

DOKUMENT			SIDA
Pautas para la gestión de quejas relativas de Act Iglesia Sueca			1 (15)
UPPRÄTTAT AV	DATUM	DOKUMENTBETECKNING	VERSION
Sara Higgins	10/02/2012 Rev. 15/11/2017	Pautas	2.0

# Pautas para la gestión de quejas de Act Iglesia Sueca<sup>1</sup>

## 1. Introducción

La visión de la Iglesia Sueca es la vida en el Reino de Dios, una creación integral y la humanidad en solidaridad, justicia, libertad y paz<sup>2</sup>. Act Iglesia Sueca es parte del movimiento ecuménico mundial. Act Iglesia Sueca incluye la cooperación entre iglesias, la cooperación para el desarrollo, la ayuda humanitaria, el diálogo de políticas y la movilización, apoyo y recaudación de fondos.

Nuestro punto de partida es una teología que empodera para la vida, expresada a través de la elección activa de estar presentes junto a las personas que viven en situaciones de vulnerabilidad. Act Iglesia Sueca tiene por objetivo el logro de cambios positivos junto a las personas que viven en situaciones de vulnerabilidad alrededor del mundo.

Act Iglesia Sueca cree firmemente en hacer un trabajo con resultados de alta calidad. Aspiramos a equilibrar la desigualdad de poder a fin de garantizar que las personas titulares de derechos y grupos destinatarios estén informados, conozcan sus derechos, sean tratados con respeto, puedan tomar decisiones sobre el trabajo que afecta sus vidas y puedan gestionar sus quejas si no cumplimos con nuestros compromisos. Act Iglesia Sueca se esfuerza para garantizar que los compromisos de rendición de cuentas y gestión de calidad estén presentes en todas las actividades que llevamos a cabo. Encontrará más información sobre nuestros compromisos en el Marco de la Rendición de cuentas y Gestión de Calidad para Act Iglesia Sueca<sup>3</sup>.

Estas pautas explican la forma cómo aplicamos nuestro compromiso de rendición de cuentas y gestión de calidad a la gestión de quejas, a través del Mecanismo de Respuesta a Quejas (CRM, en sus siglas en inglés). Los grupos de interés de Act Iglesia Sueca tienen derecho a proporcionar sus comentarios y opiniones, así como a manifestar sus quejas si no cumplimos con nuestros compromisos. De esta forma, podemos mejorar la calidad de nuestro trabajo, disminuir las ineficiencias y prevenir las malas conductas y/o apropiación ilegal de los recursos que administramos. Además, el CRM favorece una mayor participación entre nuestros grupos de interés, ya que estos pueden señalar deficiencias o plantear inquietudes respecto a nuestras actividades, procedimientos y conducta, con la certeza que responderemos.

<sup>1</sup> En mayo del 2019 el trabajo internacional de la Iglesia Sueca cambió de nombre a Act Iglesia Sueca y el nombre nuevo fue actualizado en relación con eso a lo largo del documento.

<sup>2</sup> Nuestra teología: Una fe que promueve la vida como fuerza motriz – documento de orientación (Ks 2013/0272, aprobado el 29 de abril de 2013), describe más detalladamente la fe que promueve la vida sobre la cual se basa Act Iglesia Sueca.

<sup>3</sup><https://www.svenskakyrkan.se/internationelltarbete/complaints>

## 2. Ámbito y limitaciones de las pautas

Las Pautas para gestión de quejas rigen para el trabajo que es llevado a cabo y/o apoyado financieramente de Act Iglesia Sueca. Esto incluye nuestras actividades, procesos y la conducta de nuestro personal y nuestras copartes. Las Pautas aclaran nuestro CRM detallando quien puede presentar quejas, qué tipo de quejas pueden hacerse, cómo quejarse, el procedimiento para gestionar las quejas y las investigaciones, la acción disciplinaria y el seguimiento, así como el aprendizaje. Es la intención de Act Iglesia Sueca el poder gestionar las quejas de manera justa, rápida y apropiada.

Las Pautas están relacionadas con el Marco de Calidad y Gestión de Quejas, los Códigos de Conducta a nivel Nacional e Internacional, la Política anti-corrupción y los sistemas internos para gestionar quejas de nuestro propio personal en lo relativo a temas de empleo y ambiente laboral. Como Act Iglesia Sueca es miembro de la Alianza ACT, las pautas también están en línea con la Política de Quejas de ACT.

### 2.1 TIPOS DE QUEJAS

Act Iglesia Sueca se esfuerza para garantizar que haya un enfoque transparente y responsable en todas nuestras interacciones. Por esta razón, animamos a nuestro personal, copartes, grupos destinatarios y otros grupos de interés a que traten las quejas de menor gravedad de manera informal y lo más cercana al asunto en cuestión, a fin de resolver estos temas tan rápida y eficientemente como sea posible. El presentar una queja a través del CRM debe considerarse un recurso de última instancia cuando un problema no pueda resolverse de otra manera. No obstante, ciertas quejas deben tratarse a través del CRM.

