

Políticas y procedimientos de reclamos de IPPF (Junio de 2018)

Definición de reclamo de IPPF

Un reclamo es una expresión de insatisfacción. Puede referirse a la calidad del servicio recibido, las acciones llevadas a cabo por nosotros o la falta de acción, el comportamiento del personal de IPPF, los voluntarios o cualquiera involucrado directamente en la realización de nuestro trabajo (incluyendo a los contratistas).

Un reclamo no es una expresión de su oposición a la Misión, la Visión y los Valores de IPPF.

Los reclamos y los comentarios nos permiten, como organización, reflexionar e identificar si necesitamos actuar de manera diferente en el futuro. Lo vemos como una oportunidad para aprender y desarrollarnos y agradecemos el tiempo dedicado y la preocupación de la gente para ayudarnos a mejorar.

Principios

- **Rendición de cuentas:** como un valor fundamental creemos que la rendición de cuentas es la piedra angular de la confianza, que se demuestra mediante un alto desempeño, estándares éticos y transparencia. Nuestra política de reclamos y nuestro proceso de gestión sostienen esa rendición de cuentas.
- **Accesibilidad:** estamos comprometidos en hacer que el proceso de presentar un reclamo sea lo más fácil posible.
- **Oportunidad:** estamos comprometidos en resolver los reclamos en un plazo de tres semanas hábiles. Cuando los reclamos se efectúan tres meses después de un incidente, el proceso de investigarlo y encontrar evidencia puede volverse más difícil y puede demorar la velocidad a la que podemos responder.
- **Confidencialidad:** algunos reclamos serán confidenciales para salvaguardar a quienes los realizan o están involucrados en ellos. También podemos decidir tomar medidas disciplinarias después de admitir un reclamo y en estas situaciones sólo podemos proporcionar al reclamante información limitada.
- **Documentado:** En la mayoría de las instancias requerimos que los reclamos se realicen por escrito. Esto asegura que podamos investigar los reclamos correctamente.
- **Respeto mutuo:** cualquiera que realice un reclamo será tratado con cortesía y respeto. A cambio, se espera que los reclamantes comuniquen sus preocupaciones de manera apropiada e imparcial, sin acoso, prejuicio o abuso.
- **Aprendizaje:** todos los reclamos se registran, supervisan e informan como parte de nuestro informe anual de rendición de cuentas a la Carta de Responsabilidades de las Organizaciones No Gubernamentales Internacionales (INGO Charter), de la que IPPF es miembro desde 2015. Los tipos de reclamos y cualquier consecuencia son revisados anualmente por la dirección de IPPF.

Cómo efectuar un reclamo

Si tiene un comentario, una sugerencia o un reclamo, queremos saber de usted en nuestras oficinas centrales (Londres, Reino Unido), completando nuestro formulario en línea de envío de reclamo.

También podemos recibir detalles de su reclamo por email, correo o teléfono, usando la información de contacto que aparece debajo. Nuestro formulario de reclamo en línea garantiza que recibimos toda la información necesaria para comenzar a investigar su reclamo, y es nuestra opción preferida. Reconocemos que aquellos con dificultades de aprendizaje o alguna discapacidad podrían beneficiarse con asistencia o ayuda en un proceso con el que no se encuentran familiarizados y estamos encantados de asistirlos en el envío de su reclamo.

Por email: complaints@ippf.org

Por correo: Complaints Handling, IPPF, 4 Newhams Row, London, SE1 3UZ

Por teléfono: +44 (0)207 939 8200 (lunes a viernes de 9 a. m. a 5:30 p. m. GMT)

Para ayudarnos a responderle, por favor incluya: Su nombre y dirección completos, una dirección de email a la que podamos contactarlo y un número de teléfono de contacto.

