

DOCUMENT			PAGE
Manual para la gestion de quejas, Act Church Iglesia Sueca			0(11)
APPROVED BY	DATE	DOCUMENT REFERENCE	VERSION
Director Act Iglesia Sueca	2025-02-12	Manual	2.0

1	Introducción.....	1
2	Alcance y limitaciones del CRM de Act Iglesia Sueca	1
2.1	¿Quién puede quejarse?	1
2.2	Obligación de denunciar	1
2.3	¿Qué tipos de quejas son gestionadas?	1
2.4	Diferentes tipos de quejas	2
2.5	Quejas maliciosas.....	2
2.6	Quejas no gestionadas.....	2
3	Trabajo con copartes	2
3.1	Tratamiento de las quejas relacionada con copartes	3
3.2	Investigaciones conjuntas	3
3.3	Tratamiento de quejas en un consorcio.....	3
4	¿Hacer una queja?	3
4.1	¿Cuándo?	3
4.2	¿Cómo?	3
4.3	¿Qué información es necesaria?.....	4
4.4	Protección de la persona denunciante	4
4.5	Confidencialidad y no divulgación	4
5	Responsabilidad y mandato del punto focal del CRM y del comité del CRM.....	4
5.1	Miembros del comité del CRM.....	5
6	Procedimiento de gestión de las quejas	5
6.1	Confirmación de la recepción de la queja.....	5
6.2	Quejas no sensibles, retroalimentación y desviaciones.....	5
6.3	Quejas sensibles	5
6.4	El proceso de la investigación.....	5
6.5	Resultados de la investigación	6
6.6	Revisión de la decisión	6
6.7	Protección de las partes involucradas	6
7	Medidas disciplinarias	7
8	Seguimiento y lecciones aprendidas.....	7
9	Definiciones claves.....	7
10	Anexo 1: Formulario de quejas.....	9

1 Introducción

Act Iglesia Sueca (en adelante Act IS) es el trabajo internacional humanitario y de desarrollo de la Iglesia de Sueca. El Departamento Internacional de la oficina central de la Iglesia Sueca es el responsable del trabajo y la administración de Act IS. Este manual del Mecanismo de Quejas y Respuesta (CRM en su sigla en inglés) forma parte del [Marco de Calidad y Responsabilidad de Act IS](#).

Act IS quiere garantizar buenos resultados y alta calidad en su trabajo. Por lo tanto, nos comprometemos a promover cambios en las estructuras desiguales, garantizando que lo/as personas titulares de derechos estén informado/as, conozcan sus derechos, sean tratadas con respeto y puedan quejarse si no cumplimos nuestros compromisos. El objetivo de este manual es describir cómo CRM de Act IS está diseñado y cómo es manejado.

Dado que Act IS es miembro de la Alianza ACT, el manual también está armonizado con la política del [Código de Conducta de la Alianza ACT](#) y la [Política de Quejas de la Alianza ACT](#). El manual también está relacionado con el Código de Conducta (CdC) de Act Iglesia Sueca, la política anticorrupción de la Iglesia Sueca a nivel nacional y la política del ambiente laboral de la Oficina Central.

El/la Director/a de Act Iglesia Sueca es responsable, con el apoyo del Equipo Senior de Gerencia, del contenido del manual y garantiza su aplicación. El punto focal del CRM de Act IS es responsable de garantizar que todas las quejas se gestionen, manejen y documenten de acuerdo con este manual. El manual y sus anexos serán revisados periódicamente. El punto focal de CRM realiza una evaluación inicial de todas las denuncias recibidas basándose en las instrucciones del manual de CRM.

2 Alcance y limitaciones del CRM de Act Iglesia Sueca

El CRM se aplica al trabajo realizado por Act IS o realizadas con el apoyo de Act Iglesia Sueca y que normalmente está regulado por acuerdos con copartes. El CRM se aplica a todos los firmantes del [Código de Conducta de Act IS](#).