Los tipos de quejas incluyen:

- **Quejas de menor gravedad sobre deficiencias en la ejecución de actividades y procesos**, por ejemplo, que Act Iglesia Sueca no haya cumplido los compromisos que ha contraído respecto a sus copartes, grupos destinatarios, donantes, etc. en acuerdos, principios, normas, pautas y prácticas.
- **Quejas graves** sobre la conducta del personal o del personal de sus copartes que inflijan los Códigos de Conducta a nivel local de la Iglesia Sueca, así como los internacionales, incluyendo cuestiones referentes a la corrupción, fraude, abuso y explotación sexual y la omisión de protección de los niños y niñas<sup>4</sup>.

### 2.2 ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR QUEJAS?

Los siguientes grupos de interés tienen derecho a presentar quejas y a recibir respuesta a su queja:

1. Cualquier persona que participe en, o sea afectada por proyectos que Act Iglesia Sueca lleva a cabo por sí misma o en colaboración con una coparte<sup>5</sup>.
2. Las copartes de Act Iglesia Sueca y su personal.
3. Donantes, voluntarios/as y otras personas afectadas por el trabajo de Act Iglesia Sueca
4. El personal. Personal se refiere, pero no está limitado a, todo el personal permanente y temporal, sus dependientes, pasantes, personas observadoras, consultoras, voluntarias, representantes electos y todas las personas que trabajan para, o representan a la organización.

---

<sup>4</sup>Act Iglesia Sueca requiere que todas las copartes con las que iniciamos Acuerdos de Cooperación tengan y apliquen un Código de conducta para su personal. Por quejas contra miembro/s del personal de una coparte, aplica el código de conducta pertinente.

<sup>5</sup>Esta definición incluye los proyectos que financia de Act Iglesia Sueca a través de copartes, y proyectos que Act Iglesia Sueca lleva a cabo como apoyo al compromiso de diócesis y parroquias con la actividad internacional.

### 2.3 LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR

Se exige a todo el personal de Act Iglesia Sueca que informe sobre cualquier asunto, conocimiento o sospecha sólida de infracciones del Código de Conducta de Act Iglesia Sueca siguiendo las presentes pautas. Tanto pastores/as como diáconos/as pueden, sin embargo, estar sujetos a juramento de silencio por la Iglesia. El no revelar, o el retener información intencionalmente sobre cualquier asunto, informe o sospecha sólida de infracciones del Código de conducta será motivo de medidas disciplinarias.

### 2.4 DENUNCIAS/WHISTLEBLOWING (NO REPRESALIAS)

Act Iglesia Sueca desea generar un ambiente que permita y anime a todos los grupos de interés a plantear sus inquietudes sin temor a represalias o a un trato injusto. Act Iglesia Sueca no tendrá represalias, no hostigará, ni causará consecuencias negativas en el empleo o los derechos de una persona demandante como resultado de haber señalado una genuina preocupación. Act Iglesia Sueca también anima a sus copartes a que hagan lo propio.

Si la persona demandante fuera sujeta a cualquier forma de represalia, hostigamiento y/o riesgos negativos, incluyendo la pérdida de su puesto de trabajo o beneficios, Act Iglesia Sueca resolverá esto dentro del ámbito de los procedimientos pertinentes.

## 3. Tipos de quejas

### 3.1 ¿QUÉ QUEJAS PUEDEN SER PRESENTADAS?

Act Iglesia Sueca gestiona las quejas referentes a las insuficiencias en el cumplimiento de los compromisos definidos en el Marco de calidad y rendición de cuentas y los Códigos de conducta de Act Iglesia Sueca, incluyendo:

- La aplicación de proyectos llevados a cabo por Act Iglesia Sueca mismo o en colaboración con una coparte que no se ajustan a las normas, principios y pautas.<sup>6</sup>
- Insuficiencias que se encuentren en la gestión de compromisos por parte de Act Iglesia Sueca y/o de la coparte, dentro de un acuerdo de cooperación, compromiso financiero, acuerdo de membresía u otros tipos de acuerdos.<sup>7</sup>
- La percepción de falta de respeto hacia el/la donante y/o sus deseos al momento de realizar las donaciones.
- Sospecha de, o testimonio de incumplimiento de los Códigos de Conducta a nivel nacional de Act Iglesia Sueca, por parte del personal y/o el personal de las copartes, incluyendo corrupción, fraude, abuso y explotación sexual y la omisión de protección a niños y niñas.

### 3.2 ¿CUÁLES QUEJAS NO SON PROCESADAS?

Si el Comité de Quejas evalúa que una queja cae fuera del ámbito de estas pautas, el/la demandante será informado/a de ello. Act Iglesia Sueca no gestiona los siguientes tipos de quejas:

- Quejas contra un proyecto o coparte que **no** cuenta con la financiación de Act Iglesia Sueca.

<sup>6</sup> Hace referencia al trabajo que se realiza tanto en Suecia como a nivel internacional, dentro del marco de la Cooperación internacional.

<sup>7</sup> Incluye también nuestra responsabilidad como iglesia asociada al Consejo Mundial de Iglesias, a la Federación Luterana Mundial y a la Alianza ACT.

