujeto de la Queja es el individuo o equipo que supuestamente ha estado involucrado en faltas leves o graves de mala conducta o de conducta incorrecta.

Testigo es alguien que tiene conocimiento de primera mano sobre un crimen o un evento dramático por haberlo visto, oído, olido o tocado, y que puede ayudar a certificar consideraciones importantes sobre el crimen o evento. Es importante recordar que un Sujeto de una Queja es tratado como un testigo hasta que se demuestre que ha cometido una infracción de conducta o un crimen.

Anexo 2



Flowchart for Handling Serious Complaints



Anexo 3 - Lo que implica un mecanismo para la presentación de quejas

- Los mecanismos para la presentación de quejas cuentan con el apoyo del organismo regulador, de la alta dirección y con los recursos adecuados, incluyendo recursos humanos dedicados a este fin
- B: Las poblaciones afectadas y las comunidades de acogida son consultadas acerca de las formas adecuadas para presentar una queja
- C: La organización concluye sus políticas y procedimientos para el manejo de las quejas basándose en los aportes locales
- D: Los miembros del personal y la población afectada son capacitados en los procesos y procedimientos
- E: Las quejas son presentadas a los puntos de acceso establecidos
- F: A la persona que presenta la queja se le da acuso de recibo
- G: Las quejas son revisadas
- H: Se da retroalimentación
- I: Tanto la persona que presenta la queja, como la persona acusada, pueden apelar la decisión
- J: La información de las quejas continuamente forma parte del mejoramiento del proyecto
- K: El mecanismo para la presentación de quejas es evaluado y ajustado de acuerdo a las lecciones aprendidas

Características de un Mecanismo Efectivo para la Presentación de Quejas

Seguridad – tiene en cuenta los peligros y riesgos potenciales para todas las partes e incorpora formas para prevenir lesiones y daños

Confidencialidad – restringe el acceso y la divulgación de la información y exige que la información únicamente esté disponible para un número autorizado de personas (generalmente miembros del comité de evaluación de quejas de la organización) con el fin de concluir las investigaciones necesarias.

Transparencia – los miembros del personal de la FLM y las personas de la comunidad afectada saben que existe y tienen la suficiente información para acceder a ella. Las personas interesadas deben poder hablar regularmente con los miembros del personal sobre las operaciones del mecanismo para la presentación de quejas y saber quién en la organización es responsable de manejar las quejas y de comunicar los resultados.

Accesibilidad – permite que el mecanismo sea utilizado por la mayor cantidad de gente posible de la mayor cantidad posible de grupos en los lugares en donde la FLM/DSM tiene operaciones. Las comunidades deben establecer sus propios procedimientos para la presentación de quejas, se les debe decir cómo deben presentar una queja y deben ser activamente animados a presentar quejas cuando surgen problemas.

Calidad de la información – debe ser precisa y debe tener una clara secuencia de los acontecimientos

Verificabilidad – para asegurar que la información es confiable.

Puntualidad – se debe asegurar la puntualidad en los reportes y las medidas de seguimiento relacionadas.

Asistencia a las personas que presentan los informes – ocuparse de las posibles necesidades psicológicas, médicas y otras, debe ser parte del mecanismo para la presentación de quejas.

Documentación – la importancia de una documentación objetiva y confiable es extrema.

CONFIDENCIAL

Anexo 4

Federación Luterana Mundial
Departamento para Servicio Mundial

Formulario para la Presentación de Quejas

Este formulario debe ser diligenciado por la persona que desea presentar una queja o documentado por un tercero. Toda la información debe ser mantenida de forma segura y se debe mantener la confidencialidad en todo momento

Expediente Número: _____

A: Información general

a) Nombre de la persona que presenta la queja: _____ Sexo: __ Edad: __

b) Dirección: _____

3. Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

1 Nombre de la persona contra la cual usted desea presentar la queja (si se conoce): _____

2 Fecha del incidente: _____

3 Hora del incidente: _____ Lugar del incidente: _____

4 Fecha del reporte: _____ Hora del reporte: _____

2.2 **¿Cuál es la Queja?** (Indique la naturaleza y la cuestión más importante de la Queja)

2.3 **Breve descripción del incidente o preocupación** (Indique exactamente lo que sucedió, tratando de seguir la secuencia de los hechos de principio a fin; si el lugar del incidente no es bien conocido, describa el lugar basándose en su memoria; De una descripción del "sujeto de la queja" si usted no sabe su nombre;

2.4 **Nombre de los testigos** (si los hay) Suministre los nombres de los testigos y cómo pueden ser contactados, si se sabe;

2.5 **Indique el tipo de respuesta que usted espera de la FLM/DSM y cómo desea que se resuelva el asunto**

Nombre y firma de la persona que presenta la queja: _____

Fecha: _____

Caso referido a: _____ Fecha: _____

Nombre y firma del funcionario de la FLM/DSM que responde a las Quejas _____

Describa la acción tomada: (suministre información detallada, por ejemplo, si se ha suministrado asistencia médica, qué tipo de atención psico-social se ha suministrado y si se ha dado informe a la policía)

