

# PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

## PROCEDIMIENTO

CODIGO: ETI – PR  
Prevención y atención  
de reclamos

ELABORÓ: Dirección de  
Inteligencia  
Colaborativa - DIC

REVISÓ: Equipo  
Ejecutivo

APROBÓ: CEO

FECHA VIGENCIA:  
Diciembre 2021

*Nuestra misión*

*“Desde el sur global impulsar procesos colaborativos que generen cambios sistémicos en favor de la dignidad humana y el cuidado del planeta.”*

**ÍNDICE**

**Pág.**

<a href="#">1. TIPO DE DOCUMENTO</a> .....	2
<a href="#">2. CONTEXTO</a> .....	2
<a href="#">3. OBJETIVO</a> .....	2
<a href="#">4. ALCANCE</a> .....	3
<a href="#">5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</a> .....	3
<a href="#">6. DESARROLLO</a> .....	4
<a href="#">6.1. Prevención y sensibilización</a> .....	4
<a href="#">6.2. Identificación</a> .....	4
<a href="#">6.3. Atención de reclamos</a> .....	5
6.3.1. Atención de reclamos internos .....	5
6.3.2. Atención de reclamos externos.....	7
6.4. Metodología para la prevención y atención de reclamos.....	8
<a href="#">7. RESPONSABILIDADES</a> .....	9
<a href="#">8. DOCUMENTOS ASOCIADOS</a> .....	11
<a href="#">9. SÍNTESIS GRÁFICA</a> .....	12

## 1. TIPO DE DOCUMENTO

**TIPO DE DOCUMENTO:** PROCEDIMIENTO Derivado de ET- PG Código de Ética

## 2. CONTEXTO

Fundación Avina basa su gestión en los valores organizacionales expresados en su Código de Ética como marco y política general y en sus políticas derivadas: “Igualdad de género y diversidad”, “Respeto y protección de las personas”, “Prevención y Gestión de conflictos de intereses” y todas las políticas institucionales.

Las políticas mencionadas se basan en el respeto, cuidado y protección de los **Derechos Humanos**. En Fundación Avina garantizamos que todas las personas y los grupos vinculados con la organización sean tratados con dignidad y respeto como valores supremos, por lo que actuamos bajo el principio de **cero tolerancia a cualquier forma de violencia, discriminación, desigualdad e inequidad**.

Estas políticas reflejan el comportamiento esperable de toda persona y organización vinculada con Fundación Avina directa o indirectamente. No obstante, las conductas no permitidas que estas políticas buscan evitar, pueden producirse en cualquier nivel o ámbito de actuación de la organización y la comunidad.

Es por esto que es necesario establecer un procedimiento que defina el proceder de Fundación Avina frente a situaciones donde se presentan comportamientos no permitidos, frente a situaciones dudosas o que tienen el potencial de generar un comportamiento no permitido.

## 3. OBJETIVO

Establecer un mecanismo de reclamo y resolución de agravios que sea accesible, transparente, efectivo y eficiente, con procedimiento para la prevención, atención e intervención frente a conductas no permitidas.

Se prioriza utilizar bajo el criterio de confidencialidad y seguridad de los datos personales, varios canales de escucha siempre accesibles, con distintos mecanismos de registro de consultas abierto

para las personas y organizaciones vinculadas directa o indirectamente a la organización frente a los casos de planteos sobre el accionar de nuestro equipo y de la propia Fundación, para que se gestionen y resuelvan las demandas sobre posibles comportamientos no permitidos a nivel personal o nivel institucional y que los casos sean atendidos responsable y transparentemente bajo el criterio de cuidado y seguridad de la parte demandante de atención y el seguimiento de la parte demandada y de acuerdo a las características de cada situación.

#### 4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda persona vinculada a Fundación Avina, a colaboradores/as, persona que realizan consultorías, pasantías o voluntariados, como también a personas y organizaciones vinculadas a alianzas, inversores y co-inversores.

