

# Política de Quejas de RFUK

---

<b>Versión</b>	1
<b>Aprobaciones</b>	Aprobada por la Junta Directiva el 12 de marzo de 2024.
<b>Revisión</b>	La Junta Directiva revisa esta política cada dos años para garantizar que está logrando los objetivos.
<b>Destinatarios</b>	Empleados, socios, consultores e individuos asociados con RFUK.

## Tabla de contenido

---

<b><i>Política</i></b>	<b>2</b>
1. Objetivo y declaración de política	2
2. Definición	2
3. Alcance y limitaciones de la política	2
4. Organizaciones asociadas y proveedores de servicios	3
5. Confidencialidad	3
6. Gestión y protección de datos	3
7. Difusión de la política, y procedimientos y políticas relacionados	3
<b><i>Procedimiento</i></b>	<b>5</b>
1. Presentación de una queja	5
2. Recibo de una queja	5
3. Investigaciones	5
4. Grupo de toma de decisiones	6
5. Escalación a la Junta Directiva	6
6. Cierre de una queja	6
7. Apelaciones	7
8. Lecciones aprendidas	7
9. Informes	7

# Política

---

## 1. Objetivo y declaración de política

- 1.1. Rainforest Foundation UK (RFUK) reconoce que cualquier persona que participe en sus actividades, se relacione con su personal o tome parte en sus programas tiene el derecho a presentar una queja.
- 1.2. RFUK tomará en serio cualquier queja recibida, y la evaluará y responderá con prontitud, con el objetivo de buscar una solución lo antes posible. La información recibida como parte de la queja será tratada de manera confidencial y respetando la información de carácter sensible.
- 1.3. La política y procedimientos de presentación de quejas de RFUK tienen como objetivo proporcionar una orientación clara sobre cómo presentar una queja, cómo gestionarla y qué hacer si una queja no se resuelve de manera satisfactoria.

## 2. Definición

- 2.1. Una queja es cualquier expresión de insatisfacción por parte de uno o más individuos u organizaciones, ya sea justificada o no. Las personas u organizaciones pueden presentar una queja si consideran que RFUK:
  - No ha realizado las actividades a un nivel aceptable o las ha llevado a cabo de una forma inadecuada.
  - No actuó de manera adecuada.
  - No ha cumplido con sus obligaciones.

## 3. Alcance y limitaciones de la política

- 3.1. Las quejas pueden relacionarse con cualquier aspecto de las actividades de RFUK, incluyendo a los terceros que tengan una relación directa con la organización. La política y los procedimientos de presentación de quejas son de acceso público y pueden ser utilizados por cualquier persona u organización que se relacione con RFUK. Esto incluye, pero no se limita a:
  - Miembros del personal.
  - Miembros de la Junta.
  - Socios de programas.
  - Consultores que realizan trabajos en nombre de RFUK.
  - Contratistas que realizan trabajos en nombre de RFUK.
  - Donantes y otras organizaciones en contacto con nuestro trabajo.
- 3.2. La política de presentación de quejas de RFUK no cubre:
  - Quejas en contra de los miembros de la Junta de RFUK, miembros del personal y socios, que no estén relacionadas con su trabajo con RFUK, a menos que constituyan una violación del Código de conducta de RFUK.
  - Incidentes de abuso o explotación sexual, cubiertos por la política de salvaguardia de RFUK.

- Quejas cubiertas por la política de denuncia de irregularidades, como incidentes denunciados por el personal de RFUK relacionados con irregularidades de interés público.
- 3.3. Se anima al personal de RFUK a utilizar procesos internos de recursos humanos en lugar del procedimiento de quejas externo para plantear cualquier inquietud.

#### 4. Organizaciones asociadas y proveedores de servicios

- 4.1. Las organizaciones asociadas y los proveedores de servicios deben disponer de sus propios mecanismos para gestionar las quejas relacionadas con su propia organización. Si RFUK recibe una queja que normalmente se tramitaría mediante los propios procesos de una organización asociada, se informará a la persona que presenta dicha queja de que está fuera del alcance de RFUK y, con su permiso, la queja se remitirá a la organización asociada para que la tramite adecuadamente.
- 4.2. Si una queja se refiere a un asunto que, de verificarse, constituiría un incumplimiento de un acuerdo de asociación o de nivel de servicio, o un problema de seguridad, RFUK investigará la queja y tomará medidas de acuerdo con sus procesos internos. La queja original no se remitirá a la organización asociada/proveedor de servicios a menos que forme parte de las pruebas presentadas durante la investigación. Esto se hace para garantizar la protección de la persona que presenta la queja.

