

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

FECHA REVISADA:
Mayo, 2023

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.
1. TIPO DE DOCUMENTO	2
2. CONTEXTO	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	3
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
6. DESARROLLO	4
6.1. Prevención y sensibilización	4
6.2. Identificación	4
6.3. Atención de reclamos	4
6.3.1. Atención de reclamos internos	4
6.3.2. Atención de reclamos externos.....	8
6.4. Metodología para la prevención y atención de reclamos.....	9
7. RESPONSABILIDADES	10
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS	12
9. SÍNTESIS GRÁFICA	13

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 general que regula las conductas esperadas de personas que directa o indirectamente se relacionen con la organización, complementado con otras políticas como [Igualdad de género y diversidad](#), [Diagnóstico de riesgos ambientales y sociales](#), [Respeto y protección de las personas](#), [Prevención y Gestión de conflictos de intereses](#) y demás publicadas en nuestra web, en la [sección de políticas y protocolos](#).

Estas políticas se basan en el respeto, cuidado y protección de los **Derechos Humanos**. En Fundación Avina cuidamos 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 **cerro tolerancias 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 por lo que es necesario establecer un procedimiento que defina la actuación 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 con la derivada afectación a grupos, comunidades y el planeta.

3. OBJETIVO

Establecer un mecanismo de reclamo y resolución de agravios que sea accesible, transparente, efectivo y eficiente, con procedimientos para la prevención, atención, investigación e intervención frente

a conductas no permitidas. Además, este procedimiento incorporará las funciones de resarcimiento de daños en caso de que los resultados de la investigación así lo orienten.

Se prioriza utilizar bajo el criterio de protección al denunciante, confidencialidad y seguridad de los datos personales, varios canales de escucha abiertos y accesibles, con distintos mecanismos de registro de reclamos 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 reclamaciones 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 o grupos de personas vinculadas a Fundación Avina sean colaboradores/as, consultores/as, pasantes, voluntarios/as, proveedores/as, aliados, coinversores y cualquier otro grupo vinculado con la organización.

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, función de investigación en casos que se analicen necesarios y reparación de daños que pudieran producirse como resultado de conductas no permitidas en cualesquiera de las áreas desarrolladas por la organización.

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, abuso de autoridad o incumplimiento de las normas aplicables a temas ambientales y sociales

identificados en la [Diagnóstico de riesgos ambientales y sociales](#). Se considera también cualquier violación a las normas que se incluyen en la [política de Igualdad de género y diversidades](#).

Los distintos comités vinculados a cada temática tendrán 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 estas políticas y procedimientos.

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 de Reclamos](#) disponible en la web institucional www.avina.net
- al correo electrónico institucional para la recepción de reclamos: reclamos@avina.net.
- al del Comité correspondiente y especializado en la temática de manera personal o vía e-mail informando la situación. Comité de Ética: comiteetica@avina.net - Comité de Género: genero@avina.net

Las personas que informan estos comportamientos no permitidos o quejas sobre los procesos cuentan con garantías respecto al tratamiento confidencial de su reclamo además de tener garantizado su derecho de protección al denunciante en casos de ser requerido. El Comité de Ética en coordinación con el Comité de Riesgos definirá si es un conflicto ético, de proyecto, laboral o financiero, para de ahí derivar al área correspondiente y procesar el reclamo.

Cuando el caso implique faltas graves a las políticas institucionales, el comité que tome el caso inicialmente debe informar al responsable del 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 el reclamo presentado 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 alguna persona asignada 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.

6.3.2 Atención de reclamos externos

Fundación Avina bajo los principios de transparencia, respeto por los grupos en situación de vulnerabilidad con quienes interactúa y responsabilidad por las acciones realizadas, se compromete a mantener varios canales abiertos de atención a reclamos para las personas y organizaciones externas que se vinculan a nuestras agendas.

Todo reclamo deberá estar relacionado con proyectos y alianzas que se encuentren activos en Fundación Avina o que en su defecto tengan como máximo 12 meses de finalizado. Los reclamos posteriores a esas fechas no podrán ser atendidos bajo este protocolo, lo que no impide que pueda definirse un procedimiento especial según amerite el caso.