En el caso de situaciones donde se encuentran involucradas personas vinculadas a las organizaciones aliadas, Fundación Avina respeta los protocolos internos de las organizaciones que deben estar alineados a los criterios de Fundación Avina reflejados en su Código de Ética.

#### 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Reclamo:** es la expresión escrita o verbal de una disconformidad, agravio o denuncia de una persona sobre alguna situación en la que se involucra directa o indirectamente. En Fundación Avina hacemos extensivo el término reclamo a cualquier notificación, información en relación a conductas no permitidas por las políticas de Fundación Avina.

**Conductas no permitidas:** todos aquellos comportamientos que no se encuentran alineados con los valores y principios organizacionales. Es el Código de Ética como marco general la política que refleja cuáles son las conductas esperables y cuáles las no permitidas para las personas que se vinculan con Fundación Avina. Además todas las políticas y protocolos institucionales se vinculan a este mecanismo.

**Comité:** equipo de personas que por sus conocimientos, formación y experiencias pueden realizar aportes significativos y de valor a la sensibilización, prevención, análisis, abordaje y resolución de las temáticas

específicas que los convoca. En Fundación Avina los comités más vinculados a este procedimiento son: Comité de Ética, Comité de Género, Comité de Riesgo.

## 6. DESARROLLO

Como parte del compromiso de Fundación Avina con los valores y principios institucionales definidos en el Código de Ética, se establece el siguiente procedimiento para la prevención, mitigación y reparación de daños que pudieran producirse como resultado de conductas no permitidas por Fundación Avina.

Se identifican las siguientes etapas en el procedimiento:

### 6.1. PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Cada comité, de acuerdo a las temáticas propias de tratamiento, propone e implementa acciones tendientes a la sensibilización y promoción de comportamientos igualitarios, equitativos y respetuosos en todas las relaciones, transacciones y conversaciones de Fundación Avina.

Cada comité monitorea en todo el Ecosistema la aplicación de valores y principios institucionales y cómo los mismos se encuentran presentes de un modo vivo en todos los proyectos, programas y áreas de servicio.

### 6.2. IDENTIFICACIÓN

Cualquier persona vinculada con los programas o procedimientos de Fundación Avina puede identificar situaciones o potenciales casos en los que una o más personas, también organizaciones implementadoras o relacionadas con fundación Avina directamente bajo convenios, muestran comportamientos no afines a los valores y principios institucionales definidos en el Código de Ética en sus políticas particulares derivadas, relacionados con discriminación, desigualdad, inequidad, acoso o abuso de autoridad.

Los distintos comités, además tienen la responsabilidad de identificar comportamientos o situaciones que no son comunicados y que no son solucionados a través de la autogestión de los equipos; como también de identificar y resolver situaciones que no son alcanzados por el Código de Ética y/o sus políticas derivadas.

---

## 6.3. ATENCIÓN DE RECLAMOS

### 6.3.1 Atención de reclamos internos en la Fundación Avina

La persona que identifique estos comportamientos no permitidos o potenciales situaciones de comportamientos no aceptables por nuestra organización debe recurrir a su responsable directo para dilucidar, presentar, compartir o informar dudas sobre esas situaciones.

Cualquier persona colaboradora de Fundación Avina o perteneciente a las organizaciones aliadas puede informar, reclamar o denunciar acerca de este tipo de situaciones a través de la vía de comunicación en la sección “Reclamos” disponible en la web institucional [www.avina.net](http://www.avina.net). También es factible recurrir al Comité correspondiente y especializado en la temática de manera personal o vía e-mail informando la situación, reclamando o realizando consultas.

**Comité de Ética:** [comiteetica@avina.net](mailto:comiteetica@avina.net)

**Comité de Género:** [genero@avina.net](mailto:genero@avina.net)

Las personas que informan estos comportamientos no permitidos o quejas sobre los procesos, cuentan con garantías respecto al tratamiento confidencial de la situación. El Comité de Ética en coordinación con la Secretaría de Riesgos definirá si es un conflicto ético, programático, laboral o financiero para derivar, según la información inicial, a la dirección, programa o área correspondiente para procesar la consulta.