Anexo 5 - A dónde enviar sus quejas

(esta información también estará disponible en la página web de la FLM)

Líneas de ayuda y correos electrónicos

Secretaría General de la FLM/DSM en Ginebra

• **+41 22 791 00000** o complaints@lutheranworld.org

Comunicarse con:

Sra. Maryssa Camaddo – Aseguramiento de la Calidad y Rendición de Cuentas –
PUNTO FOCAL
(+41 22 791 6445) – mjc@lutheranworld.org

Sr. Michael Hyden – Director del Programa para África Oriental
(+41 22 791 6427) – mhy@lutheranworld.org

Sr. Duane Poppe – Director del Programa para Suráfrica y África Occidental
(+41 22 791 6440) – dpo@lutheranworld.org

Sra. Colette Bouka-Coula – Directora del Programa para África Central y Francoparlantes
(+41 22 791 6430) – cbc@lutheranworld.org

Sra. Sophie Gebreyes – Directora del Programa para América Latina/Caribe
(+41 22 791 6719) – sgc@lutheranworld.org

Sr. Roland Schlott – Director del Programa para Asia
(+41 22 791 6159) – ros@lutheranworld.org

Sr. Rudelmar Bueno de Faria – Coordinador de Programas
(+41 22 791 6425) – rbf@lutheranworld.org

Sr. Eberhard Hitzler – Director
(+41 22 791 6436) – ehi@lutheranworld.org

Sr. Barry Lynam – Coordinador Financiero
(+41 22 791 6449) – bly@lutheranworld.org

Programas de País de la FLM/DSM

Angola	Bangladesh
Línea de ayuda: +244 222358315	Línea de ayuda: +880 28954385
Correo electrónico: complaints@lwfangola.com	Correo electrónico: complaints@rdrsbangla.net
Burundi	Camboya
Línea de ayuda: +257 22255806	Línea de ayuda: +855 12791191
Correo electrónico: complaints@lwf-burundi.org	Correo electrónico: complaints@lwfcam.org.kh
Caribe/Haití	Chad
Línea de ayuda: +509 2562444	Línea de ayuda: +235 6202980
Correo electrónico: complaints@lwf-haiti.org	Correo electrónico: (lwfchad@yahoo.com)
Centroamérica	Colombia
Línea de ayuda: +503 22987860	Línea de ayuda: +57 14805910
Correo electrónico: complaints@lwfcamerica.org	Correo electrónico: complaints@lwfcolumbia.org.co
República Democrática del Congo	Eritrea
Línea de ayuda: +243 997703536	Línea de ayuda: +291 1123691
Correo electrónico: (lwf_goma@yahoo.com)	Correo electrónico: complaints@lwf.org.er
Etiopía	India
Línea de ayuda: +251 111550308	Línea de ayuda: +91 3322849730
Correo electrónico: complaints@luthworld-et.org	Correo electrónico: complaints@lws.org
Indonesia	Jerusalén
Línea de ayuda: (Roland)	Línea de ayuda: +972 26282289
Correo electrónico: Tulasi@cdrmcads.org	Correo electrónico: complaints@lwfjerusalem.org
Kenia	Liberia
Línea de ayuda: +254 733515383	Línea de ayuda: +2316362254
Correo electrónico: complaints@lwfkenya.org	Correo electrónico: (lwfreplyberia@gmail.com)
Malawi	Mauritania
Línea de ayuda: +256 1727088	Línea de ayuda: +222 5252990
Correo electrónico: complaints@eldpmw.org	Correo electrónico: (represent@lwfrim.org)
Mozambique	Myanmar
Línea de ayuda: +258 1491185	Línea de ayuda: 95 1525930
Correo electrónico: complaints@lwfmozambique.org.mz	Correo electrónico: (toto.ticao.jr.@gmail.com)

Nepal	Perú
Línea de ayuda: +977 14720225	Línea de ayuda: +51 14234796
Correo electrónico: complaints@lwf.org.np	Correo electrónico: complaints@diaconiaperu.org
Ruanda	Sierra Leona
Línea de ayuda: +250 584461	Línea de ayuda: +232 76496169
Correo electrónico: complaints@lwf.org.rw	Correo electrónico: idekam@aol.com
Sudáfrica	Swazilandia
Línea de ayuda: +27 119733792	Línea de ayuda: +268 4042562
Correo electrónico: complaints@elcsads.org.za	Correo electrónico: complaints@lds.org.sz
Sudán	Tanzania
Línea de ayuda: +249 907221408 celular	Línea de ayuda: +255 22 2700580
Correo electrónico: complaints@lwfsudan.org	Correo electrónico: complaints@tcrs.or.tz
Uganda	Zambia
Línea de ayuda: +256 312264006	Línea de ayuda: + 260 21291156
Correo electrónico: complaints@lwf.or.ug	Correo electrónico: complaints@lwf.org.zm
Zimbabwe	
Línea de ayuda: +263 4369613	
Correo electrónico: complaints@utande.co.zw	

Anexo 6 - Directrices para la Investigación por parte de la FLM/DSM

PROYECTO Abril 12, 2010

1. Introducción⁴

1.1. El propósito de este documento es proporcionar directrices para la planificación, realización y gestión de una investigación formal de las quejas recibidas por la FLM/DSM. Incluye un resumen de los principales pasos a seguir y las cuestiones que la FLM/DSM debe tener en cuenta al llevar a cabo una investigación.