2.1 ¿Quién puede quejarse?

Cualquier persona que participe o se vea afectada por acciones que Act IS lleva a cabo por sí misma o junto con una coparte puede presentar una queja. Esta definición incluye las acciones que Act IS financia o realiza conjuntamente con diócesis y parroquias de la Iglesia Sueca.

2.2 Obligación de denunciar

Todas las personas firmantes del Código de Conducta de Act Iglesia Sueca están obligadas a informar de cualquier conocimiento, sospecha o preocupación sobre violaciones de este. Además, todo/as lo/as empleado/as que trabajan en Act IS están obligado/as a informar de cualquier conocimiento de sospecha o preocupación sobre el incumplimiento por parte de las copartes de las obligaciones estipuladas en los acuerdos relativos a corrupción y otras irregularidades, explotación sexual, abuso y acoso.

2.3 ¿Qué tipos de quejas son gestionadas?

Act IS gestiona las quejas relativas al cumplimiento de los compromisos definidos en el Marco de Calidad y Responsabilidad de la organización y su Código de Conducta. Las quejas gestionadas incluyen, pero no se limitan a:

- Actividades y proyectos ejecutados por Act IS o junto con copartes, en los que la ejecución no se ajusta a las normas, principios y compromisos vigentes.
- Deficiencias percibidas en el cumplimiento contractual de Act IS o de sus copartes, por ejemplo, en la gestión de compromisos en el marco de un acuerdo de cooperación, un acuerdo de proyecto, un acuerdo general de cooperación u otros acuerdos.
- Sospecha o testimonio de una violación del CdC de Act IS.

2.4 Diferentes tipos de quejas

Act IS distingue entre *retroalimentaciones* y quejas.

Las *retroalimentaciones* -positivas y negativas- son opiniones o informaciones expresadas para mejorar actividades o procesos. Este tipo de información es bienvenida y no requiere una investigación formal, pero serán tomadas en cuenta para mejorar nuestro trabajo.

Las quejas son expresiones de una insatisfacción específica con los compromisos o actividades de Act Iglesia Sueca, o alternatively la creencia de que Act Iglesia Sueca no ha estado a la altura de lo prometido.

La categoría de las quejas puede dividirse de la siguiente manera:

Quejas no sensibles se refieren a deficiencias en la aplicación de los compromisos, actividades y procesos de Act IS.

Quejas sensibles se refieren a cualquier conocimiento, sospecha o preocupación sobre violaciones del Código de Conducta de Act IS. Incluye denuncias de corrupción, abuso de poder, sextorsión, acoso, abuso y explotación sexuales (SEAH), y explotación y falta de protección de los niños. Se dará prioridad a las denuncias de explotación y abusos, especialmente de carácter sexual, y a las quejas relativas a menores. El principio básico es que las sospechas de violación de la legislación local o legislación sueca se comuniquen a la policía.

2.5 Quejas maliciosas

Una denuncia maliciosa es una acusación formulada a sabiendas sobre bases falsas, con la intención de causar daño a otra persona y/o por interés propio.

Si durante una investigación en curso se descubre que una denuncia se ha presentado deliberadamente por motivos falsos, se pondrá fin inmediatamente a la investigación y el/la acusado/a quedará libre de toda sospecha. Las denuncias formuladas de buena fe que no puedan verificarse ni fundamentarse no deberán tratarse como denuncias maliciosas. Las denuncias malintencionadas realizadas por empleados de Act IS pueden dar lugar a medidas disciplinarias.

2.6 Quejas no gestionadas

Si el punto focal de CRM considera que la queja está fuera del ámbito del CRM, se informará al denunciante que el caso no puede gestionarse.