#### 5. Confidencialidad

- 5.1. La confidencialidad se mantendrá en todo momento. Esto significa que la identidad de la persona que presenta la queja únicamente se dará a conocer a aquellos que necesitan conocerla para estudiarla, tomar decisiones acerca de las acciones adecuadas o para implementar acciones correctivas.
- 5.2. Las quejas recibidas de forma anónima se registrarán y considerarán, pero la acción puede verse limitada si se requiere más información para garantizar una investigación completa y justa.

#### 6. Gestión y protección de datos

- 6.1. Para tramitar una queja, RFUK conservará datos de identificación personal sobre la persona que presenta la queja y otras personas implicadas. Los datos se conservarán de forma segura de acuerdo con la política de privacidad de datos de RFUK y solo se utilizarán para tramitar la queja en cuestión.

#### 7. Difusión de la política, y procedimientos y políticas relacionados

- 7.1. Esta política y procedimientos se difundirán a todo el personal tras su adopción, se incluirán en la lista de lectura básica para todos los miembros nuevos y se ofrecerá una sesión informativa durante la inducción del personal.
- 7.2. RFUK se asegurará de que el personal reciba capacitación de actualización sobre esta política anualmente para mantener su conocimiento y comprensión.
- 7.3. Para complementar y respaldar la aplicación de esta política, se dispone de las siguientes políticas, directrices y recursos:
- Política antisoborno

- Código de conducta
- Política de conflicto de intereses
- Política de regalos y hospitalidad
- Política de salvaguardia
- Política de denuncia de irregularidades.

# Procedimiento

---

## 1. Presentación de una queja

1.1. **Formas de denunciar** – las quejas se pueden presentar verbalmente o por escrito de la siguiente manera:

- Enviando un correo electrónico a la dirección designada: [complaints@rainforestuk.org](mailto:complaints@rainforestuk.org). Las personas con acceso a este buzón estarán claramente identificadas [en línea](#), lo que garantizará la transparencia y permitirá a las partes interesadas conocer a los destinatarios más actualizados.
- Completando el formulario en línea en el [sitio web](#) de RFUK.
- Hablando directamente con un miembro del personal.
- A través del número de teléfono central de RFUK +44 (0) 207 485 0193, donde el denunciante puede seleccionar la opción designada del menú.

1.2. **Qué denunciar** – La persona que presenta una queja debe proporcionar la siguiente información:

- Nombre(s) de la (as) persona(s) que presenta(n) la denuncia (opcional) y datos de contacto.
- Nombre(s) de la(s) persona(s) implicada(s) en la queja, si procede.
- Descripción de la queja.
- Fecha(s), hora(s) y lugar(es).

## 2. Recibo de una queja

2.1. Cualquier miembro del personal que reciba una queja relacionada con RFUK, su personal, actividades o programas deberá remitirla en un plazo de 72 horas al buzón de entrada [complaints@rainforestuk.org](mailto:complaints@rainforestuk.org). El destinatario designado de este buzón:

- Revisará las quejas recibidas, validando su admisibilidad y transmitiendo la queja al Punto Focal de Resolución correspondiente.
- Si corresponde, solicitará cualquier información adicional o que falte a la persona que presenta la queja para evaluar su admisibilidad.
- Informar a la persona que presenta la queja de los pasos a seguir.

2.2. Los Puntos Focales de Resolución de Quejas son representantes de cada función en RFUK (Operaciones, Programas, Finanzas, Comunicaciones y Recaudación de Fondos) que son responsables de gestionar cualquier queja relacionada con su función y de garantizar que esto se haga a través de los procesos internos apropiados. Normalmente hay al menos dos puntos focales por función para evitar un único punto de error. Estos incluyen un miembro del equipo directivo y otro miembro del personal.

2.3. Una vez se haya recibido una queja, los Puntos Focales de Resolución de Quejas llevarán a cabo averiguaciones iniciales sobre la queja para determinar si será necesaria una investigación.

## 3. Investigaciones

3.1. Si se considera que la información planteada va a requerir una investigación, se informará de

ello a la persona que haya presentado la queja y se iniciará el proceso de investigación en un plazo de 21 días a partir de la fecha en que la persona haya sido informada, con la intención de llegar a una resolución lo más rápidamente posible.

- 3.2. Si se requiere una investigación, los Puntos Focales de Resolución de Quejas informarán al(la) Director(a) Ejecutivo(a) y nombrarán un equipo de investigación. Dependiendo de la gravedad y las circunstancias de la queja, las investigaciones podrán llevarse a cabo internamente o con el apoyo de terceros expertos.
- 3.3. Las investigaciones pueden incluir la realización de entrevistas con aquellos involucrados y la recopilación y revisión de pruebas. Al término de una investigación, se elaborará un informe con recomendaciones de actuación basadas en los procedimientos internos y las mejores prácticas del sector.