Mientras que la FLM/DSM reconoce que muchas quejas se pueden tratar y resolver de manera informal, otras quejas pueden requerir una investigación formal. Todas las investigaciones deben ser llevadas a cabo y abordadas localmente, si es posible. Para las quejas muy graves y/o si el programa no tiene los recursos o la capacidad para resolver la queja a nivel local, ésta se debe referir a las personas encargadas en la FLM/DSM en Ginebra (como se indica en el Anexo 5 de las Políticas y Procedimientos del Mecanismo de Presentación de Quejas). Las quejas que involucran a los miembros del personal de la FLM/DSM que trabajan en las más altas posiciones (representantes de la FLM, Director de País, etc.) serán referidas y manejadas por el DSM en Ginebra como se indica en el Mecanismo para la Presentación de Quejas de la FLM/DSM.

1.2 Principios Rectores para la Investigación

Las personas que llevan a cabo las investigaciones deben ser profesionalmente responsables, calificadas y objetivas. Su comportamiento y la manera de llevar a cabo la investigación deben estar guiados por los siguientes principios:

- *Rendición de Cuentas*: Las personas que llevan a cabo la investigación deben cumplir con estas directrices y deben registrar de manera precisa e integral los pasos que se siguen para realizar una investigación. Los métodos y técnicas empleados en la investigación deben ser apropiados para las circunstancias y proporcionales a los objetivos de la investigación.
- *Imparcialidad*: la investigación debe llevarse a cabo de manera imparcial, justa y respetuosa.
- *Puntualidad*: las investigaciones deben llevarse a cabo de manera eficiente e integral en forma oportuna según lo establecido en este documento.
- *Sistemáticas*: las investigaciones se llevarán a cabo de manera sistemática y metodológica con el fin de garantizar la rendición de cuentas y la imparcialidad.
- *Transparencia*: El personal de la FLM/DSM y las personas de la comunidad afectada saben que existe este procedimiento y cómo acceder a las personas que participan en llevar a cabo el procedimiento de investigación.
- *Legalidad*: la investigación debe llevarse a cabo aplicando la ley, demostrando imparcialidad y sensatez, y con base en pruebas claras y convincentes.

2. Iniciación y Planificación de una Investigación

2.1 Nombramiento de un Equipo de Investigación

El representante de más alto rango en la FLM/DSM y el Comité de Evaluación de Quejas deben crear un equipo para llevar a cabo la investigación. La composición de este equipo puede variar en diferentes situaciones y depende de la naturaleza de la queja. El equipo

⁴ Este documento se basa en las Directrices de la HAP para Crear Organizaciones Investigativas más Seguras, como también en las Directrices de ACT para la Investigación.

generalmente está compuesto por un gerente y unos investigadores, y por los miembros del personal de la FLM/DSM que tienen alguna experiencia o las aptitudes necesarias para realizar trabajo investigativo, recursos humanos, y son profesionales y responsables de generalmente está compuesto por un gerente y unos investigadores, y por los miembros del personal de la FLM/DSM que tienen alguna experiencia o las aptitudes necesarias para realizar trabajo investigativo, recursos humanos, y son profesionales y responsables de manejar los Términos de Referencia establecidos por esta directriz. Las personas que componen el Comité de Evaluación de Quejas no deben ser parte del equipo de investigaciones. Dependiendo de las circunstancias, los observadores independientes, los intérpretes y expertos externos también pueden formar parte del equipo de investigaciones.

En los casos de fraude, se debe seguir una metodología muy específica que se adhiera a estas directrices generales. Las investigaciones de esta naturaleza requieren un experto financiero independiente que sea parte del equipo de investigaciones.