- Quejas sobre proyectos internacionales o cooperaciones que una diócesis o parroquia de la Iglesia Sueca administra por sí misma.
- Quejas sobre un documento de políticas o posicionamiento adoptado por la Iglesia Sueca dentro del ámbito del Trabajo Internacional.
- Quejas provenientes del personal de Act Iglesia Sueca o del personal de las copartes relativas a términos de empleo y asuntos laborales. El personal de la Iglesia Sueca debe dirigir tales quejas directamente a su superior inmediato/a o al departamento de Recursos Humanos (RH)
- Quejas referentes a discriminación, victimización, acoso sexual entre el personal de la Iglesia Sueca y problemas en el ambiente laboral. Cuando se reciben tales quejas por parte del Comité CRM, estas son gestionadas conforme a la legislación sueca por parte del departamento de RH ya sea por medio de la persona superior inmediata, de la persona a cargo de RH, del jefe/a de seguridad, jefe/a de la unidad o jefe/a de RH.

### 3.3 QUEJAS ANÓNIMAS

Act Iglesia Sueca reconoce que hay veces en que no es posible, para las personas con genuinas inquietudes, manifestarse debido a circunstancias especiales, por lo tanto pueden desear presentar una queja sin revelar su identidad. Act Iglesia Sueca gestiona, por consiguiente, las quejas anónimas cuando existe suficiente información para una actuación ulterior. Tales quejas serán gestionadas conforme a las presentes pautas, debido al riesgo de daño y abuso posteriores. Las personas responsables del CRM remitirán una respuesta a quien presentó la queja de forma anónima siempre que sea posible, a menos que dicha persona haya especificado que no desea recibir respuesta.

### 3.4 CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad<sup>8</sup> es un principio fundamental dentro de la gestión de quejas, ya que protege la privacidad y seguridad de quienes presentan la queja, de las personas sobre quienes recae la queja y también de los testigos. Los hechos y la naturaleza de la queja, las identidades de quienes están involucrados y la documentación y registros de la investigación son confidenciales y solo serán compartidas de ser estrictamente necesario. Cualquier integrante del personal que participe en la gestión y/o investigación de una queja estará sujeto/a a confidencialidad y se le solicitará que firme un Juramento de confidencialidad. Asimismo, cualquier persona que participe en una investigación y no sea empleada de Act Iglesia Sueca quedará sujeta a confidencialidad y se le solicitará firmar un Juramento de Confidencialidad. La negativa, por parte de la persona, a firmar dicho Juramento, puede ser causa de que no forme parte de la investigación. El incumplimiento de confidencialidad y/o el Juramento de Confidencialidad pueden derivar en acciones disciplinarias, con las siguientes excepciones:

- es requerido por ley;
- es requerido por la dirección respondiendo a los mejores intereses de la organización y las partes involucradas;
- es una violación a la ley nacional y/o internacional;
- es necesario para obtener ayuda especializada en casos delicados.

<sup>8</sup> La Iglesia Sueca está obligada a respetar las normas de transparencia de los Estatutos Eclesiásticos, el denominado principio de Acceso público a la información (*Kyrkoordinngen kap. 53: § 3*). Sin embargo, ello no representa un obstáculo para gestionar asuntos graves de forma confidencial cuando la protección de las personas (*Kyrkoordinngen Kap. 54: § 4*) y la protección a copartes en negocios y en colaboración (*Kyrkoordinngen Kap. 54: § 7 – 8*) debe ser tenida en cuenta.

El Comité de quejas no divulgará detalles confidenciales sobre ninguna queja. Si una queja o investigación se hace pública en algún momento, el Director o Directora de Asuntos internacionales de Act Iglesia Sueca puede elegir emitir una declaración pública sobre los procedimientos que se han seguido y el estado y/o resultado de la queja que es gestionada.

La información recibida en forma electrónica será inmediatamente impresa. Los documentos electrónicos serán posteriormente eliminados. Todos los registros se guardarán en una carpeta, asegurados en un archivo con cerradura. Se conservará un libro de quejas en formato impreso.

### 3.5 QUEJAS MALINTENCIONADAS

Una queja malintencionada es una denuncia que deliberadamente se presenta en base a motivos falsos, con el objetivo de causar daño a otra persona, organización o de promover los propios objetivos o planes. Si una queja malintencionada ha sido presentada por una persona empleada de la Iglesia Sueca, se adoptarán medidas disciplinarias.

Si se descubre durante una investigación que una queja se ha presentado deliberadamente en base a motivos falsos, dicha investigación deberá detenerse de inmediato y la persona demandada quedará libre de toda sospecha. Las quejas presentadas en buena fe, que posteriormente se demuestre que carecen de fundamento, no se considerarán malintencionadas y no serán tratadas como tales.

### 3.6 OPINIONES Y QUEJAS

Act Iglesia Sueca marca una diferencia entre opiniones y comentarios (feedback) y quejas. Ambos tipos pueden gestionarse por medio del CRM.

- Las opiniones y comentarios, son opiniones positivas o negativas por parte de un grupo de interés sobre el Act Iglesia Sueca, con la intención de sugerir una mejora o de expresar su aprobación hacia nuestras actividades y/o procesos. Cuando se emiten opiniones y comentarios no hay intención de presentar una queja formal. Dichas opiniones y comentarios son bienvenidos pero no requieren una respuesta formal.
- Una queja es una manifestación específica de disgusto por parte de alguien que se ha visto negativamente afectado por Act Iglesia Sueca, o que considera que Act Iglesia Sueca no ha cumplido con sus cometidos o compromisos. Una queja requiere de una respuesta.

