

## Procedimiento de Quejas de la UICN NL

### Definiciones

#### Artículo 1

En este documento, los términos siguientes quedan definidos como sigue:

- queja: toda expresión de insatisfacción con las políticas de la UICN NL o la forma en que la UICN NL o uno de sus fondos ejecutan dichas políticas. Las quejas pueden estar relacionadas con el marketing y la recaudación de fondos, pero también con los servicios prestados por la UICN NL (ayudas, creación de opinión e información), con problemas de integridad que afecten a personas en calidad de víctimas o testigos o con sospechas a este respecto.
- autor de la queja: cualquier persona que haya sido directa o indirectamente contactada por la UICN NL o que use servicios y productos suministrados por la UICN NL o su representante legal, o que esté considerando usar dichos servicios o productos o los haya usado en el pasado.
- presunto infractor: la UICN NL o las personas que trabajan en la UICN NL (como voluntarias o empleadas) directamente aludidas en la queja.
- recepción de las quejas: el acto de escuchar estos problemas o quejas, proveer información y orientación al respecto, así como prestar apoyo (en caso necesario, a través de mediación) en los momentos posteriores en que se aborde la queja. Las quejas pueden presentarse de forma oral, aunque el autor de la queja también puede elegir hacerlo por escrito.
- tratamiento de las quejas: la investigación de las causas que motivan la queja, que en caso necesario dará lugar a la adopción de medidas.
- director/a de recursos humanos: el consejero confidencial que trabaja en la UICN NL, cuya función es atender los problemas de integridad externos.
- coordinador/a regional y director/a de proyecto: el director/a de operaciones del personal de un equipo regional o un proyecto de la Junta Directiva de la UICN NL.
- Comité de Quejas: el equipo de administración de la UICN NL y el director/a de RR. HH.

### Objetivos del procedimiento de quejas

#### Artículo 2

El procedimiento de quejas está dirigido a cumplir los siguientes objetivos:

- brindar justicia al autor de la queja;
- mejorar la calidad de los servicios de la UICN NL.

### Principios básicos del procedimiento de quejas

#### Artículo 3

El procedimiento de quejas se sustenta en los principios siguientes:

- cuando sea posible, el autor de la queja y la persona a la que esta involucre discutirán la queja;
- cuando se trate de un problema de integridad, el caso puede discutirse con el consejero confidencial, tras lo cual se podrá decidir interponer una queja formal;
- la recepción de las quejas a escala del proyecto es preferible al tratamiento inmediato de las quejas por parte del Comité de Quejas;
- cuando proceda, el Comité de Quejas decidirá presentar una queja formal e informará al autor de la queja de las medidas que la UICN NL tome al respecto;
- el procedimiento de quejas es gratuito y fácilmente accesible;
- la queja debe tratarse con prontitud, de conformidad con los procesos establecidos y definidos;

- ambas partes serán escuchadas, según el principio de conocer siempre todas las versiones de un mismo hecho.
- ambas partes tendrán derecho a consultar aquellos documentos que puedan ser relevantes para el tratamiento de la queja;
- la información personal identificable sobre el autor de la queja y el presunto infractor se tratará y registrará con prudencia y de forma confidencial;
- el Comité de Quejas no tomará ninguna decisión relativa a la asunción de responsabilidades con respecto a la queja.

## **Presentación de una queja**

### **Artículo 4**

1. Preferiblemente, el autor de la queja se dirigirá en primer lugar al miembro del personal o al jefe del equipo de la UICN NL al que va dirigida la queja para intentar buscar una solución.
2. Si el autor de la queja y el miembro del personal o el jefe del equipo en cuestión no logran resolver el asunto de forma satisfactoria o si el autor no desea plantear la queja al miembro del personal ni al jefe del equipo en cuestión, podrá presentar una queja formal ante el Comité de Quejas de la UICN NL. La queja deberá enviarse por escrito a [mail@iucn.nl](mailto:mail@iucn.nl) . El autor de la queja recibirá un acuse de recibo.
3. Las quejas graves sobre una conducta inadecuada del personal (mala educación, discriminación o acoso) serán dirigidas a la Directora de Recursos Humanos ( [mail@iucn.nl](mailto:mail@iucn.nl) ).