- 0 2.1.1 Gerente de Investigaciones
Cada equipo de investigación necesita un gerente para supervisar directamente el caso. La responsabilidad del gerente de la investigación es la de supervisar la investigación y coordinar la respuesta adecuada. Él o ella no deben participar en la investigación propiamente dicha, sino deben asumir un papel de supervisión. Él o ella deben asegurar que los investigadores están debidamente capacitados, apoyados e interrogados después de investigaciones difíciles, cuando sea necesario. Esta persona presentará un informe a otros altos directivos/DSM Ginebra con la información estrictamente imprescindible.
- 1 2.1.2 Investigadores
Es importante que haya dos investigadores para trabajar en cada investigación. Para estas funciones se deben asignar un hombre y una mujer. Los investigadores son responsables de desarrollar y llevar a cabo el proceso diario del plan de la investigación. Esto incluye la recopilación de pruebas y la preparación y presentación de un informe sobre la investigación.
- 2 2.1.3 Observador
Si no hay dos investigadores asignados, o si un investigador no puede asistir a una entrevista, lo debe sustituir un tercero, un observador externo e independiente. Esto, con el fin de proporcionar retroalimentación y apoyo al investigador, y de garantizar la rendición de cuentas. En casos extremadamente delicados, tales como la explotación sexual, debe estar presente un observador externo.
- 2.1.4 Preferentemente, las entrevistas deben llevarse a cabo en los idiomas locales. Sin embargo, cuando esto no es posible, se usarán el inglés, el francés, el español o el portugués. Siempre que sea posible, se deben evitar los intérpretes. Cuando los intérpretes son necesarios, deben ser neutrales y no deben tener ninguna relación con el entrevistado. Deben interpretar directamente lo que los testigos dicen sin comentarios o inferencias.
- 2.1.5 El equipo de investigación debe consultar a expertos externos (asesoramiento jurídico, expertos en entrevistar a los niños, expertos médicos, consultores financieros, las iglesias miembros, etc.) a través de la investigación cuando sea necesario y dependiendo de las circunstancias.

3

2.2 Elaboración de un plan de investigación

Una vez tomada la decisión de llevar a cabo una investigación formal, el equipo de investigación debe elaborar un plan de investigación el cual se debe mantener en un expediente de investigación. El expediente de la investigación es donde se mantiene toda la

información relacionada con la investigación. Este archivo se comparte estrictamente con el equipo de investigación y se debe tener extremo cuidado para asegurar la confidencialidad de este archivo.

El plan de investigación está diseñado para proporcionar un esquema general de las cuestiones que deben abordarse, los pasos a seguir en la investigación y la identificación de las limitaciones prácticas de la investigación. Debe incluir:

- a. ¿Quién de la FLM/DSM estará contribuyendo a la investigación y cuál será su papel?
- b. Una declaración que clarifique el tema principal de la queja, que sea claramente entendida por todos los miembros del equipo de investigación
- c. Los testigos clave que serán entrevistados
- d. Qué puede ser utilizado como prueba, y cómo conseguirlo
- e. El costo de la investigación en términos de recursos y dinero
- f. Cualquier preocupación por la seguridad que pueda surgir a lo largo de la investigación, y cómo será manejada.
- g. Líneas de tiempo claras, publicadas y comprendidas en las cuales se deben concluir las diferentes fases de la investigación. **Preferiblemente, las investigaciones se deben realizar en los 21 días hábiles siguientes a la presentación de la queja.** Sin embargo, debido a la diversa naturaleza y complejidad de las quejas, la FLM/DSM reconoce que la investigación puede requerir más tiempo.

Este plan inicial de investigación se basa en el conocimiento que se tiene de la denuncia al inicio de la investigación. En consecuencia, este plan de investigación no es estático y debe ser reevaluado y actualizado según sea necesario a lo largo del procedimiento de investigación.

2.3 Confidencialidad

El asunto de la confidencialidad es de suma importancia y debe ser un objetivo principal para el equipo de investigación. El hecho y la naturaleza de la queja, la identidad de los principales participantes y el expediente de la investigación son estrictamente confidenciales. El acceso a la información sobre el autor y la investigación está restringido y sólo se puede divulgar a un número limitado o especificado de personas con la información estrictamente imprescindible. Todos los miembros del personal de la FLM/DSM involucrados en la investigación deben firmar un juramento de confidencialidad (Anexo 6.1), que se debe mantener en el expediente de la investigación. Todos los participantes son responsables por la divulgación intencional o negligente de información sobre la investigación y por la violación del juramento de confidencialidad. Las identidades de los miembros del personal de la FLM/DSM que violen este juramento serán dadas al director correspondiente y ellos estarán sujetos a medidas disciplinarias de acuerdo con los reglamentos del personal de la FLM.

2.4 Investigación de Quejas Anónimas

Puede ser posible investigar quejas anónimas cuando existe la suficiente información básica y/o si hay buenas pistas para llegar a los testigos que pueden testificar el supuesto incidente. Los investigadores deben investigar la queja anónima con lo mejor de sus capacidades y con toda la limitada información disponible; deben investigar la queja anónima mediante la recopilación de información relevante, y si se justifica, deben entrevistar a personas que puedan tener información sobre el presunto incidente.

2.5 Consideraciones Legales

Antes de comenzar la investigación es importante reconocer y tener en cuenta las diferentes limitaciones jurídicas en la investigación. Hay que recalcar que se trata de directrices **administrativas**, investigativas, que **no sustituyen** a las autoridades legales u oficiales en los

países en donde trabaja la FLM/DSM. Las legislaciones laborales nacionales, las legislaciones penales nacionales, las políticas de organización y el sujeto de la queja, pueden influir en la forma como avanza la investigación.

Si, de acuerdo con la obligación legal de hacerlo, o sobre la base de una decisión discrecional, bien sea la persona que presenta la queja, o la FLM/DSM, informa a las autoridades nacionales sobre la queja, la investigación administrativa puede continuar, si puede hacerlo legal y prácticamente, sin interferir con cualquier investigación penal u otra investigación oficial. La información recopilada durante la investigación administrativa puede ser transmitida a las autoridades nacionales pertinentes en respuesta a la correspondiente solicitud oficial.