Act IS no gestiona los siguientes tipos de quejas relacionadas con:

- Acciones y actividades que no estén financiadas por Act IS o que no tengan un acuerdo válido con Act IS.
- Proyectos o colaboraciones internacionales que las diócesis o congregaciones de la Iglesia Sueca gestionan por sí mismas.
- Quejas del personal de Act IS relacionadas con las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y asuntos de la dirección. Estas quejas se presentarán al superior jerárquico o al departamento de RRHH de la Oficina Central.

3 Trabajo con copartes

Act IS trabaja continuamente con las copartes para mantenerlas informadas sobre la obligación de tener un Código de conducta y un sistema de gestión de quejas.

En los acuerdos entre Act IS y las copartes, existe el requisito de que las copartes dispongan de un Código de Conducta y de que las quejas sean gestionadas. Act IS se esfuerza por que todos los grupos destinatarios y titulares de derechos estén informados y comprendan sus derechos para poder presentar quejas.

3.1 Tratamiento de las quejas relacionada con copartes

Las quejas sobre una coparte que sean remitidas a la organización coparte y estas serán gestionadas de acuerdo con su sistema de quejas. Act IS pedirá el consentimiento del denunciante, puesto que en algunos casos la persona puede preferir ponerse contacto directamente con la coparte en cuestión. Si la persona denunciante desea permanecer en el anonimato, Act IS puede seguir el caso con la coparte. Cuando Act IS remita una denuncia, el punto focal de CRM hará un seguimiento de la gestión de la denuncia por parte de la coparte hasta que esta sea cerrada.

3.2 Investigaciones conjuntas

Si una queja es enviada a varias organizaciones (normalmente organizaciones donantes), Act IS intentará llevar a cabo investigaciones conjuntas con ellas. La decisión de llevar a cabo investigaciones conjuntas corresponde al comité CRM. Cuando se lleve a cabo una investigación conjunta, todas las partes implicadas firmarán un acuerdo por escrito sobre el proceso y la forma en que deben tratarse los resultados de la investigación.

3.3 Tratamiento de quejas en un consorcio

Cuando Act IS forma parte de un consorcio, nos aseguramos de que el acuerdo de consorcio incluya cómo se gestionarán las quejas según el contexto en el que se desarrolle el proyecto.

4 ¿Hacer una queja?

4.1 ¿Cuándo?

Las quejas deben presentarse lo antes posible una vez descubierto el problema. Las quejas relacionadas a deficiencias en la ejecución de las operaciones deben presentarse durante los trabajos en curso o, en el caso de quejas sensibles, a más tardar, un año después de la finalización de la ejecución del proyecto. Act IS gestionará todos los asuntos en la medida de lo posible y sin límite de tiempo.

En los proyectos financiados por Act Iglesia Sueca, las copartes de conformidad con el acuerdo, informar siempre a Act IS sobre las quejas sensibles recibidas. Todos los datos personales se anonimizarán, y la información relativa a estos asuntos se tratarán de forma confidencial y sólo se enviará al CRM de Act IS. Esto también se aplica en los casos en que las propias copartes tengan una función de CRM e investiguen, o ya hayan investigado la queja.

4.2 ¿Cómo?

En el sitio web de Act Iglesia Sueca [Quejas y sugerencias a Act Iglesia Sueca](#) hay información sobre cómo presentar una queja. Los empleados que trabajan en Act IS son responsables de compartir la información sobre el sistema de quejas de Act IS. Las quejas se enviarán al punto focal de CRM de Act IS de acuerdo con las opciones que se indican a continuación:

- *E-mail:* complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se
- *Whatsapp:* +46 703 98 62 86
- *Carta:* Punto focal de Act Iglesia Sueca, Oficina, SE-751 70 Uppsala, Suecia.
- Conversación personal con el punto focal de CRM o el correspondiente Director/a regional de un Hub de Act Iglesia Sueca.
- Conversación personal con empleados de la Act Iglesia Sueca quién reenviará la información con el punto focal del CRM o el correspondiente Director/a regional de un Hub de Act Iglesia Sueca.