#### 4. Grupo de toma de decisiones

- 4.1. El informe de la investigación se presentará a un grupo de toma de decisiones compuesto por el(la) (a) Ejecutivo(a) y otros miembros del personal que sean relevantes para el caso. El grupo de toma de decisiones revisará el informe de investigación y, basándose en la información que se les presente, decidirá si seguirá las recomendaciones del equipo de investigación o adoptará una línea de acción diferente.
- 4.2. Esta decisión, así como las acciones resultantes pertinentes, se comunicarán a los implicados, incluida la persona que haya presentado la queja. Si se solicita la confidencialidad, ésta se mantendrá durante todo el procedimiento, garantizando que los detalles específicos de la decisión no puedan ser revelados a todas las partes implicadas.

#### 5. Escalación a la Junta Directiva

- 5.1. En algunos casos, puede ser necesaria la participación de parte o de la totalidad de la Junta de RFUK para que una queja sea abordada de manera adecuada una queja. Esto sólo ocurrirá en los casos en los que la queja sea lo suficientemente grave como para que la participación de la Junta sea apropiada. Es probable que la mayoría de estos casos dichas quejas entren en el ámbito de la política de denuncias de irregularidades de RFUK. Sin embargo, ya sea que se presenten como una queja o a través de la política de denuncias de irregularidades de la organización, se investigarán y considerarán en consecuencia.
- 5.2. Los siguientes son ejemplos de casos en los que normalmente intervendría la Junta Directiva de RFUK:
  - Quejas relacionadas con miembros del equipo de alta dirección.
  - Quejas relacionadas con un miembro de la Junta.
  - Procedimientos penales.
  - Mala conducta financiera significativa.
  - Cualquier queja representando un riesgo considerable para la organización, incluso financiero, de reputación, ético, etc.

#### 6. Cierre de una queja

- 6.1. Una vez resuelta la queja, el Punto Focal de Resolución informará a los involucrados del resultado final y de cualquier solución que se proponga para abordar la inquietud planteada. Toda la información relacionada con la queja deberá conservarse a efectos de registro, en estricto cumplimiento con la Política de privacidad de datos de RFUK (véase la

sección de gestión y protección de datos más arriba).

## 7. Apelaciones

- 7.1. Una persona que presenta un queja tiene el derecho a apelar si considera que la organización no está abordando de manera adecuada la queja.
- 7.2. Para poder presentar una apelación, la persona debe:
  - Enviar un correo electrónico a [complaints@rainforestuk.org](mailto:complaints@rainforestuk.org).
  - Indicar claramente los motivos de la apelación en el cuerpo del correo electrónico.
- 7.3. Las apelaciones serán revisadas por un grupo de toma de decisiones de apelaciones compuesto por personas distintas de las que revisaron inicialmente la queja, incluido el(la) Director(a) Ejecutivo(a), a menos que la queja esté dirigida contra ellos, en cuyo caso se designará a un miembro de la Junta.
- 7.4. Las revisiones de las apelaciones se realizarán, en la medida de lo posible, en un plazo de 30 días a partir de su registro.
- 7.5. La apelación podrá aplazarse si RFUK necesita llevar a cabo más investigaciones a la luz de cualquier nuevo punto planteado en la revisión de la apelación.
- 7.6. Las apelaciones pueden escalar a la Junta por el grupo de toma de decisiones de apelaciones en consulta con el(la) Director(a) Ejecutivo(a).
- 7.7. La persona que realiza una apelación será notificada de su resultado por escrito tan pronto como sea posible, normalmente dentro de un plazo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de la audiencia de apelación. La decisión sobre la apelación será definitiva, sin derecho a un nuevo recurso.

## 8. Lecciones aprendidas

- 8.1. Una vez planteada y resuelta una queja, RFUK implementará las lecciones aprendidas y los procesos de mejora necesarios para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro. RFUK llevará a cabo una revisión anual de las medidas preventivas y correctivas acordadas.

## 9. Informes

- 9.1. La Junta de RFUK y los donantes y otros órganos a los cuales RFUK deba presentar un informe recibirá un resumen de alto nivel de las quejas recibidas.
- 9.2. Esto incluirá, el número y tipo de quejas recibidas, y los países donde se originaron las quejas. Esta información también se incluirá en los informes anuales de RFUK.
- 9.3. No se compartirá información de identificación, y la agregación de datos de quejas se utilizará únicamente con el fin de mejorar los procesos de RFUK para garantizar la transparencia con las partes interesadas.