## 4. Cómo presentar una queja

### 4.1 ¿CUÁNDO?

Lo ideal es que una queja sea presentada tan pronto como haya conciencia de un problema. Las quejas referentes a deficiencias en la implementación de las actividades y procedimientos de Act Iglesia Sueca deberían presentarse durante el desarrollo del trabajo o a lo largo del año siguiente a la finalización de dicho trabajo. En el caso de quejas graves no hay límite de tiempo ya que Act Iglesia Sueca investigará todos los casos graves en la medida de lo posible <sup>9</sup>.

### 4.2 ¿CÓMO?

El sitio web de Act Iglesia Sueca brinda información sobre cómo presentar quejas. Éstas deben dirigirse a las personas responsables del CRM dentro de Act Iglesia Sueca por medio de las siguientes vías:

<sup>9</sup>

El Comité de quejas decidirá cuáles quejas requieren ser investigadas.

- **correo electrónico:** [complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se](mailto:complaints.internationalwork@svenskakyrkan.se) or [complaints.internationalwork@churchofsweden.org](mailto:complaints.internationalwork@churchofsweden.org);
- **cartas:** Complaints focal points, International department, the Church of Sweden Central Office, SE-75170 Uppsala, Sweden;
- **llamada telefónica/mensaje de texto:** +46 703 98 62 86;
- **en persona.**

Si bien las quejas pueden presentarse via correo electrónico, carta o teléfono, mensaje de texto o en persona, es preferible que sean enviadas por medio de correo electrónico, con excepción de las quejas provenientes de niños o niñas. Las quejas de un/a menor de 18 años serán gestionadas por la persona responsable de los intereses de la niñez. Siempre que sea posible, la persona responsable de los intereses de la niñez gestionará las quejas provenientes del (o la) menor personalmente.

Quienes deseen presentar una queja siempre pueden contactar para ello a alguien de su confianza dentro del Departamento Internacional, incluyendo los/las Oficiales de Programa y el Personal en el exterior. El Personal tiene la responsabilidad de ayudar al demandante a enviar una queja siempre que así le sea solicitado<sup>10</sup>.

Las quejas deberán ser, preferentemente, en sueco, inglés o español, a fin de limitar el número de personas con conocimiento de la queja (evitando, así, la necesidad de traducción).

Si la queja afecta a la persona responsable del CRM, debe enviarse directamente al Director internacional. Si afecta al Director internacional, deberá enviarse al Secretario/a General de la Iglesia Sueca.

Como Act Iglesia Sueca también es miembro de la Alianza ACT<sup>11</sup> y de la Alianza CHS (Norma Humanitaria Esencial)<sup>12</sup>, las quejas referentes a nuestro trabajo también pueden enviarse a estas organizaciones.

### 4.3 ¿QUÉ INFORMACIÓN SE NECESITA?

Quienes presenten quejas deben brindar detalles de contacto para que las personas responsables puedan contactarles para solicitar mayor información o para dar una respuesta. También deben especificar si se trata de un asunto grave, y cómo desean que se resuelva el mismo.

El formulario de muestra en el Anexo 1 sirve como guía sobre qué información se necesita al presentar una queja y puede ser adaptado según corresponda.

<sup>10</sup> El personal puede referir a las personas demandantes a una de las personas responsables del CRM local.

<sup>11</sup> Email: [complaintsbox@actalliance.org](mailto:complaintsbox@actalliance.org)

<sup>12</sup> Email: [complaints@chsalliance.org](mailto:complaints@chsalliance.org)

## 5. Responsabilidades y competencias de las personas a cargo de la gestión de quejas y del Comité de gestión de quejas

Las personas responsables de la gestión de quejas dentro de Act Iglesia Sueca tienen a su cargo la recepción de las reclamaciones, además de garantizar que estas se gestionen conforme a las presentes pautas para gestión de quejas. Además de preparar y presentar las quejas al Comité de gestión de quejas, las personas responsables también se encargan de garantizar que los casos y las enseñanzas obtenidas queden documentados.

En consulta con el Comité de quejas, las personas responsables deben informar anualmente al equipo directivo sobre el CRM. Las personas a cargo de la gestión de quejas deben ser miembros superiores del personal y su rol está incluido en las descripciones del trabajo de manera formal. Las personas responsables del CRM también serán responsables de la salvaguarda de niños y niñas.

Las personas responsables del CRM (en inglés focal points) coordinarán el Comité del CRM. Este es responsable de la gestión, consejos y decisiones sobre las quejas. El Comité del CRM evaluará la naturaleza de cada asunto y decidirá sobre como proceder. El Comité puede delegar los temas menos graves a miembros del personal correspondientes, incluyendo al Oficial de Programa, Director/a o Jefe/a de la unidad responsable del proyecto, de la coparte o del asunto en cuestión.<sup>13</sup> El Comité siempre debe ser informado sobre los asuntos graves.

El Comité de CRM está integrado por:

- el/la Director/a de la Actividad Internacional;
- las personas responsables del CRM;
- el/la Director/a de Finanzas Internacionales;
- Un/a representante superior del departamento de Recursos Humanos.

El quórum del Comité es de tres personas, entre las cuales el/la Director/a de la Actividad Internacional o su Director/a adjunto siempre debe estar presente en caso de tratarse de asuntos de gravedad. El Comité de CRM puede, cuando se considere necesario, incorporar un comité temporal con los conocimientos pertinentes para gestionar una queja y/o investigación específica. Además, el Comité puede incorporar una o más personas a sus filas al gestionar queja/s que requieran de conocimientos/competencias específicas.