Cuando el caso implique caso de atención por faltas graves el Comité que tome el caso inicialmente debe informar primero al responsable de programa/área o dirección y al mismo tiempo al equipo ejecutivo y específicamente a la Dirección Ejecutiva quién a su vez deberá informar la situación al Consejo Directivo.

En caso de que la queja o denuncia presentada a los Comités involucre a alguna de las personas participantes de dicho mecanismo, ésta es sustituida exclusivamente para el tratamiento de la situación y su rol es asumido por la Dirección Ejecutiva o por alguien indicado por esta autoridad.

En caso de que la persona demandada sea la dirección ejecutiva, el comité presentará la situación ante el Consejo Directivo. En caso de que la denuncia involucre a alguna persona del Consejo Directivo, esa persona deberá ser apartada cuando el Consejo evalúe la situación.

**Resolución en primera instancia:** Se gestionarán en primera instancia reclamos y/o denuncias que impliquen riesgos leves o sean procesos relacionados a comunicación deficiente, demanda de

información ampliada, tensiones con capital social, etc. Las personas responsables de la gestión del riesgo son la dirección y/o gerencias del área, además de la persona o equipo involucrado en el caso. Respetando la transparencia se deberá informar vía CRM y también en copia al Comité de Riesgos el caso para resguardo del proceso. En el marco de la autorregulación, la decisión de la estrategia de intervención del riesgo es responsabilidad del equipo gerencial a cargo, quienes tendrán que gestionar con base en los principios del código de ética y también de la política de riesgos y gestión de reclamos.

La resolución y conformidad de las partes será dada cuando haya acuerdos que subsanen la queja o demanda y la parte demandante confirme su satisfacción, también se podrán generar acuerdos de seguimiento de acciones y/o desistimiento de solicitud del caso.

En el caso de que no se logre la conformidad del acuerdo de solución o subsanación de la queja y el proceso se complejice, en ese momento el equipo gerencial a cargo del proceso deberá convocar y elevar la causa a los comités de Ética y Riesgos para pasar a la segunda instancia.

Los niveles de gerencia y direcciones deben mantener canales abiertos de comunicación y garantizar que las personas vinculadas a Fundación Avina que deseen expresar sus inquietudes puedan hacerlo libremente y sin temor a consecuencias adversas.

**Resolución en segunda instancia:** En casos en los que no resulte viable resolver la demanda o queja en ese primer ámbito, se debe informar a los comités de Ética y de Riesgos quienes definirán en qué ámbito institucional en el que se debe resolver. Durante esta segunda instancia el comité encargado tiene que mantener informado al nivel de dirección ejecutiva de manera directa con copia al comité de riesgos.

**Análisis y resolución:** El comité correspondiente cuenta con un plazo de 15 días para analizar la viabilidad de la situación denunciada en función a la información relevada, pudiendo:

- Definir dar tratamiento a dichas situaciones.
- Derivar a instancias externas de arbitraje, mediación o judicial cuando sea un caso amerite por la complejidad de la situación.
- Desestimar la situación por no considerarla relevante u otros motivos, siempre debiendo fundar tal decisión.
- En el caso de considerar que la situación deba ser tratada por el comité correspondiente, alertar a la persona responsable directa de las partes involucradas para que intervenga en el proceso de análisis, resolución e implementación de acciones.

El comité responsable, realiza el registro de las situaciones abordadas para favorecer su tratamiento, monitoreo y resolución.

### 6.3.2 Atención de reclamos externos

Fundación Avina bajo los principios de transparencia, respeto por los grupos en situación de vulnerabilidad con quienes nos relacionamos y responsabilidad por nuestras acciones realizadas, nos comprometemos a mantener varios canales abiertos de atención a reclamos y consultas por parte de personas y organizaciones externas con las que nos vinculamos.