La información sobre una insatisfacción o problemas puede recibirse en reuniones personales con empleados y representantes de Iglesia Sueca. La queja se remitirá lo antes posible al punto focal de CRM o al jefe del Hub correspondiente.

Act IS es miembro de la Alianza ACT¹, la Alianza de la Norma Humanitaria Esencial (CHS)² y la Federación Luterana Mundial (FLM)³. Las quejas relacionadas con Act IS también pueden presentarse a estas organizaciones internacionales.

4.3 ¿Qué información es necesaria?

La plantilla para presentar una queja que figura en el Anexo 1 ofrece orientación sobre la información necesaria para presentar una queja. Cualquier persona que desee presentar una queja debe dejar sus datos de contacto para que el punto focal de CRM de Act IS pueda ponerse en contacto con ella para obtener más información o dar su opinión.

Act IS también gestiona las quejas procedentes de una fuente anónima. Para presentar una queja sin revelar la identidad del denunciante, la queja puede ser enviada por carta.

4.4 Protección de la persona denunciante

Act IS quiere crear un entorno que permita y anime a todas las partes interesadas a expresar sus preocupaciones sin correr el riesgo de sufrir represalias o un trato injusto. Si el/la denunciante da su consentimiento en algunos casos, la información que lo identifica puede ser compartida con otra unidad del Departamento Internacional o de otra organización.

Act IS y sus copartes no pueden poner trabas a nadie, ni someter a nadie a represalias a causa de una denuncia. Las represalias pueden consistir, por ejemplo, en el ostracismo, el despido, la no promoción, el cambio de tareas u horas de trabajo, la falta de formación o el trato injusto. No obstante, si el denunciante se viera expuesto a cualquier forma de represalia, acoso o riesgo de perder el empleo o las prestaciones laborales, Act IS buscará la mejor solución posible en el marco de las leyes y normativas aplicables.

4.5 Confidencialidad y no divulgación

La Ordenanza Eclesiástica de la Iglesia Sueca introdujo la prohibición de divulgar información del CRM sobre una persona u organización coparte⁴. Esta prohibición se aplica si no está claro si ésta pueda hacerse sin perjudicar a la organización, a la persona o a alguien cercano. La Ordenanza de la Iglesia define como organizaciones cooperantes a todas aquellas que cooperan con Act Church Iglesia Sueca, independientemente de que exista o no una relación contractual formal.

La identidad de las personas implicadas en una investigación se mantiene confidencial y sólo se comparte cuando es necesario y previo consentimiento de la persona implicada. Todo el personal implicado en la gestión y/o investigación de una denuncia está obligado a guardar la confidencialidad y firman un juramento escrito de confidencialidad para tal efecto. Incluso quienes participen en una investigación de CRM sin ser empleados de la Iglesia Sueca deberán firmar un acuerdo de confidencialidad. La negativa a firmar significa que la persona no podrá participar en la investigación.

Las excepciones a la prohibición de revelar información son:

- Cuando sea necesario según la legislación nacional y/o internacional.
- Cuando sea necesario contratar un asesor especial o se precisa ayuda en asuntos delicados.

5 Responsabilidad y mandato del punto focal del CRM y del comité del CRM

El punto focal del CRM de Act IS recibe y garantiza el seguimiento de los casos de acuerdo con el manual de CRM de Act IS. El punto focal de CRM prepara y prioriza los casos ante el comité del CRM y es responsable de la documentación. Su tarea incluye informar anualmente sobre el CRM a los donantes, a la dirección de Act IS, a la dirección de la Oficina Central de la Iglesia Sueca y al Consejo

¹ E-mail: complaintsbox@actalliance.org

Website: <https://actalliance.org/complaints>

² E-mail: complaints@chsalliance.org

Website: <https://www.chsalliance.org/complaints/>

³ Website: <https://lutheranworld.org/es/node/491/denuncia-de-conducta-indebida>

⁴ [Kyrkoordningen - Svenska kyrkan](#)

Internacional de Iglesia Sueca. El comité CRM decide si es necesario suspender o reanudar los pagos a la coparte.