- Recepción del reclamo:** Se pueden hacer llegar los reclamos vía: la sección de “Reclamos” de la web institucional www.avina.net o al correo electrónico institucional para la recepción de reclamos: reclamos@avina.net. También a través de email al Comité de Ética (comité.etica@avina.net) o al email del Comité de Género comite.gener@avina.net. Se puede reclamar por carta, toma de registro o informes en reuniones de consulta previa a comunidades indígenas y pueblos originarios y en reuniones con equipo vinculado a la misma fundación u organización implementadora de proyectos contratadas por fundación Avina.
- Análisis por Comité de Ética:** una vez recibido el 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 el reclamo y la respuesta formal a la persona, organización o comunidad demandante de la atención al reclamo, 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 el sistema informático CRM el registro del caso. Una vez se recibe

y acepta el reclamo, se deberá notificar a la dirección ejecutiva del proceso. Si el reclamo se relaciona con temas ambientales y/o sociales, según lo establece el [Diagnóstico de Riesgos Ambientales y Sociales](#), el mismo será transferido a la Dirección de Acción Climática y la Dirección de Innovación Social para que lo evalúe y atienda el respectivo proceso, según se establece en este procedimiento. Si el caso estuviera relacionado con el ámbito de vulneraciones de derechos por razones de género, acoso o violencia sexual serán derivados al Comité de Género y Diversidad. Los tiempos para ambos comités serán los mismos establecidos en este procedimiento.

c. Proceso de investigación, resolución y acuerdo: Aunque cada caso puede demandar un 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 fundamentarse debidamente la extensión y ser notificada a la parte demandante. Dependiendo del comité y área donde se involucra el reclamo 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 el reclamo.
- Asegurar el cumplimiento de protección del reclamante para cumplir con el derecho a la seguridad de las personas que exigen revisión de sus quejas y que podrían sufrir presiones y hasta persecución política y social.
- 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 de proyectos que han formalizado la vinculación por medio de un acuerdo de cooperación, consultoría o servicios, 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 del reclamo: 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, 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 reclamo 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. Convalidación legal para el cierre

Para la convalidación final, se deberá contar con un dictamen del departamento de legales de la Fundación Avina para garantizar que la solución del reclamo 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.

6.3.4. Registro de reclamos

La información recibida por este canal de reclamos será estrictamente confidencial y se registrará en la plataforma de riesgos de la organización. Su publicación en la página web de la organización, estará sujeta a una solicitud expresa del coinversor que así lo requiera y sólo para casos relacionados, con las actividades financiadas por el mismo.

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.

6.5. FUNCIÓN DE INVESTIGACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Según la complejidad del reclamo ocasionada por diversas razones de mal proceder, conductas inadecuadas o vacíos éticos, cantidad importante de personas u organizaciones involucradas, altos indicadores de prácticas inaceptables que podrían convertirse en acciones delictivas, se deberá activar la función de investigación que podrá ser liderada por un comité ad-hoc, mecanismos externos que provean ese tipo de apoyos o bien a través de alianzas inter-institucionales que se generen.

A través de una investigación con metodología académica aplicada, se podrá profundizar en los hechos relacionados, especialmente aquellos para los que se requiere un alto nivel de experiencia en la identificación de información relevante que deba ordenarse en una situación complicada.

En caso de que la activación de esta función implique la contratación de externos, se deberá mantener la coordinación con el Comité de Ética y Riesgos como responsables de guiar el procedimiento que corresponda para atender debidamente la situación generada.

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.

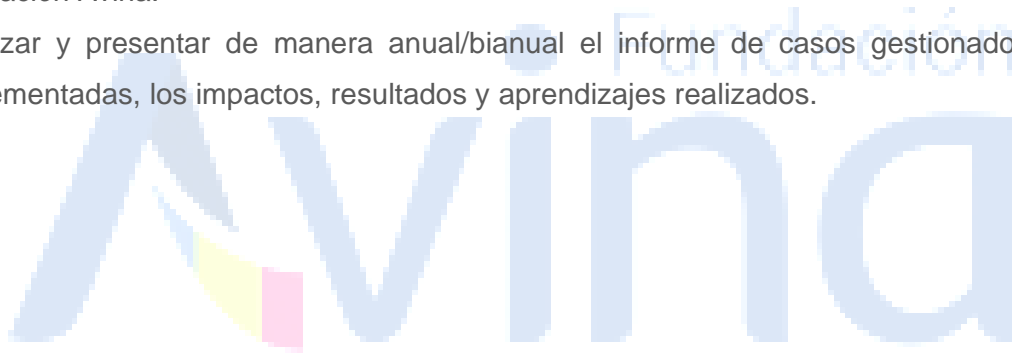
Colaboradores/as-personas que realizan pasantías, voluntariados o consultorías:

- 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.