Dependiendo de las circunstancias y la complejidad de la queja, la FLM/DSM buscará asesoramiento jurídico cuando sea necesario.

3. Realización de una Investigación

3.1 Recolección de Pruebas

Antes de que los investigadores inicien el proceso de entrevistas, es necesario reunir los antecedentes y las pruebas relevantes para decidir si una afirmación es verdadera o no. Es importante **comenzar la recopilación de pruebas tan pronto como sea posible** después de recibir la queja. Esto es para ayudar a evitar que se destruyan, se alteren, o se pierdan las pruebas. También dará ideas al equipo de investigación sobre a quién entrevistar y qué preguntas hacer. Esta información puede venir de varias formas:

- Pruebas documentales (que pueden ser en copia impresa o en formato electrónico).
- Pruebas físicas (encontradas cerca o en el lugar físico de la denuncia)
- Testimonio de testigos (información sobre lo que experimentó una persona, por ejemplo, lo que ha visto, oído, olido, etc.)
- Prueba pericial (se puede buscar la opinión de expertos para obtener conocimientos especializados en un tema determinado que está más allá de lo que podría saber una persona normal, por ejemplo, Médicos expertos)

Con mucha frecuencia las pruebas documentales relevantes se encuentran dentro de las instalaciones de la FLM/ DSM o en posesión de los miembros del personal de la FLM/DSM. Inesperadamente se pueden encontrar otras pruebas mientras se realiza el procedimiento de investigación. La FLM/DSM otorga a su equipo de investigación un mandato para iniciar y realizar investigaciones en nombre de la FLM/DSM. Esto ayuda a los investigadores a reunir pruebas y a poder acceder a hacerlo, sin obstáculos ni autorización previa.

Ejemplos de diferentes formas de pruebas que pueden ser relevantes para la investigación:

- Registros del personal, listas, diagramas organizacionales del personal, expedientes de casos individuales, contratos
- fotografías, registros telefónicos, correos electrónicos, archivos de computador, grabadoras de vídeo para vigilancia
- Registros financieros, comprobantes de pago, formularios de pedidos, cartillas de racionamiento, etc.

A los miembros del personal de la FLM/DSM se les obliga a cooperar plenamente en este proceso y tienen el deber de decir la verdad y de dar a conocer toda la información pertinente al caso. A un miembro del personal de la FLM/DSM que intencionalmente interfiera en la investigación o por su propia voluntad mienta para obstruir la justicia, se le impondrá una medida disciplinaria de acuerdo a los reglamentos del personal de la FLM. Esto es para asegurar que se pueda llevar a cabo una investigación oportuna y un proceso de investigación justo y equitativo, sin demora.

3.2 Derechos y Obligaciones de los entrevistados

La(s) persona(s) que presenta(n) la queja, el sujeto de la queja y todos los testigos clave, deben ser entrevistados durante el proceso de investigación. Todos los entrevistados deben

ser tratados profesionalmente y con cortesía en todas las etapas del proceso de investigación. El sujeto de la queja debe ser tratado de la misma manera que todos los demás testigos. Ella/él se presume inocente mientras no se demuestre lo contrario y tiene derecho a un debido proceso de investigación justo y limpio.

Antes de comenzar la entrevista, a todos los participantes se les anima a firmar el juramento de confidencialidad mencionado anteriormente (Anexo 6.1). Es muy importante que los involucrados sepan que lo que revelan será mantenido confidencialmente y que **no habrá represalias por presentar una queja o por dar un testimonio que apoye o niegue la denuncia propuesta, siempre y cuando se haga de buena fe.**

En determinadas circunstancias y dependiendo de la naturaleza de la queja, el sujeto de la queja puede ser puesto en licencia administrativa o suspendido del trabajo durante el tiempo que dure la investigación.

3.3 Secuencia de las entrevistas

- 3.1.3 La persona que presenta la queja debe ser la primera persona entrevistada. Debe suministrar un reporte completo de la presunta demanda, incluyendo todos los detalles importantes y cualquier cosa que lleve a continuar. Esto ayudará a identificar a otros posibles testigos que deben ser entrevistados y que anteriormente no eran tenidos en cuenta.
- 3.3.2 En segundo lugar, deben ser entrevistados los testigos que tienen conocimiento sobre el presunto incidente pero que no se cree que estén involucrados en una mala acción. Las personas con conocimiento directo del presunto incidente que pueden haber estado involucrados o implicados de alguna manera con la mala acción deben ser entrevistadas después.
- 3.1.3 El sujeto de la queja debe ser la última persona entrevistada. Esto, con el fin de dar a los investigadores la máxima oportunidad para comparar su testimonio con el de los demás. Hay consideraciones especiales que se deben tener en cuenta al entrevistar al sujeto de la queja:
 - El sujeto de la queja, como todos los demás testigos en la investigación, tiene derecho a un proceso justo e imparcial. Esto significa que él/ella puede responder a la acusación escuchando las pruebas presentadas en su contra y teniendo la oportunidad de responder a esas pruebas. El sujeto de la queja puede traer nuevas pruebas e indicar nuevos testigos que él/ella considera que son útiles para refutar la acusación en su contra.
 - **No se debe suponer que el sujeto de la queja es culpable del presunto delito.** El objetivo de la investigación es obtener información que, **o pruebe o refute la acusación.** Toda la información que pruebe o refute la acusación será tenida en cuenta y no debe haber sesgos preconcebidos con respecto al sujeto de la queja.
 - El sujeto de la queja no tiene derecho a conocer el nombre de la persona que presenta la queja o de cualquier otro testigo, ni la fuente de la prueba presentada en su contra.