Al gestionar quejas que afectan al personal del Departamento internacional, las personas responsables del CRM se encargan de que el jefe o jefa(s)<sup>14</sup> de la persona demandada sea informado si el Comité del CRM decide tomar medidas como resultado de la queja. Es de particular importancia que su jefe sea informado en los casos en que se llevará a cabo una investigación completa o preliminar. Si el jefe relevante no se encuentra disponible, los responsables del CRM se encargarán de informar al jefe interino designado a tal efecto.

El Comité de CRM y las personas responsables deben adoptar e implementar decisiones referentes a la gestión de quejas y los resultados de una investigación. En ciertos casos, esta toma de decisiones puede llegar a invalidar decisiones tomadas por mandos directivos del personal. A fin de resguardar el interés superior de la organización, en caso de haber desacuerdos entre las distintas partes, será el

<sup>13</sup> En los casos muy sencillos o claros, esta decisión puede ser tomada directamente por el/la responsable del CRM, quien remite el asunto al miembro del personal pertinente y posteriormente informa al Comité.

<sup>14</sup> El Jefe o Jefa de Sección debe ser siempre informado cuando un jefe o jefa de unidad es el superior inmediato de la persona demandada.

Comité de CRM, por intermedio del Director/a del Departamento Internacional, quien tome las decisiones finales.

## 6. Procedimiento para la gestión de quejas

### 6.1 CONFIRMACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS

Quien presente una queja recibirá una confirmación acusando el recibo de la misma en el plazo de dos semanas a partir de su presentación. La confirmación debe incluir información sobre:

- cuando y cómo fue recibida la queja;
- la valoración que Act Iglesia Sueca asigna al asunto y si este se va a investigar;
- el nombre de la persona responsable del CRM o de la persona responsable de gestionar el asunto, incluyendo sus datos de contacto por si desea formular preguntas o si se necesita información adicional.

### 6.2 DECISIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN

No todas las quejas requieren una investigación formal. Algunas quejas pueden resolverse, para satisfacción de la persona demandante, mediante el diálogo entre el/la demandante y el miembro del personal que ha recibido la queja. Act Iglesia Sueca anima, por lo tanto, a su personal, copartes, grupos destinatarios y otros grupos de interés a abordar las quejas que no son de gravedad de manera informal y cercana a la actividad en cuestión. Tales quejas deben ser gestionadas conjuntamente con el personal involucrado y deben ser abordadas a nivel operativo junto con el jefe/a o supervisor/a pertinente. Las quejas menos graves sobre deficiencias en la organización serán derivadas principalmente al miembro del personal pertinente en Act Iglesia Sueca, o al inmediato superior, si la queja se refiere a tal miembro del personal. Las personas responsables del CRM brindarán su apoyo durante la gestión, seguimiento y documentación de la queja.

El Comité decide si una queja justifica una investigación. Los factores a tener en cuenta a la hora de decidir si la investigación es justificada incluyen:

- si la queja puede ser gestionada de otra forma más apropiada;
- si la queja cumple con los criterios de estas pautas;
- los riesgos para las personas involucradas.

El Comité también decide a qué nivel será investigada la queja. Una fase preliminar de investigación debe considerarse, a fin de analizar la pertinencia y riesgos de una investigación completa.

Act Iglesia Sueca siempre se esfuerza para investigar las acusaciones dirigidas a miembros del personal, de violación de los códigos de conducta, incluyendo casos de fraude, corrupción, abuso y explotación sexual, discriminación, así como la falta de protección a niños y niñas.

### 6.3 EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Cuando el Comité de quejas evalúa la necesidad de una investigación preliminar o completa, el Comité es responsable de designar un equipo de investigación, un/a jefe de investigación y una o más personas a cargo de la investigación. El equipo de investigación cuenta con el conocimiento y cualificaciones profesionales y técnicas pertinentes para llevar a cabo tanto una investigación administrativa preliminar como completa.



En la medida de lo posible, las investigaciones se llevarán a cabo conforme a las Directrices de Gestión de quejas e investigación de la Alianza ACT<sup>15</sup>. Act Iglesia Sueca gestiona todas las investigaciones con confidencialidad y teniendo en cuenta la seguridad de todas las partes involucradas<sup>16</sup>. Todas las investigaciones deben comenzar tan pronto como sea posible, pero los plazos de la investigación y presentación del informe de la investigación son determinados por la naturaleza del asunto. La persona demandante debe ser informada sobre cuánto tiempo se espera que lleve la investigación.

Las investigaciones sobre denuncias de corrupción o fraude serán gestionadas bajo la dirección del Director/a de Finanzas internacionales conforme a los procedimientos vigentes, a menos que se deleguen a otra persona.

Cualquier denuncia relativa a violaciones del Código de conducta internacional por parte de un miembro del personal de Act Iglesia Sueca se gestionará de acuerdo con el departamento de RH de la Iglesia Sueca. Se deben priorizar y resolver de inmediato las denuncias de explotación o abuso, en particular de naturaleza sexual, y las quejas que involucren a niños y niñas. Dichas investigaciones son responsabilidad del Departamento de RH y serán gestionadas en conformidad con las normas basadas en la legislación laboral y penal sueca. Tales investigaciones podrán resultar en medidas de índole laboral y/o de investigaciones policiales. Act Iglesia Sueca no llevará a cabo investigaciones concernientes a su propio personal.

