

| | | | |
|--|------------|--------------------|--------------|
| DOCUMENTO | | | PÁGINA |
| Informe Anual 2024 – Gestión de quejas Act Iglesia Sueca | | | 1 (4) |
| ESCRITO POR | FECHA | DOKUMENTBETECKNING | VERSION |
| Gun Linderman | 2025-02-25 | Ange beteckning | Ange version |

Indice

| | |
|--|---|
| Introducción..... | 1 |
| Año financiero 2024..... | 1 |
| Quejas 2024..... | 2 |
| Conclusiones y Prioridades para 2025 | 3 |

Informe Anual 2024 – Gestión de quejas Act Iglesia Sueca

Introducción

El Mecanismo de Quejas y Respuesta (CRM) es una parte esencial del trabajo de Act Iglesia Sueca para garantizar la calidad. Act Iglesia Sueca se verifica de acuerdo con la Norma Humanitaria Esencial en materia de Calidad y Responsabilidad (CHS), en la que la función de quejas es uno de los requisitos básicos.

El punto focal de CRM recibe y garantiza el seguimiento de los casos de acuerdo con el Manual para la gestión de quejas de Act Iglesia Sueca. El Punto Focal de CRM prepara y presenta los casos al Comité de CRM y es responsable de la documentación. El comité está formado por:

El Director Internacional Act Iglesia Sueca o su designado
 Jefe de la Sección de Finanzas, Gestión y Apoyo Operativo Act Iglesia Sueca
 Jefe de la Sección de Asociaciones Act Iglesia Sueca
 Responsables de CRM Act Iglesia Sueca.

Este informe presenta la gestión de las quejas de Act Iglesia Sueca durante el año fiscal 2024. Tras una breve presentación del CRM de Act Iglesia Sueca, se describen las quejas recibidas durante el año y el tipo de problemas que se plantearon. También se hace una comparación con años anteriores. A continuación, se describe cómo funciona el CRM en la interacción entre Act Iglesia Sueca y sus copartes. A partir del informe sobre la gestión de quejas en 2024, se resumen las lecciones aprendidas y los retos identificados. El informe concluye con un resumen de las medidas prioritarias que deberían considerarse en el trabajo futuro del CRM de Act Iglesia Sueca.

Año financiero 2024

Una jornada completa de capacitación en CRM y Anticorrupción para los nuevos empleados junto con los empleados que no asistieron previamente a la formación, así como aquellos empleados que asistieron para actualizar sus conocimientos, ha demostrado ser un concepto exitoso, ya que los participantes también comparten sus propias experiencias y conocimientos durante la formación, lo que ayuda a los nuevos empleados a comprender mejor las acciones de Act Iglesia Sueca.

En 2024, un total de 36 miembros del personal han participado en el curso. Las sesiones de formación seguirán ofreciéndose a medida que la formación inicial se incorpore al programa de formación de jornada completa, que ha demostrado ser un éxito.

En septiembre se celebró en Etiopía un taller con cinco socios de Etiopía, Sudán del Sur, Uganda y Kenia. El objetivo era fomentar la capacidad y el entendimiento mutuo sobre un sistema de quejas operativo relacionado con el Código de Conducta. En 2025 se hará un seguimiento de los planes de actividades desarrollados por cada organización durante las jornadas de formación. El representante regional de la Iglesia Sueca en el país favorece al seguimiento continuo en estrecha comunicación con nuestras copartes.

En 2024, el Consejo Internacional de Iglesias aprobó la versión revisada del Código de Conducta de Act Iglesia Sueca. El trabajo de revisión ha sido exhaustivo y los empleados del Departamento Internacional han podido dar su opinión sobre el código de conducta. Durante el proceso, el código también se ha utilizado en las capacitaciones para obtener la opinión de los empleados y sus sugerencias de mejora para su revisión final y decisiones posteriores. El código de conducta actualizado está publicado en el sitio web de Act Iglesia Sueca, en Vips Online y en Teams - Kyrkokansliet-ORG.

A finales de 2022, la Jefatura Adjunta del Departamento aprobó un manual provisional de CRM, basado en las anteriores Directrices para la gestión de quejas. Con la aprobación del Código de Conducta de Act Iglesia Sueca, se comenzó a trabajar en la finalización de una versión actualizada del manual provisional. La formulación del manual ha sido llevada a cabo por un pequeño grupo de trabajo. Un borrador fue revisado por colegas (tanto en Suecia como en el extranjero) y directivos del Departamento Internacional. La lengua de trabajo del manual CRM fue el inglés. Tras la aprobación del jefe de departamento, el manual se tradujo también al sueco y al español.

Quejas 2024

En 2024, se recibieron un total de 16 (16, 2023) quejas. De ellas, 6 (4) no caían dentro de la competencia de la función. En la mayoría de los casos, el denunciante pudo ser remitido a otras entidades de la Iglesia, como parroquias o diócesis. De las otras 10 quejas tramitadas por el CRM, todas estaban relacionadas con las acciones de las copartes internacionales.

¿Cómo llegan las quejas al CRM de la Iglesia Sueca?

En muchos casos, las quejas que se reciben proceden de empleados de organizaciones copartes y suelen ir precedidas de conversaciones con coordinadores de programas u otros empleados de Act Iglesia Sueca. Los titulares de derechos rara vez se ponen en contacto directamente con el CRM de Act Iglesia Sueca con comentarios o quejas, sus quejas suelen recibirse a través de empleados de nuestras copartes.