Los entrevistados pueden ser entrevistados por segunda vez con el fin de aclarar la información, los testimonios contradictorios, o si hay nuevas pruebas que se deben investigar. No es aconsejable volver a entrevistar a una persona y se debe hacer una cuidadosa planificación antes de realizar la entrevista, con el fin de garantizar una preparación adecuada para la entrevista y evitar que se tenga que volver a entrevistar a una persona.

Si una nueva entrevista no resuelve los testimonios contradictorios, puede ser necesario que el sujeto de la queja y la persona que presenta la queja se encuentren cara a cara para discutir y aclarar las discrepancias. Si es necesario tomar este pasó, se debe consultar al representante de más alto rango de la FLM/DSM. Esto sólo se debe hacer como último recurso y sólo si la persona que presenta la queja acepta que se revele su identidad al sujeto de la queja.

3.4 ¿Cómo llevar a cabo una entrevista?

No hay un prototipo para llevar a cabo una entrevista, pero hay algunas pautas generales que se deben cumplir son:

- Siempre debe haber dos investigadores presentes durante todo el tiempo de la entrevista, respetando los criterios de conciliación del equipo de investigación.
- Las entrevistas siempre se deben llevar a cabo cara a cara si es posible. Si las circunstancias no lo permiten, entonces los investigadores pueden concertar una entrevista por teléfono o una videoconferencia.
- Si la entrevista va a ser grabada, el entrevistado debe ser informado y debe estar de acuerdo con este procedimiento antes de que comience la entrevista.

3.4.1. Los investigadores deben seguir los siguientes cuatro pasos en las entrevistas

i). Establecer una Buena Comunicación

Es importante establecer una buena comunicación con el entrevistado al comienzo de la entrevista. Por lo tanto, el investigador debe tomarse el tiempo para presentar al entrevistado(a) y decirle al testigo por qué él/ella está siendo entrevistado. La etapa de construcción de buenas relaciones tiene el objetivo de ganarse la confianza de los testigos y fijar el tono para el resto de la entrevista de manera que los investigadores deben ser corteses, informativos y respetuosos.

ii). Libre Narrativa

El investigador debe permitir que el testigo ofrezca una 'narración libre' de lo que ocurrió durante el incidente. Esto es para dar al testigo la oportunidad de dar cuenta ininterrumpida de los acontecimientos. El investigador debe empezar a interrogar al testigo con preguntas abiertas muy generales.

- Por ejemplo '¿Puede usted contarme cuáles son sus responsabilidades generales? O '¿Puede usted explicar la secuencia de los acontecimientos que ocurrieron en...?' etc.
- El investigador debe seguir probando el testimonio utilizando instrucciones neutrales como, '¿y luego qué sucedió?' Cualquier pregunta específica o aclaración que se necesite se debe hacer después de que el testigo haya terminado de dar su testimonio.

iii). Preguntas Específicas

Después de la etapa de narración libre es el momento adecuado para que el entrevistado haga preguntas más específicas y concretas. Estas preguntas pueden adoptar la forma de:

- Preguntas abiertas, por ejemplo, Cuénteme más sobre su relación con el sujeto de la queja
- Preguntas específicas, por ejemplo, ¿Qué pasó después de que usted recogió los suministros?
- Preguntas cerradas, por ejemplo, ¿Cuál fue el valor de la transacción?

Es importante que el investigador adopte un enfoque de escucha activa, que haga preguntas de aclaración e intente obtener más información cuando sea necesario, pero debe evitar las preguntas capciosas y utilizar un lenguaje insinuante que pueda distorsionar la memoria del testigo.

- Por ejemplo, en vez de preguntar "'¿Llevaba él/ella puesta una camisa roja?'" que es una pregunta capciosa, reformular la pregunta así: "¿De qué color era la camisa?"

iv). Cierre

Para finalizar la entrevista, el entrevistador debe resumir lo que el testigo ha dicho y preguntar si tiene algo más que decir y responder a cualquier pregunta. El entrevistador debe dar al entrevistado su información de contacto para una futura comunicación y agradecerle por su tiempo.