El punto focal de CRM también es responsable de actualizar e informar a los donantes sobre los casos de CRM en curso y el resultado de la investigación.

El punto focal de CRM decide quién debe recibir información sobre los casos en curso de acuerdo con este manual. Es especialmente importante que se informe a los jefes pertinentes cuando se vaya a llevar a cabo una investigación preliminar o completa. El punto focal de CRM coordina el comité de CRM, que dirige y decide sobre las denuncias. Las quejas delicadas se tratarán siempre en el comité.

La confidencialidad/no divulgación se aplica a todas las personas que reciben información o gestionan las quejas. También se aplica a los directivos que son informados de la/s queja/s sin necesariamente formar parte del comité del CRM.

El Comité del CRM puede tomar decisiones sobre quejas sensibles cuando estén presentes al menos tres personas y participe el Director de Act Iglesia Sueca o el Jefe de la Sección de Finanzas, Gestión y Operaciones. El Comité del CRM puede recurrir a expertos para obtener más información sobre un caso concreto. Si se recurre a expertos, el comité compartirá información mínima y anónima.

El Comité del CRM tiene mandato para tomar y ejecutar decisiones basadas en el análisis de la/s queja/s y las conclusiones de una investigación. En algunos casos, esto puede anular las decisiones previas de el/los superior/es inmediato/s. Para salvaguardar los intereses del Departamento en caso de desacuerdo entre las partes, el Director/a de Act IS, o la persona quien él o ella delegue, tendrá la última palabra en el asunto.

5.1 Miembros del comité del CRM

Director/a de Act Iglesia Sueca o quien él/ella designe.

Jefe de la Sección de Colaboración con copartes

Jefe de la Sección de Finanzas, la gestión y las operaciones

Jefe de la Unidad de Finanzas y Control Interno

Punto focal del CRM

6 Procedimiento de gestión de las quejas

6.1 Confirmación de la recepción de la queja

Toda persona que haya presentado una queja recibirá una confirmación por escrito de que se ha recibido la queja en un plazo de 2 días laborales. El punto focal de CRM realiza una evaluación inicial de todas las quejas recibidas basándose en las instrucciones del manual de CRM.

6.2 Quejas no sensibles, retroalimentación y desviaciones

Act IS a su plantilla personal, copartes, grupos destinatarios y otras partes interesadas a presentar quejas y/o comentarios no sensibles de manera informal lo más cerca posible del momento del incidente. Estas quejas deben tratarse junto con lo/as empleado/as afectado/as y plantearse a nivel operativo junto con el responsable correspondiente. Las quejas y/o comentarios no sensibles sobre deficiencias de la organización se transmitirán a lo/as empleado/as que administran el proyecto en cuestión en Act IS

6.3 Quejas sensibles

If the case is in scope according to the CRM handbook the CRM Focal point prepares the case for the CRM committee. The committee decides how the complaint shall be handled and whether the matter shall lead to an investigation.

6.4 El proceso de la investigación

La investigación se lleva a cabo de conformidad con las *Directrices para Investigaciones de la Alianza CHS*. Todas las investigaciones son objeto de seguimiento lo antes posible, pero el plazo para la investigación y la presentación del informe de investigación se determina en función de la

naturaleza del caso. La persona denunciante debe ser informada del plazo previsto para la investigación.

6.5 Resultados de la investigación

El/la investigador/a asignado/a presentará las conclusiones y recomendaciones de la investigación al Comité del CRM. El Comité tomará una decisión basada en los resultados de la investigación, teniendo en cuenta un análisis del contexto, las conclusiones de la investigación y el informe de investigación.

El punto focal CRM comunicará las conclusiones de la investigación a la persona denunciante lo antes posible una vez que la investigación haya finalizado y se haya tomado una decisión sobre la acción en el Comité del CRM. El/la denunciante no será informado/a de los detalles de la investigación, pero sí de los resultados.