#### 6.4 RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

El Jefe/a de la investigación es responsable de presentar los resultados de la investigación al Comité de gestión de quejas. El Comité toma una decisión sobre el resultado final de la investigación, basándose en el análisis del contexto, los resultados de la investigación y el informe de la investigación.

Los resultados finales de la investigación serán comunicados al demandado/s por, al menos, dos representantes de Act Iglesia Sueca. Esto tendrá lugar personalmente siempre que sea posible y una de estas dos personas debe ser miembro del Comité de Quejas o un directivo superior. Es importante que se asigne el tiempo necesario para que ambas partes comprendan el razonamiento de los resultados finales y por qué se tomaron tales decisiones.

Las personas responsables del Comité CRM comunicarán los resultados finales de la investigación a la persona demandante, cuando sea posible, dentro de un período razonable tras la recepción de la queja. En casos complejos o excepcionales, la investigación puede tardar un tiempo prolongado. La persona demandante es informada, en tales casos, de que los resultados de la investigación demorarán. La persona demandante no recibirá detalles de la investigación, sino que será informada sobre los resultados finales. Estos resultados pueden incluir que la/s denuncia/s:

- ha sido acreditada y enviada a la dirección para que esta tome una decisión en cuanto a medidas a seguir
- no ha sido acreditada debido a evidencia poco clara o insuficiente;

---

<sup>15</sup>Véase la Sección II de *ACT Complaints Handling and Investigation Guidelines (Directrices de la alianza ACT para la Investigación y Gestión de Quejas)*.

<sup>16</sup>Todo miembro del personal involucrado en la gestión de una queja debe firmar un Juramento de Confidencialidad. A toda persona involucrada en una investigación, que no sea miembro de Act Iglesia Sueca, se le pedirá que firme un Juramento de Confidencialidad.

- no ha sido acreditada debido a que se encontró suficiente evidencia para absolver al objeto de toda acusación o para determinar que ha sido una queja malintencionada.

### **6.5 APELACIÓN**

Cabe interponer recurso en relación con este tipo de asuntos atendiendo a las disposiciones legales vigentes. En el resto de los casos, el Comité de quejas puede reconsiderar un asunto si aparecen nuevos datos o si existen razones especiales que no se hayan tenido en consideración en la tramitación anterior de la queja.

### **6.6 GESTIÓN DE QUEJAS REFERENTES A LAS COPARTES Y SU PERSONAL**

Las quejas relativas al trabajo de una organización coparte o a una diócesis/parroquia son ante todo, remitidas a la coparte, siguiendo sus procedimientos para quejas<sup>17</sup>. La persona demandante debe ser informada al respecto, ya que en algunos casos la persona puede preferir realizar el contacto ella misma. Si Act Iglesia Sueca remite una queja, las personas responsables del CRM harán un seguimiento de la forma en que la queja es gestionada, asegurándose de que la persona demandante reciba comentarios (feedback) por parte de la coparte sobre cómo se realiza la gestión.

Es responsabilidad de una organización coparte el gestionar y responder a una queja formulada en su contra. Si la coparte no ha establecido un mecanismo de quejas, el Comité de quejas CRM decidirá si ACT Iglesia Sueca investigará o no el asunto. Act Iglesia Sueca puede llevar a cabo investigaciones conjuntas cuando una queja es formulada a varias organizaciones o cuando Act Iglesia Sueca tiene conocimiento de otras copartes que están donando fondos a la organización en cuestión. Las decisiones de llevar a cabo investigaciones conjuntas se basan en los factores mencionados en la sección 6.2, prestando especial atención a los riesgos presentes para todas las partes y la capacidad de mantener la confidencialidad. Se formula un acuerdo escrito sobre el proceso y la gestión de los resultados finales de las investigaciones entre todas las partes involucradas al llevar a cabo la investigación conjunta.

En caso de que la queja afecte a alguna instancia de la Alianza ACT o de que el asunto tenga relación con las normas de pertenencia a la Alianza ACT, Act Iglesia Sueca consulta a la Alianza ACT sobre la manera en que debe gestionarse el asunto, o lo remite al Mecanismo de Quejas y Respuesta de la Alianza ACT para su posterior investigación.

### **6.7 REMISIÓN A TERCEROS**

En caso de que la queja contenga cuestiones que Act Iglesia Sueca no pueda gestionar se ofrece a la persona demandante, conforme a los procedimientos vigentes, la posibilidad de ponerse en contacto con una tercera parte cualificada. Además, Act Iglesia Sueca tiene la responsabilidad de tomar medidas para quienes necesitan apoyo luego de que se ha llevado a cabo una investigación, cuando así sea posible. El Comité es quien decide sobre este aspecto.

### **6.8 APOYO A LAS PARTES INVOLUCRADAS EN UNA QUEJA**

El propósito de gestionar los asuntos de forma confidencial es el de proteger a todas las partes involucradas, incluyendo a demandantes, testigos, personas demandadas, etc. Act Iglesia Sueca tiene la obligación de apoyar a quienes sufran represalias o trato injusto a causa de estar involucrados en la gestión de una queja. Act Iglesia Sueca investigará las consecuencias negativas que la queja pueda conllevar para dichas personas; asimismo, hará todo lo que esté a su alcance para, de acuerdo con las

<sup>17</sup> La ley de Protección de Datos sueca (1998:204) (Personuppgiftslagen, PUL) prohíbe en ciertos casos la transferencia de datos personales a terceros países.

personas involucradas, intentar resolver el problema. Act Iglesia Sueca debe estar preparado para encargarse de que la persona reciba otras formas de apoyo, si esto fuese necesario. El Comité es quien decide sobre este aspecto.