LO QUE GENERALMENTE "SÍ" SE DEBE Y "NO" SE DEBE HACER EN UNA BUENA ENTREVISTA

"SÍ"

- Ser cortés, objetivo y profesional
- Hacer preguntas abiertas simples y directas
- Ser sensible a las prácticas culturales y locales
- Regularmente confirmar la información suministrada por el testigo
- Pedir al testigo que aclare los términos o la información ambigua
- Llevar a cabo la entrevista al ritmo del testigo
- Darle tiempo al testigo para pensar y responder las preguntas sin interrupción

"NO":

- Utilizar un lenguaje vago, jergas, acrónimos o eufemismos
- Amenazar, intimidar o inducir a error
- Hacer preguntas largas, capciosas o múltiples
- Utilizar lenguaje sentencioso
- Hacer comentarios sobre el testimonio del testigo, aún sin intención, por medio de expresiones de la cara o inflexiones de voz
- Emitir juicios morales o legales
- Hacer promesas que no se pueden cumplir

Los investigadores deben mantener un tono neutral a lo largo de la entrevista. Hay que recordar que el proceso de investigación es una misión para determinar los hechos. Toda la información debe ser tomada en serio y registrada como tal. Será evaluada para la credibilidad después de la entrevista y sin que el testigo esté presente.

3.5 Documentación y Registro de la información suministrada en una entrevista

Durante la entrevista lo mejor es que uno de los investigadores se centre en hacer las preguntas y el otro se encargue de tomar notas. Las notas deben ser muy detalladas y casi al pie de la letra. No deben incluir las propias opiniones, conclusiones o análisis de los investigadores. Estas notas formulan el registro de la entrevista.

El registro de la entrevista debe incluir;

- Los detalles de la entrevista, el quién, qué, dónde, cuándo y cómo
- La información solicitada y suministrada durante la entrevista
- Incluir los datos obtenidos del entrevistado, así como sus principales impresiones y opiniones. (Nota; NO se deben incluir las propias opiniones, análisis y conclusiones de los entrevistadores).
- Debe ser presentado en un formulario de preguntas y respuestas

El entrevistado debe revisarlo y firmarlo si está de acuerdo con lo que se ha registrado. Si no están de acuerdo con el registro de la entrevista, cualquier cambio o comentario que se haga debe ser documentado y se debe dar una explicación de los cambios. Una vez acordado y firmado, el registro de la entrevista se coloca en el expediente de la investigación.

3.6 Validación de Pruebas

Cuando se hayan reunido todas las pruebas y se hayan realizado todas las entrevistas, se deben establecer la exactitud y la autenticidad de la información. Para la validación de las pruebas el equipo de investigación debe tener en cuenta:

- Si los testigos tienen algún sesgo o prejuicio que pueda haber influido en su testimonio
- La credibilidad/reputación de la fuente
- Si lo que se informó se basa en rumores (de una fuente secundaria, en vez de estar basado en el conocimiento personal)

- Si el testimonio se basó en una opinión y no en un hecho
- Si la información/pruebas documentales recolectadas son obsoletas o están fuera de contexto

Cuando el equipo de investigación haya evaluado la credibilidad de los testimonios de los testigos y otras pruebas, debe establecer la existencia o no existencia de la prueba de la acusación. En cumplimiento con los criterios establecidos en estas directrices, se debe llegar a un resultado que refleje con exactitud la conclusión de la información recopilada y que garantice la administración equitativa de justicia a los involucrados. Idealmente, el resultado de la investigación se debe lograr por consenso de los participantes en el equipo de investigación. Si el equipo de investigación no se pone de acuerdo, se debe consultar al representante de más alto rango en la FLM/DSM para mayor orientación.

4. Conclusiones

4.1 Seguimiento y Recomendaciones

Cuando las pruebas hayan sido revisadas y validadas, los investigadores deben escribir un informe de investigación que debe ser preparado a nivel local y presentado al gerente de investigación de la FLM/DSM para su aprobación antes de ser firmado por él/ella. El informe de la investigación es un resumen que debe abordar todos los aspectos de la investigación, incluyendo la forma como la presunta conducta indebida fue descubierta, los pasos seguidos para reunir las pruebas, las conclusiones de los investigadores y las pruebas que apoyan estas conclusiones.

La conclusión de la investigación debe estar indicada claramente en el informe de la investigación y tendrá como resultado uno de las siguientes:

- “se encuentra por inferencia razonable”
- “no se encuentra por pruebas insuficientes o poco claras”
- “no se encuentra con base en las pruebas para exonerar al sujeto de la queja o para establecer una denuncia maliciosa”

El equipo de investigación presentará el informe de la investigación al Comité de Evaluación de Quejas y al correspondiente Director/Representante para su consideración. Una vez aprobado, el correspondiente Director/Representante toma la decisión final y firma el informe de la investigación y la recomendación. Esto debe demostrar y documentar que se han tomado las medidas adecuadas. En algunos casos, las recomendaciones se harán en consulta con Ginebra.