Las denuncias relacionadas al personal de Act IS que sean recibidas por el CRM serán investigadas por el departamento de RRHH de la Oficina Central de la Iglesia Sueca, donde se tomarán las decisiones junto con la jefatura responsable. Se dará prioridad a especialmente a las denuncias de explotación y abuso naturaleza sexual, y a las denuncias relacionadas a menores. Dichas denuncias se tramitarán de conformidad con la legislación correspondiente.

6.6 Revisión de la decisión

Si él/la denunciante no está satisfecho/a con la decisión del Comité del CRM, puede enviar una solicitud de reconsideración de la decisión. El comité del CRM evaluará esta solicitud y responderá a él/la denunciante. Esto sólo ocurre si ha recibido nueva información sobre el caso.

6.7 Protección de las partes involucradas

El propósito de tratar los casos de forma confidencial es el de proteger a todas las partes implicadas, es decir, a la persona informante/denunciante, a los supervivientes y otras víctimas, a los testigos y a las personas acusadas. El punto focal del CRM realiza un seguimiento e identifica los riesgos para estas personas antes, durante y después de la investigación. Si fuese necesario, Act Iglesia Sueca está preparada para prestar otro tipo de apoyo a las personas implicadas el caso. El comité del CRM es el que toma la decisión al respecto.



7 Medidas disciplinarias

Si la investigación demuestra que una queja está fundamentada, Act IS puede, de acuerdo con la legislación aplicable iniciar una denuncia policial o considerar sanciones disciplinarias en el marco de sus políticas de empleo y trabajos.

Si una coparte ha incumplido una obligación estipulada según los acuerdos en materia de prevención y denuncia de la corrupción u otras irregularidades, pueden adoptarse las medidas correspondientes. Esto puede implicar el aplazamiento, la reducción o la cancelación de los desembolsos; o la rescisión de los acuerdos. Act IS entablará un diálogo con la coparte y hará un seguimiento de la forma en que la organización gestiona el caso si resulta que la plantilla personal de una coparte han infringido su código de conducta.

8 Seguimiento y lecciones aprendidas

El informe anual del CRM es redactado por el punto focal del CRM y contendrá una recopilación del número y tipo de quejas, así como, en su caso, información general sobre cómo se ha gestionado el caso y qué enseñanzas ha dejado. El informe es público, pero se omite toda información confidencial, incluidos los datos personales.

El informe anual se presenta a la dirección de Act IS, así como al Consejo Internacional de la Iglesia Sueca y, cuando procede, a los donantes. Como parte del aprendizaje, el personal y las copartes de Act IS tendrán acceso al informe anual, que se publica en el sitio web de la Iglesia Sueca.

Act IS también documentará los buenos ejemplos de las formas de gestionar las quejas de las copartes, con el objetivo de mejorar sus propias rutinas y compartirlas con otras copartes. Se omite toda información confidencial, incluidos los datos personales.

9 Definiciones claves

ACT Alianza (Acción Conjunta de las Iglesias) es una alianza mundial de 140 iglesias y organizaciones basadas en la fe que trabajan en más de 120 países. Act Iglesia Sueca es miembro de la ACT Alianza.

Act Iglesia Sueca es el nombre oficial del trabajo de la Iglesia Sueca de la Misión Internacional y la Diaconía. Dentro de la Oficina Central de la Iglesia Sueca, el Departamento Internacional es responsable de Act Iglesia Sueca.

Niño/as son las personas menores de 18 años.

Denunciante es la persona que presenta una denuncia, ya sea en su propio nombre o en nombre de otra persona

Confidencialidad es mantener la información en secreto y en privado.

Consortio es una asociación regulada contractualmente de personas jurídicas independientes que se han unido para un fin específico y común.

Corrupción es el abuso de confianza, poder o posición para obtener un beneficio indebido.