En 2024, las denuncias se han distribuido de la siguiente manera:

- Seis quejas se recibieron del personal de Act Iglesia Sueca, o la queja fue precedida de una consulta con el personal de Act Iglesia Sueca.
- Cuatro denuncias se recibieron de partes externas.

La categorización de las denuncias en 2024 arroja los siguientes resultados:

| | |
|--|------------------------------------|
| Corrupción | 50% (5) (cf. 7 en 2023; 3 en 2021) |
| Abuso de poder por parte de la dirección o el personal | 20% (2) (cf. 2 en 2023; 3 en 2021) |
| Deficiencias por parte de Act Iglesia Sueca | 10% (1) (cf. 0 en 2023; 0 en 2021) |
| Abuso sexual, explotación y acoso (SEAH) ¹ | 20% (2) (cf. 3 en 2023; 3 en 2021) |

¹ Explotación sexual, abusos y acoso

La corrupción se define como «el abuso de confianza, poder o posición para obtener un beneficio indebido», e incluye la malversación, el conflicto de intereses y el soborno. La corrupción puede surgir por varias razones, entre ellas la falta de controles internos y la debilidad de las estructuras de gestión. El abuso de poder suele producirse cuando alguien utiliza indebidamente su posición de poder desde un puesto directivo o como empleado de una organización. La última categoría de abuso y explotación sexual también está relacionada con el abuso de poder y el uso de ventajas físicas, psicológicas o sociales por parte de alguien de la organización.

La categoría de abuso de poder por parte de la dirección o el personal suele ser difícil de separar completamente de la categoría de corrupción. Además, el abuso de poder y los conflictos de intereses forman parte, por definición, del concepto más amplio de corrupción. Sin embargo, sigue siendo interesante distinguirlos, vinculando el aspecto financiero a lo que aquí se denomina corrupción.

Casos denunciados a donantes institucionales

Varios de los programas y operaciones de Act Iglesia Sueca están cofinanciados por donantes institucionales, como Asdi, Radiohjälpen o la UE (ECHO). Muchos donantes institucionales exigen que Act Iglesia Sueca informe al donante en caso de sospecha de corrupción o incumplimiento de los códigos de conducta. Además, informar sobre abusos y explotación sexual es ahora un requisito de ECHO y lo mismo se aplica a los acuerdos con Asdi.

Retos y lecciones aprendidas

Act Iglesia Sueca está verificada por CHS (Core Humanitarian Standards), una alianza global que pretende mejorar el trabajo de ayuda en todo el mundo. En una auditoría realizada en 2024, reveló que algunos empleados del Departamento Internacional no han entendido del todo nuestro trabajo con CRM. A menudo son los empleados los que, en contacto con los socios, se enteran de los casos que deben tratarse en la función de CRM, por lo que es de vital importancia comprender bien cómo el CRM funciona. A pesar de la capacitación anual sobre el Código de Conducta, anticorrupción y CRM, resulta que hay deficiencias que debemos subsanar. Se ha aprobado un plan para ello, que se pondrá en marcha en 2025.

En los eventos organizados en Suecia por Act Iglesia Sueca también se aplicará el Código de Conducta de Act Iglesia Sueca. Los participantes en los eventos serán informados de ello de forma que también puedan confirmar la información. En los actos organizados por Act Iglesia Sueca, se dispondrá de una función de para la gestión de quejas.

Un reto importante para el sistema CRM de Act Iglesia Sueca es encontrar formas de cuidar la seguridad de la persona que realiza la queja. En relación con su propio personal, Act Iglesia Sueca, como empleador, dispone de herramientas para cuidar su seguridad de diferentes maneras. La dificultad en relación con los denunciantes externos es que nuestra propia capacidad de protección es limitada. Sobre todo, porque tienen otro empleador en otro país con normas y culturas diferentes, sobre las cuales no tenemos mandato.

Conclusiones y Prioridades para 2025

- En 2025, el sitio web de Act Iglesia Sueca sobre la función de gestión de quejas se actualizará en sueco, inglés y español. Al mismo tiempo, se publicará el nuevo manual de CRM. La actualización del sitio web se coordinará con el trabajo que se está realizando sobre responsabilidad y calidad para las actividades internacionales.
- Jornada de capacitación para todos los directivos del departamento sobre nuestro Código de Conducta actualizado, la lucha contra la corrupción y la gestión de quejas. Continuar capacitando a los empleados de Act Iglesia Sueca en el Código de Conducta y CRM, así como en la labor anticorrupción. El objetivo es reforzar tanto la concienciación como el

conocimiento de los temas actuales y definir conjuntamente cómo trabajamos con los socios en términos de CRM y Código de Conducta.

- Durante la primavera de 2025, se ofrecerá a las secciones del Departamento un taller destinado a actualizar nuestras responsabilidades comunes en relación con el Código de Conducta y su seguimiento.
- En 2025 tendrán lugar reuniones, en cada sección del Departamento Internacional, en las que se actualizarán de nuevo el Código de Conducta y la función de quejas y en las que el intercambio de experiencias será una fuente de aprendizaje.
- Como parte del trabajo de Act Iglesia Sueca sobre Calidad y Responsabilidad, seguiremos trabajando en un plan a largo plazo sobre cómo, junto con los socios, podemos encontrar formas de aumentar la capacidad en torno al Código de Conducta y el CRM. Esto también incluye el seguimiento de los asociados y el apoyo a su labor de aplicación del Código de Conducta y el MRC.
- Aumentar nuestra cooperación con la FLM y la Alianza ACT sobre cuestiones relacionadas con el Código de Conducta y el CRM, en particular sobre cómo podemos aumentar la capacidad junto con nuestros socios.