Para IPPF es difícil investigar reclamos anónimos, especialmente si el reclamo no contiene evidencia. Preferiríamos que nos brindara, como mínimo, su nombre completo y datos de contacto (email, dirección o número de teléfono) para que podamos contactarlo si necesitamos más datos. Los reclamos se gestionan confidencialmente en línea con nuestros principios y los datos de los reclamantes no se divulgarán durante el proceso a menos que sea completamente necesario. Por favor, considere que los reclamos anónimos que no tengan evidencia sólida serán revisados y registrados. Sin embargo, es poco probable que podamos investigarlos.

Por favor no dude en incluir detalles sobre cómo piensa que puede resolverse el reclamo cuando nos contacte, ya que a menudo esto nos ayuda a dar por finalizado el asunto antes.

Podemos recibir y responder reclamos en inglés, español, francés y árabe.

¿Cuánto tardará en saber de nosotros?

- Usted recibirá un acuse de recibo de su reclamo dentro de los dos días hábiles de recibido. También le proporcionaremos el nombre y el cargo de la persona a quien se le asignó investigar su reclamo.
- Apuntamos a responder de modo completo y concluyente todos los reclamos dentro de los siguientes diez días hábiles.

Siempre que sea posible, intentaremos tratar su reclamo más rápidamente. A veces puede tomar más tiempo organizar y emprender la investigación. En estas circunstancias se lo explicaremos pero no podemos proporcionar actualizaciones sobre cómo está avanzando la investigación.

En contadas ocasiones elegimos no responder a un reclamo. Estos son algunos casos:

- Cuando un reclamante es abusivo, prejuicioso u ofensivo en sus modos
- Cuando un reclamo es visto como acoso a un miembro del personal o a un voluntario
- Cuando un reclamo es incoherente o ilegible
- Cuando un reclamo se refiere a comentarios en redes sociales de IPPF sobre las que no tenemos control (los comentarios abusivos, prejuiciosos u ofensivos serán retirados si nos los señalan)
- Cuando se plantea un asunto que ya ha sido investigado y respondido

- Cuando un reclamo nos fue claramente enviado por quienes se oponen a la Visión, la Misión y los Valores de IPPF y apunta a desviar nuestro tiempo y recursos de nuestro trabajo benéfico principal. Si no está conforme con nuestra gestión de reclamos

Nuestro proceso

Fase 1

Si su reclamo se refiere a nuestro programa, actividades o funcionarios en el Secretariado, revisaremos el reclamo con el director pertinente, quien podría designar a un investigador apropiado.

Si su reclamo se refiere a acusaciones de fraude, seguiremos la Guía de Respuesta al Fraude (Fraud Response Guide), que puede suponer el seguimiento de nuestros auditores internos para investigar.

Si su reclamo se refiere a nuestro programa, actividades o funcionarios y voluntarios de una de nuestras Asociaciones Miembro o socios colaboradores, proporcionaremos detalles al director regional pertinente, quien revisará y registrará el reclamo y, de corresponder, lo remitirá a la AM para su investigación.

Si su reclamo se refiere a asuntos de seguridad que afectan a niños, jóvenes, adultos vulnerables o nuestros beneficiarios, el funcionario designado en la oficina central revisará el reclamo junto con el director regional o de división pertinente y designará a un investigador apropiado.

Fase 2

Realmente esperamos poder resolver su reclamo en una manera abierta, honesta y satisfactoria. Si no está conforme con nuestra respuesta existe el derecho a apelar, y el asunto será derivado al Director General. El Director General o su director designado revisarán el reclamo, el proceso y el resultado de la investigación y considerarán si hay motivos para reabrir y reconsiderar el reclamo. Se emitirá un documento resumen y se lo comunicará al reclamante. Apuntamos a completar la apelación dentro de diez días hábiles.

Fase 3

Si aun así usted sigue disconforme, puede considerar las siguientes opciones:

La Comisión de Caridad (The Charity Commission) www.charity-commission.gov.uk

Junta de Normas de Recaudación de Fondos (Fundraising Standards Board), si su reclamo se refiere a recaudación de fondos <http://www.frsb.org.uk/>