Organizaciones cooperantes son organizaciones con las que Act IS coopera en el marco de operaciones internacionales, independientemente de que exista una relación contractual formal o se base en una cooperación concluyente.

Copartes contractuales son todas las iglesias hermanas y organizaciones con las que Act IS establece acuerdos de financiación y cooperación. En determinados contextos, también se utiliza el término socio u organización asociada.

Punto focal de CRM es un miembro del personal que recibe y garantiza el seguimiento de las quejas de acuerdo con el manual de CRM de Act Church of Sweden.

Representante electo es un comisario elegido de una comisión o junta de la Iglesia Sueca a nivel nacional. Se incluyen en el CRM cuando han aprobado y firmado el Código de Conducta (CoC).

Todos los comisionados tienen la oportunidad de quejarse sobre el funcionamiento de Act Iglesia Sueca

Investigación es un proceso sistemático mediante el cual se recopila información para probar o refutar una queja.

No divulgación significa una limitación en el derecho del público a ver y tener acceso a documentos públicos con el apoyo del Estado o del principio intra-eclesiástico de acceso público a la información. Si alguien solicita acceso a documentos relacionados con el CRM, Act ISa debe evaluar en cada caso concreto si el documento solicitado puede divulgarse total o parcialmente (prueba de no divulgación del documento). Act Iglesia Sueca sólo puede negarse a divulgar información en determinadas circunstancias especificadas en la ley y en los reglamentos eclesiásticos, es decir, cuando existe un motivo para denegar la divulgación debido a la no divulgación. La decisión de Act Iglesia Sueca sobre la divulgación de documentos puede ser revisada por la Junta de Apelación de la Iglesia de Suecia, que, con el apoyo de Act IS, tiene que adoptar en última instancia una posición sobre cuestiones de este tipo⁵.

Protección es un entorno creado sobre la base de los derechos humanos, los refugiados y el derecho internacional humanitario, que promueve el respeto a las personas, previene y/o mitiga los efectos inmediatos de un patrón específico de abuso y restablece unas condiciones de vida dignas mediante la reparación, la restitución y la rehabilitación.

Titulares de derechos es un concepto que asume que todas las personas tienen derecho a que su voz sea escuchada y tenida en cuenta. La participación de los titulares de derechos se basa en un marco teórico en la Convención de Derechos Humanos y en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Sextorsión significa que una persona abusa de su posición de poder para acceder a servicios sexuales a cambio de un servicio o beneficio que puede conceder o negar en virtud de su posición.

Firmantes son aquellos que han firmado el Código de Conducta de Act IS. Las personas que representan a Act IS, personal, así como miembros electos del Consejo de la Iglesia. Las personas nombradas para diversos cargos dependientes del Consejo Eclesiástico (titulares de cargos de confianza) y otras personas que forman parte de grupos/delegaciones nombradas por el Consejo Eclesiástico o por delegación del Consejo Eclesiástico. El Código de Conducta también se aplica a otras personas que lo hayan firmado.

Superviviente es una persona que ha sido objeto de abusos o discriminación

Código de Conducta (CdC) describe las normas que debe cumplir el personal. Un empleado de Act Iglesia Sueca aprueba y firma dos códigos de conducta: el de la Iglesia Sueca y el de Act Iglesia Sueca. Esto tiene lugar al comienzo del empleo. También se puede pedir a otras categorías de personal que aprueben y firmen el código de conducta de Act Iglesia Sueca. Entre ellos se encuentran, por ejemplo, los consultores, los becarios, los voluntarios, los acompañantes del personal destacado, así como los representantes elegidos en la Junta Directiva de la Iglesia y el Consejo Internacional. Act IS exige en los acuerdos que todas las copartes, con los que tiene acuerdos de cooperación, tengan un código de conducta que apliquen a sus empleados.

Testigo es alguien que presencié los hechos que dieron lugar a la denuncia y presentó pruebas en la investigación.