Toda consulta o reclamo deberá estar relacionada con proyectos y alianzas que se encuentren activos en Fundación Avina o que en su defecto tenga 12 meses de finalizado. Los casos o quejas posteriores a esas fechas no podrán ser atendidas bajo este protocolo, lo que no impide que pueda definirse un procedimiento especial según amerite el caso.

- a. **Recepción de reclamo o consulta:** Se pueden hacer llegar los reclamos o consultas vía: la sección de “Reclamos” de la web institucional [www.avina.net](http://www.avina.net), a través de emails al Comité de Ética ([comité.etica@avina.net](mailto:comité.etica@avina.net)), cartas, toma de registro o informes en reuniones de consulta previa a comunidades y en reuniones con equipo vinculado a la misma fundación u organización implementadora de proyectos contratada por fundación Avina.
- b. **Análisis por Comité de Ética:** una vez recibida la consulta o reclamo, el comité de ética deberá revisar el contenido, hacer las investigaciones respectivas y en un plazo de máximo de 5 días hábiles, decidir si es o no elegible la consulta o el caso y la respuesta formal a la persona, organización o comunidad demandante de la atención de la queja, para confirmarles si se desestima seguir el caso o se acepta un proceso interno dentro de la Fundación Avina. El equipo de riesgos deberá ser notificado para formalizar vía CRM el registro del caso. Una vez se recibe y acepta el caso, se deberá notificar a la dirección ejecutiva del proceso.
- c. **Proceso de investigación, resolución y acuerdo:** Aunque cada caso puede demandar tiempo distinto, se deberá inicialmente circunscribir en 15 días hábiles máximo la etapa del proceso. En caso de tener que postergarse el plazo de 15 días, deberá fundarse debidamente la extensión de plazo y ser notificada a la parte demandante. Dependiendo del comité y área donde se involucra el caso de queja se deben seguir los siguientes lineamientos:
  - Informarse responsablemente de distintas fuentes internas y escuchar exhaustivamente la demanda de la persona, organización o comunidad que está formalizando la queja o consulta.
  - En caso de tener un nivel alto de tensión se sugiere mantener involucrado al equipo de riesgos y también promover espacios de facilitación o mediación entre partes para gestionar el conflicto.



-En caso de involucrar no sólo a Avina, sino también a organizaciones implementadoras que están bajo contrato con Fundación Avina se debe seguir un proceso de consulta inmediata sobre la información y los procesos ejecutados para identificar lo sucedido y al mismo tiempo analizar si es que hay alguna responsabilidad legal para tomar las decisiones correspondientes según acuerdo legal.

-Mantener siempre informada a la parte demandante por el principio de equidad e igual acceso de recursos de información y en caso de ser necesario, promover espacios de diálogos para llegar a acuerdos y entendimiento entre las partes cuidando de las relaciones.

-Identificar acuerdos, ajustes, cambios en las acciones para compensar, remediar, restaurar y restituir los derechos de las personas y comunidades que están demandando la atención al caso.

**d. Seguimiento de acuerdos y cierre de caso de consulta o queja:** en caso de un acuerdo de remediación o restitución de daño causado ya sea por alguna persona colaboradora de Avina o por alguna organización implementadora bajo convenio con Avina, se deberá asegurar que existen mecanismos de seguimiento del acuerdo y que a la confirmación de satisfacción de la respuesta del demandante se cierra el caso iniciado.

En el caso de que la persona, organización o comunidad demandante considere que no se cumplió con los acuerdos, se sugiere mantenerles informados de los otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos como mediación, facilitación y en último caso la vía judicial.

6.3.3. Tanto la resolución de los reclamos internos como externos, para su convalidación final, deberán contar con un dictamen del departamento de legales de la Fundación para garantizar que la solución del caso se ajusta a derecho y no expone a la organización a potenciales reclamos legales de las partes involucradas. En caso de existir recomendaciones por parte del departamento de legales, éstas deberán ser cumplidas en la implementación del acuerdo de solución.