## **Responsabilidades del/de la coordinador/a regional o del/de la director/a de proyecto en la recepción de las quejas**

### **Artículo 5**

El/la jefe/a del equipo al que va dirigida la queja tiene las responsabilidades siguientes en el procedimiento de quejas:

- ayudar al miembro del personal al que va dirigida la queja a recibir cuidadosamente la queja;
- cuando sea necesario, ayudar al autor de la queja a encontrar una solución satisfactoria al problema;
- ayudar al autor de la queja a volver a confiar en la UICN NL o en el miembro del personal de la UICN NL implicado;
- mediar entre el autor de la queja y el miembro del personal involucrado, a petición expresa de alguna de las dos partes;
- informar al autor de la queja de la posibilidad de presentar la queja ante el Comité de Quejas;
- señalar las principales deficiencias de los servicios proporcionados por la UICN NL;
- informar al Comité de Quejas de las quejas registradas.

## **Responsabilidades del Comité de Quejas en la recepción de las quejas**

### **Artículo 6**

El Comité de Quejas asumirá las responsabilidades siguientes:

- decidir sobre la queja presentada basándose en la forma en que la queja ha sido abordada y, en caso necesario, tomar las medidas pertinentes.
- señalar y eliminar las principales deficiencias de los servicios proporcionados por la UICN NL.

## **Tratamiento de las quejas por parte del Comité de Quejas**

### **Artículo 7**

- El Comité de Quejas se asegura de que el autor de la queja sea informado del procedimiento propuesto, en las dos semanas siguientes a la presentación de la queja.
- Si, en opinión del Comité de Quejas, una queja no contiene suficiente información, se dará al autor de la queja la oportunidad de proporcionar más detalles.
- El autor de la queja, el presunto infractor y cualquier otra persona cuya opinión deba ser escuchada, en opinión del Comité de Quejas, pueden ser citadas por el Comité de Quejas a un procedimiento oral.
- En su evaluación de la queja, el Comité de Quejas cumplirá con aquellos requisitos que, con arreglo a las normas generalmente aceptadas, puedan imponerse razonablemente al tratamiento de las quejas.
- Se redactará un informe con el procedimiento adoptado y la declaración de las partes involucradas y los expertos escuchados por el Comité de Quejas. El informe también incluirá la decisión del Comité de Quejas con respecto a la queja presentada y las medidas propuestas en consecuencia.

### **Artículo 8**

- Si una queja involucrase a un miembro del Comité de Quejas, dicho miembro podrá abandonar voluntariamente el proceso.
- Los miembros del Comité de Quejas y el resto de las personas implicadas en el procedimiento tendrán el deber de guardar secreto profesional con respecto a la información que hayan recibido, bien en su capacidad de miembros del Comité de Quejas, bien en el contexto de su implicación en el asunto.

## **Plazos**

### **Artículo 9**

- El Comité de Quejas informará por escrito de sus hallazgos al autor de la queja y al presunto infractor, en un plazo de tiempo razonable y, a más tardar, a los dos meses de haber recibido la queja. Si la queja no pudiera resolverse en el plazo estipulado, el Comité de Quejas notificará al autor de la queja por escrito, exponiendo los motivos del retraso.
- El Comité de Quejas también notificará al autor de la queja las medidas que haya tomado con motivo de la queja.

## **Interrupción del procedimiento**

### **Artículo 10**

- El tratamiento de una queja se interrumpirá si el autor de la queja retira la queja o si deja de sentir la necesidad de continuar el proceso después de la mediación y/o las consultas llevadas a cabo.
- El autor de la queja se reserva siempre el derecho de llevar el caso ante la autoridad judicial competente, por ejemplo, un juzgado civil, administrativo o penal.
- Si la queja es examinada por una autoridad judicial, según lo dispuesto en el segundo punto de este apartado, el Comité de Quejas determinará en consulta con el autor de la queja qué partes de la queja requieren aún ser tratadas por dicho Comité.
- En caso de interrupción del tratamiento, se notificará por escrito al autor de la queja y al presunto infractor, indicando las razones de dicha interrupción.

## **Disposiciones finales**

**Artículo 11**

La UICN NL se encargará de publicar el presente procedimiento de quejas.

**Artículo 12**

La información contenida en este documento es de acceso público. El texto completo del procedimiento de quejas está disponible en neerlandés y otros idiomas de la UICN NL (según sea necesario) en el sitio web de la UICN NL. La existencia de este procedimiento se pondrá en conocimiento de los beneficiarios de las subvenciones.

**Artículo 13**

El Comité de Quejas evaluará el procedimiento de quejas a los dos años de su entrada en vigor.

**Artículo 14**

La dirección de la UICN NL será la responsable de decidir sobre cualquier asunto no contemplado en el presente procedimiento.