Abreviaturas

ACT Alianza - Alianza para la Acción Conjunta de las Iglesias

CHS - Normas Humanitarias Fundamentales

CRM - Mecanismo de Quejas y Respuesta

FLM - Federación Luterana Mundial

CMI Consejo Mundial de Iglesias

SARG - Strategisk Avvikelse-rapporterings-grupp (Grupo Estratégico de reporte de desviaciones)

SEAH - Explotación, abuso y acoso sexuales

⁵ [Church Rules of Procedure Chapter 54 § 8a.](#)

Anexo 1: Formulario de quejas

Por favor, completar (o adaptar) este formulario y enviar por correo electrónico a:

complaints.internationalwork@churchofsweden.org

Como alternativa, enviar una carta a: Complaints Response Mechanism, Central Church Office, SE – 751 70 Uppsala, Sweden

A: INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA PERSONA U ORGANIZACIÓN QUE PRESENTA LA QUEJA:

	ES USTED MAYOR DE 18 AÑOS?
E-MAIL	TELÉFONO

B: DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA/PROBLEMA

NOMBRE DE LA PERSONA, ORGANIZACIÓN Y/O PROYECTO AL QUE SE REFIERE LA QUEJA

FECHA Y HORA DEL INCIDENTE/PROBLEMA

UBICACIÓN DEL INCIDENTE/PROBLEMA

BREVE DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE/PROBLEMA

C: DESCRIBA LA/S MEDIDA/S QUE SE HA/N TOMADO

Por favor, incluya en la información si esta queja ha sido presentada a otras organizaciones y si se tomado alguna medida tomada, cualquier asistencia médica o cuidados psicosociales que se hayan brindado y/o si se ha hecho denuncia policial en el caso pertinente.

BREVE DESCRIPCIÓN

D: NECESIDAD DE REMISIÓN A TERCEROS

Por favor, especifique si considera la necesidad de remisión a una tercera parte por ejemplo con el fin de recibir alguna forma de apoyo médico, psicosocial o legal para las personas involucradas.

Fecha: _____ Nombre: _____

En relación con la presentación de esta queja ante Act Iglesia de Sueca, procesaremos sus datos personales.

La comunidad de fe de la Iglesia de Suecia (org.nr 252002-6135) es la responsable del tratamiento de los datos personales en el marco de la Ley de la Iglesia de Suecia CRM (Complaint Response Mechanism), de la que forma parte esta queja. La base jurídica para este tratamiento de datos personales es el interés legítimo, el acuerdo o la obligación legal.

Su privacidad es importante para nosotros; por lo tanto, ponemos la seguridad en primer plano. Tomamos medidas para proteger sus datos de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y los documentos rectores establecidos para la seguridad de la información. Esto significa que protegemos tus datos tanto con soluciones técnicas como con rutinas y normas organizativas, por ejemplo, se aplica un control de autorización adaptado a la naturaleza del tratamiento de datos personales.

La comunidad de fe de la Iglesia de Suecia guarda sus datos personales sólo mientras sea necesario para cumplir los fines del tratamiento, o mientras tengamos que guardarlos por ley. A continuación, sus datos se eliminan o se anonimizan de forma segura, de modo que ya no puedan relacionarse con usted.

Si, después de informar, desea que se eliminen sus datos personales, póngase en contacto con complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se

Si tiene preguntas sobre cómo procesamos sus datos personales, puede ponerse en contacto con el responsable de protección de datos de la Oficina Central antes y después de presentar una reclamación en: kyrkokansliet.dataskyddsbud@svenskakyrkan.se

Si cree que estamos tratando sus datos personales de un modo que infringe el Reglamento de Protección de Datos (RGPD), puede presentar una reclamación a la Autoridad Sueca de Protección de Datos (IMY) a través de este enlace: <https://www.imy.se/privatperson/utfora-arenden/lamna-ett-klagomal/>