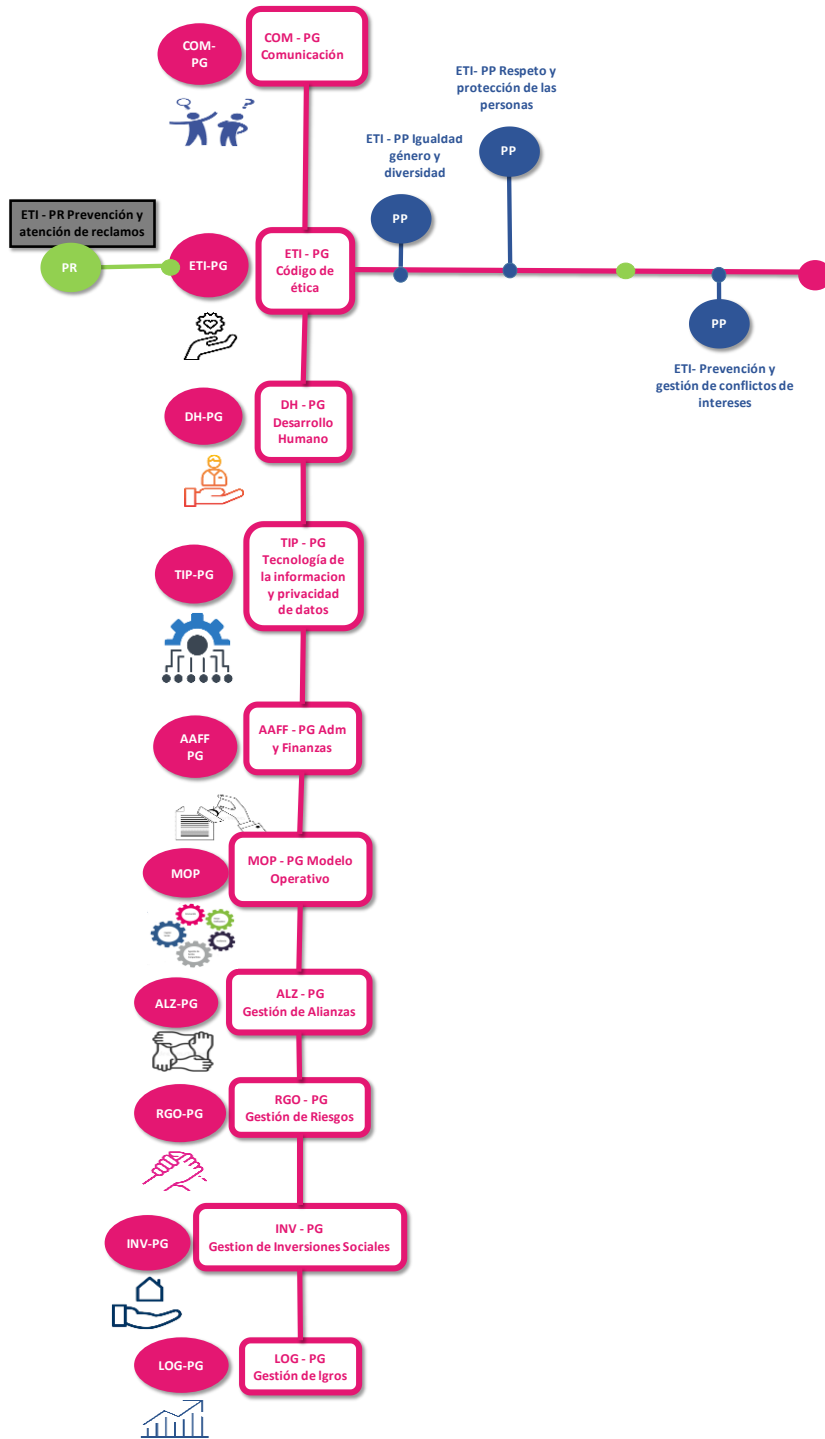
Comités de Ética, Género y Diversidad, Riesgos y Dirección del Eje de Acción Climática y Dirección de Innovación:

- 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