## 7. Medidas disciplinarias

Si una investigación es acreditada, Act Iglesia Sueca puede tomar, en conformidad con la legislación pertinente, medidas disciplinarias internas o, si fuese el caso, informar a la policía del asunto. Tal medida puede tomarse contra el personal y las organizaciones, dependiendo de la naturaleza del problema, los resultados de la investigación y las medidas propuestas. Si la organización coparte no ha cumplido con su compromiso, se tomarán las medidas correspondientes conforme al acuerdo vigente.

Las sanciones al personal propio de Act Iglesia Sueca pueden aplicarse conforme a la normativa laboral vigente.

Si ocurre una violación del código de conducta por parte del personal de una coparte, Act Iglesia Sueca entablará un diálogo con la coparte y hará un seguimiento de la forma en que el asunto es gestionado.

## 8. Trabajo con las copartes

Act Iglesia Sueca trabaja permanentemente con las copartes a fin de informarles sobre nuestro Código de conducta para el Trabajo internacional y el CRM, así como sobre la posibilidad de expresar sus quejas ante Act Iglesia Sueca dentro del ámbito de aplicación de estas pautas. Act Iglesia Sueca informa a las copartes que todos los grupos de interés tienen la posibilidad de presentar quejas directamente ante Act Iglesia Sueca, incluyendo los grupos destinatarios y titulares de derechos. La Iglesia Sueca desarrolla acuerdos con sus copartes sobre los procesos y procedimientos para la forma de gestionar quejas dentro de la cooperación, incluyendo la aceptación de los resultados finales de una investigación. Es importante discutir con las copartes la posibilidad de sistemas de alerta temprana y mediación neutral, a fin de abordar los malentendidos y desavenencias sobre las direcciones estratégicas. Los acuerdos serán pertinentes al contexto y revisados regularmente. La plena aceptación, buena comprensión y responsabilidad a la hora de gestionar quejas entre Act Iglesia Sueca y las copartes mejora la calidad de las colaboraciones, protege tanto a las copartes como al personal de Act Iglesia Sueca de abusos y malas gestiones y ayuda a generar confianza.

Como ya se ha señalado, es responsabilidad de nuestras copartes el gestionar y responder ante las quejas presentadas contra ellas en la medida en que sea accesible y apropiado para el contexto local<sup>18</sup>. Un CRM accesible y adecuado incluye el garantizar que los grupos de interés puedan manifestar sus quejas, incluyendo a los grupos destinatarios, titulares de derechos, niños y niñas, y que se les informe sobre la conducta esperada del personal, así como la manera en que deben gestionarse las quejas y respecto a qué presentar quejas. Dado que no todas las copartes tienen un CRM establecido, estamos trabajando permanentemente con estas a fin de animarles a que creen sus propios mecanismos. Asimismo, brindamos nuestro apoyo y consejo para poner tal mecanismo en marcha y gestionar las quejas; cuando se considere necesario, también gestionaremos ocasionalmente las quejas recibidas contra nuestras copartes.

---

<sup>18</sup> Un CRM accesible y apropiado funciona a través de las consultas con los grupos de interés en el diseño, implementación y monitoreo de las quejas.

La Rendición de cuentas y gestión de calidad de Act Iglesia Sueca ofrece mayor información sobre la manera cómo trabajamos estratégicamente para apoyar a nuestras copartes a crear y/o implementar sus propios sistemas de quejas y respuesta.

## 9. Seguimiento y enseñanzas obtenidas

Los informes de quejas anuales recopilados por las personas responsables del CRM contienen un resumen de la cantidad y tipo de quejas, junto con información sobre cómo se gestionó el caso, donde fuera pertinente, y las enseñanzas obtenidas. Toda información confidencial, incluyendo datos personales, serán excluidos. Una vez que la dirección lo aprueba, el informe anual de quejas se hace público.

En relación con el informe, se toman medidas a fin de rectificar las deficiencias estructurales que hayan quedado patentes. El informe se presenta a todo el personal de Act Iglesia Sueca en una sesión informativa. Act Iglesia Sueca también documenta los buenos ejemplos de gestión de quejas de las copartes a fin de mejorar sus propios procedimientos y compartirlos con otras copartes.

## 10. Implementación y responsabilidad de gestión

El Director de Act Iglesia Sueca, con el apoyo del equipo directivo, es responsable del contenido de las Pautas para la gestión de quejas y garantiza que estas sean aplicadas. Las personas responsables del CRM de Act Iglesia Sueca tienen la responsabilidad de garantizar que cada queja sea gestionada, tratada y documentada en conformidad con estas Pautas. Las personas responsables del CRM son responsables de monitorear y actualizar las Pautas, así como la divulgación interna del contenido. Este documento y sus anexos serán revisados anualmente y actualizados conforme sea necesario.