## 6.4. METODOLOGÍA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

Fundación Avina promueve un enfoque de justicia restaurativa con sensibilidad y empatía por la víctima y la responsabilidad por la parte ofensora, pretendemos procesos sanadores y que no penalicen ni revictimicen a las partes más débiles sin truncar las relaciones institucionales. Es el comité de ética conjuntamente con los/as responsables quienes toman las decisiones y definen las acciones a ejecutar para prevenir, mitigar los efectos negativos y/o reparar los daños causados.

Con las soluciones se busca:

- respetar, cuidar y proteger a la persona, grupo agraviado, reparar el daño ocasionado.

- generar un cambio de comportamiento en la persona o grupo que produce el daño en caso de que la acción sea de menor ofensa.
- minimizar los impactos negativos o reparar los daños en el entorno.

Las acciones o medidas definidas dependen de la gravedad del comportamiento o situación en relación a los impactos en las personas, equipos, procesos y/o instituciones. Las mismas se caracterizan **en leves, graves o muy graves.**

Las medidas tomadas pueden variar desde acciones de prevención, conversaciones que buscan conciliar y mediar, implementación de acciones reparadoras, formación o entrenamiento sobre temas específicos, modificaciones en las responsabilidades de la persona que se comporta de modo no permitido, sanciones, suspensiones e incluso desvinculaciones o finalización de contratos de consultoría, entre otras.

## 7. RESPONSABILIDADES

### Dirección de Comunicación Estratégica:

- Asegurar el funcionamiento del formulario “Reclamos” que se ubica en la página web de Fundación Avina.
- Asegurar que las interfaces vinculadas a cada tipo de situación informada, pueda ser derivada y atendida por el Comité correspondiente según la temática.

### Dirección y Gerencias (Responsables):

- Asegurar que los miembros del equipo comprendan este procedimiento.
- Identificar y dar tratamiento a los posibles comportamientos no permitidos.
- Guiar a los/as colaboradores/as frente a situaciones que generan dudas.
- Resolver mediante la autorregulación las situaciones producto de conductas no permitidas.
- Informar a los Comités correspondientes aquellas situaciones que por su importancia o envergadura requieran del asesoramiento y acompañamiento de dichos comités.