Cuando la investigación incluye una denuncia grave como se indica en el artículo 1.2.b de la Política y Procedimientos del Mecanismo para la Presentación de Quejas de la FLM/DSM, **se debe enviar una copia del informe a la Secretaría de la FLM/DSM en Ginebra, a la atención del correspondiente Director del Programa.**

4.2 Estructura del Informe

El informe debe estar estructurado de la siguiente manera e, idealmente, con no más de diez páginas de largo:

- Portada, que indica claramente el carácter confidencial del material
- Tabla de contenido
- Introducción y observaciones preliminares que deben incluir la manera como se descubrió la supuesta mala conducta, quién recibió la queja y el Formulario de Quejas debidamente diligenciado (Anexo 4)
- Metodología que indique claramente las medidas que fueron adoptadas durante la investigación, cómo se obtuvieron las pruebas, y detalles con respecto a las entrevistas
- Resultados de las investigaciones
- Conclusiones y recomendaciones
- Anexos

El informe de la investigación debe ser presentado en un plazo de 21 días hábiles después de recibida la queja, a menos que existan circunstancias atenuantes. Si no está disponible dentro de los 21 días, el equipo de investigación debe notificar la demora y el motivo de la demora al Director pertinente. **La resolución final de la investigación se comunicará a la persona que presentó la queja en un plazo de 30 días.**

4.3 Información a los participantes sobre los resultados de la queja

a) Persona que presenta la Queja

El Director/Representante es responsable de comunicar el resultado de la investigación a la persona que presenta la queja, la cual debe ser notificada de los resultados de la investigación de una u otra forma. Sin embargo, él o ella no tienen derecho de que se les den a conocer las identidades o las pruebas aportadas por los otros testigos.

b) Sujeto de la Queja

El Director/Representante es responsable de informar al Sujeto de la Queja sobre los resultados de la investigación. El Sujeto de la Queja también debe ser informado en caso de que la denuncia haya sido remitida a las autoridades nacionales y de que se tomen otras medidas. Si la queja no ha sido fundamentada, el Sujeto de la Queja no debe ser informado sobre la identidad de los informantes o de la persona que presenta la queja.

c) Otros Testigos

Los otros testigos no tienen que ser notificados de los resultados de la investigación.

4.4 Disciplina

Si la queja ha sido fundamentada, el correspondiente Director/Representante (en los casos de explotación sexual) de la FLM/DSM Ginebra decidirá sobre la medida disciplinaria apropiada que debe adoptarse de acuerdo al reglamento del personal de la FLM. **Las decisiones disciplinarias nunca deben ser tomadas por una persona que participa en la investigación.**

Si el Sujeto de la Queja es un empleado local, el correspondiente Director/Representante debe seguir las leyes laborales nacionales cuando tiene en consideración las medidas disciplinarias. Si no se siguen y el Sujeto de la Queja es despedido, él/ella podría ser reintegrado o recibir una indemnización por daños. Si el empleado es un expatriado, es importante verificar si se aplican las leyes laborales de su país de origen.

Si se encuentra que la queja era una acusación falsa hecha con malicia y engaño, la persona que presenta la queja estará sujeta a medidas disciplinarias que serán decididas por el correspondiente Director / Representante.

4.5 Proceso de Apelación

El Sujeto de la Queja puede interponer un recurso **dentro de los 30 días siguientes a la recepción de los resultados de la investigación.** En los siguientes casos se puede presentar un recurso:

- Una de las partes siente que partes importantes de la denuncia no fueron investigadas
- Había más pruebas disponibles pero no se reunieron o ciertos testigos que era importante que fueran investigados no fueron entrevistados
- Las pruebas reunidas no son compatibles con las conclusiones de la investigación

La apelación será escuchada por la Junta de Apelación de la FLM/DSM y si es necesario se realizará una segunda y última investigación. La decisión de la investigación sólo podrá ser apelada una sola vez.

4.6 Seguimiento

Si los investigadores hacen recomendaciones para el seguimiento al personal directivo, especialmente si la denuncia fue el resultado de prácticas organizacionales inadecuadas o insatisfactorias, la alta gerencia debe desarrollar un plan de acción para abordar y prevenir que se repitan situaciones similares en el futuro. La dirección de la FLM/DSM debe supervisar regularmente para asegurar que se han implementado todas las medidas posibles y que están funcionando correctamente.

Anexo 6.1

Ejemplo de un Juramento de Confidencialidad

Yo, el abajo firmante, ejerceré la máxima discreción con respecto a mi participación en la investigación adelantada por la Federación Luterana Mundial. Voy a mantener en secreto toda la información conocida por mí debido a mi participación en los procedimientos de investigación. No voy a utilizar dicha información para obtener beneficios personales o para favorecer o perjudicar a terceros.

Entiendo que esta declaración se mantendrá en vigor después de terminada la investigación. También entiendo que divulgar información confidencial a personas que no están autorizados para recibirla puede constituir una mala conducta, y que el original firmado de esta declaración se mantendrá en el expediente de investigación correspondiente.

Nombre **Título**

Función

Firma

Fecha y Lugar

Para ser llenado por un investigador antes de tomar el juramento:

Número de caso **Título**

Nombre

Firma

Fecha y Lugar