Estas pautas fueron adoptadas por la comisión para Comisión Internacional para la Misión y Diaconía el 9 de febrero de 2012. Fueron revisadas y aprobadas por el Director/a del Departamento internacional, en acuerdo con el equipo directivo del Departamento internacional el 15 de noviembre de 2017. Las revisiones se basan en las enseñanzas obtenidas, las consultas con los grupos de interés, los resultados de las auditorías de los estándares CHS, y en conformidad con la legislación y normas suecas y europeas.

## Anexo 1: Formulario de quejas

Por favor, completar (o adaptar) este formulario y enviar por correo electrónico a:  
[complaints.internationalwork@churchofsweden.org](mailto:complaints.internationalwork@churchofsweden.org)

Como alternativa, enviar una carta a:

Complaints Response Mechanism,

Att: Complaints focal points: Stig Lundberg and Coleen Heemsker,

The Central Church Office,

SE – 751 70 Uppsala, Sweden

(Toda queja "grave" relativa a fraude, corrupción, abuso y explotación sexual y otras formas de mala conducta serán conservada de forma segura y gestionada estrictamente en conformidad con los procedimientos de investigación, informes y confidencialidad pertinentes.)

### A: INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la persona y/u organización que presenta la queja: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

2. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

### B: DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA/ASUNTO

3. Nombre de la persona, organización y/o proyecto al que se refiere la queja:

\_\_\_\_\_

4. Fecha del incidente/problema: \_\_\_\_\_

Hora del incidente: \_\_\_\_\_

5. Lugar del incidente: \_\_\_\_\_

6. Breve descripción del incidente o inquietud<sup>19</sup>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C. Nombre de los testigos (si fuera pertinente) y de qué forma pueden ser contactados, si se sabe:

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

E: Remisión a terceros: Por favor, especifique si considera la necesidad de remisión, p.ej. A fin de recibir alguna forma de apoyo médico, psicosocial o legal para las personas involucradas<sup>20</sup>

\_\_\_\_\_

<sup>19</sup> Utilice papel extra, si fuera necesario.

<sup>20</sup> Las decisiones sobre este tema son tomadas por el Comité de gestión de quejas.

**F: Especifique qué tipo de respuesta espera por parte de act iglesia sueca y la manera en que desea que se resuelva el problema.<sup>21</sup>**

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Definiciones importantes

Algunos términos fundamentales son utilizados a lo largo de este documento, estos son definidos a continuación:

**Personal:** se refiere a, pero no se limita a, todo el personal permanente y temporal, personas dependientes, pasantes, observadoras, consultoras, voluntarias, representantes elegidos/as y todas las personas que trabajan para, o que representan a la organización.

**Personas dependientes:** cualquier persona que acompaña a un miembro del personal al exterior y habita en el mismo domicilio, alquilado o perteneciente a la organización.

**Demandante:** la persona que presenta la queja, incluyendo a la presunta víctima de la mala conducta, u otra persona que tiene conocimiento de una posible mala conducta.

**Queja:** un reclamo específico por parte de alguien que ha sido perjudicado/a por parte de Act Iglesia Sueca, o que considera que este no ha cumplido sus tareas o compromisos. Act Iglesia Sueca gestionará las quejas de manera justa, apropiada y rápida. Una queja requiere una respuesta.

**Confidencialidad:** los hechos y la naturaleza de la queja, las identidades de las personas involucradas, así como la documentación y registros de la investigación son confidenciales y solo serán compartidos en caso de necesidad.

**Comentarios (feedback):** opinión o información positiva o negativa emitida por una parte interesada en relación a la Iglesia Sueca, a fin de mejorar o expresar su satisfacción con nuestras actividades y/o procesos. Cuando se emiten comentarios (feedback), no hay intención de presentar una queja formal. Los comentarios son bienvenidos, pero no requieren respuesta formal.

**Investigación:** un proceso sistemático a través del cual se reúne información que prueba o refuta un alegato/s.

**Asuntos de menor gravedad:** deficiencias en el desempeño de Act Iglesia Sueca o en las actividades y procesos de nuestras copartes, p.ej. en el caso de que Act Iglesia Sueca no cumpliera con los compromisos adquiridos en relación con las copartes, los grupos destinatarios, donantes, etc. en los acuerdos, principios, normas, pautas y procedimientos.

**Coparte:** todas las iglesias y organizaciones hermanas con las que la Iglesia Sueca trabaja en acuerdos de Cooperación y Financiación, a fin de colaborar en una acción por acuerdo mutuo.

<sup>21</sup>

Las quejas son gestionadas en conformidad con nuestra política y pautas, pero los deseos de la persona demandante se tienen en cuenta cuando se toma una decisión sobre la manera de abordar un asunto. La confirmación de la recepción de la queja y de la forma en que se gestionará será emitida en un plazo de dos semanas.

**Quejas graves:** alegatos de fraude y corrupción, explotación y abuso sexual, así como poner a niños y niñas en situación de riesgo por parte del personal de Act Iglesia Sueca, o del personal de una organización coparte. Todas las quejas graves serán gestionadas confidencialmente.

**Persona demandada:** la persona que, presuntamente, ha cometido mala conducta, según la queja.

**Testigo:** una persona que brinda testimonio o evidencia en la investigación, incluyendo la víctima, la persona demandante, la persona demandada, miembros del personal o de una organización coparte, otro miembro del personal, testigos expertos u otras personas.