### Colaboradores/as-personas que realizan pasantías, voluntariados o consultorías:

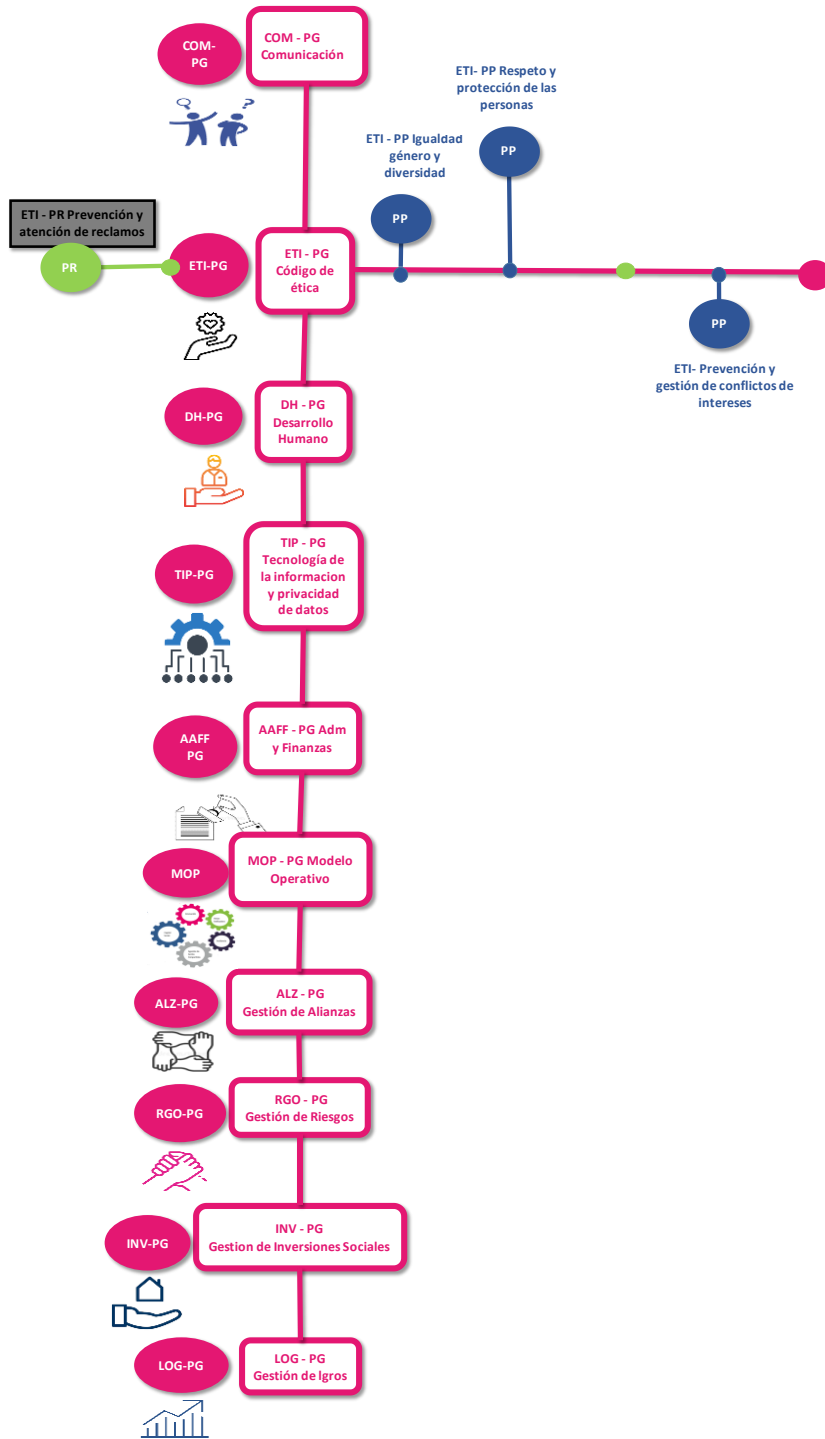
- Conocer el presente procedimiento.

- Identificar y comunicar cualquier comportamiento que no se encuentre alineado con el Código de ética de acuerdo a lo especificado en el presente procedimiento.
- Recurrir a responsables y/o Comité de correspondiente para buscar asesoramiento en caso de situaciones que generen duda o requieran de tratamiento específico.
- Informar formalmente las situaciones a través del formulario de “Reclamos” si así es necesario.

### Comités de Ética, Género y Diversidad, y Riesgos:

- Definir y proponer un conjunto de acciones o programas con el objetivo de sensibilizar y difundir los temas y prácticas relacionadas con los valores éticos de la fundación, como así también prevenir cualquier comportamiento ajeno al Código de Ética y sus políticas derivadas.
- Identificar situaciones o comportamientos que no estén alineados con los valores y principios éticos de Fundación Avina a través de acciones de monitoreo.
- Asesorar y acompañar a todas las personas que así lo requieran sobre temas vinculados a comportamientos no permitidos.
- Analizar las situaciones que son informadas a través de las diferentes vías de comunicación (personal, e-mail, formulario de “Reclamos”, responsables directos).
- Analizar la viabilidad del tratamiento de esas situaciones notificadas y llevar el registro de las situaciones que deben ser abordadas y reparadas.
- Analizar las situaciones, sumar al proceso de análisis y resolución a responsables y personas que se consideren necesarias.
- Definir las instancias y el plan de acción necesario para analizar las situaciones en profundidad.
- Definir acciones tendientes a la prevención, reparación de daños y monitorear la implementación de dichas acciones.
- Informar a la Dirección Ejecutiva los casos considerados graves
- Evaluar los resultados de las acciones en las personas involucradas, el entorno y todo el ecosistema Fundación Avina.
- Realizar y presentar de manera anual/bianual el informe de casos gestionados, las acciones implementadas, los impactos, resultados y aprendizajes realizados.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS



## 9. SÍNTESIS GRÁFICA

