



POLÍTICA SOBRE QUEJAS EXTERNAS

Primera edición

Noviembre 2022

INTERNATIONAL TROPICAL TIMBER ORGANIZATION

Adoptado por el Consejo Internacional de las Maderas Tropicales en su 58º período de sesiones

Organización Internacional de las Maderas Tropicales - POLÍTICA SOBRE QUEJAS EXTERNAS

1. Propósito

El propósito de esta política es garantizar la transparencia y responsabilidad de todos los interesados en lo relativo a las quejas con respecto a la OIMT y sus operaciones. Procura explicitar con claridad los mecanismos disponibles para la presentación de quejas y la manera en que dichas quejas serán gestionadas y resueltas. La OIMT reconoce el valor de las quejas como importante herramienta para comprender y abordar las expectativas de los interesados, de modo que la Secretaría responderá a todas las quejas de forma rápida, justa y sensible. Por consiguiente, la Organización recibirá favorablemente las quejas y las abordará constructiva y oportunamente.

Las quejas pueden ser presentadas por nuestros patrocinadores, donantes, el público general, beneficiarios, organismos oficiales y nuestros socios. La presente política se concentra únicamente en las quejas externas y no abarca cuestiones y/o quejas internas de miembros del personal, pasantes o voluntarios.

Principios rectores

Confidencialidad: La Secretaría de la OIMT se compromete a asegurar el carácter confidencial de toda la información relacionada con las quejas y su resolución. Se mantendrá la privacidad de las personas y no se divulgará la información personal.

Facilidad de acceso: los procedimientos relacionados con las quejas deberán ser de acceso fácil y bien publicitados entre las personas con quienes colaboramos y otros interesados. La información relacionada con el trámite es de fácil acceso, y existen opciones de presentación de quejas para garantizar que no se desfavorezca a ninguna persona que presente una queja.

Objetividad: las quejas serán tratadas de manera justa y equitativa. Con el fin de garantizar la objetividad, se identificarán los conflictos de intereses.

Receptividad: las quejas serán tratadas de manera oportuna y sensible, y serán tomadas en serio. Se mantendrá informados a los denunciantes sobre el avance de su queja durante todo el proceso.

2. Definiciones

La OIMT define la queja como una expresión de insatisfacción con respecto al nivel de servicio y a las medidas o falta de medidas de parte de la OIMT.

El denunciante es toda persona u organización que presenta una queja.

3. Cumplimiento

Las consecuencias del incumplimiento de la política y de los procedimientos van desde las medidas disciplinarias, pasando por la gestión del desempeño en el trabajo, hasta el cese del empleo o rescisión del contrato, según sea la gravedad del incumplimiento.

4. Procedimientos

4.1 Proceso de gestión de quejas

La OIMT recibirá y responderá todas las quejas, independientemente de quién las presente o de la naturaleza de la queja. La Organización reconoce que algunas quejas son de naturaleza menor y que pueden resolverse rápida e informalmente (resolución informal).

Si una queja no pudiera resolverse fácil e informalmente, se seguirá el proceso de gestión de quejas que se describe a continuación.

4.1.1 Presentación de una queja

¿Cómo se puede presentar una queja?

Las quejas deben presentarse a través del formulario de contacto en línea situado en el sitio web de la OIMT, que constituye el punto central para todas las quejas.

Las quejas pueden presentarse en los tres idiomas oficiales de la OIMT.

4.1.2 Recepción de una queja

¿Quién puede recibir una queja?

Las quejas presentadas por vía electrónica se recibirán a través del correo electrónico de la administración general de la OIMT en itto@itto.int y se registrarán mediante los procedimientos generales de administración interna de la OIMT. Tras una evaluación inicial de la División de Operaciones sobre la veracidad de una queja recibida, se remitirá la queja al directivo responsable del área correspondiente, para que tome las medidas oportunas. En el caso de una queja presentada verbalmente, es importante que el funcionario que la recibe aclare los problemas, escuche al denunciante y prepare un resumen conciso y exacto de la queja. El funcionario también deberá determinar si el denunciante necesita ayuda para presentar la queja.

El empleado que reciba la queja tomará nota de los siguientes datos:

- I. El nombre de la/s persona/s que presenta/n la queja,
- II. La fecha, hora y lugar en que se recibió la queja,
- III. Una breve descripción de la queja y de las expectativas del denunciante.

El funcionario principal encargado de investigar las quejas legítimas presentadas será el Director de Operaciones (dop@itto.int) o, alternativamente, el jefe de cualquier otra división (dti@itto.int / dfm@itto.int) si la queja se refiere a un miembro específico de la división o del personal. Si se presenta una queja contra el Director Ejecutivo, se la remitirá al Presidente del CIMT, quien decidirá las medidas adecuadas según sea necesario, incluida la remisión de la queja de forma neutral y objetiva a una entidad profesional apropiada de investigación de fraude (por ejemplo, consultores y/o una entidad jurídica).

Una queja presentada por intermedio de un miembro de la OIMT será enviada por el miembro al Director Ejecutivo de la OIMT, quien tomará las medidas necesarias según corresponda e informará al miembro de la OIMT. Si la queja presentada por un miembro de la OIMT es contra el Director Ejecutivo, se la remitirá al Presidente del CIMT, quien determinará, en consulta con los funcionarios de la OIMT, las medidas apropiadas que deban tomarse, si procede, incluida la remisión de la queja de forma neutral y objetiva a una entidad profesional apropiada de investigación de fraude (por ejemplo, consultores y/o una entidad jurídica).

En algunos casos, el denunciante solicitará que no se divulgue su identidad; sin embargo, deberá reconocer que esto podría limitar la resolución de la queja.

4.1.3 Acuse de recibo de la queja

Toda queja dará lugar a un acuse de recibo. Dicho acuse de recibo también incluirá una indicación de los próximos pasos a seguir. Si la queja se recibe verbalmente, el funcionario que la recibe deberá tomar el nombre y los datos de contacto del denunciante de modo que se le pueda comunicar el resultado sin afectar la privacidad o confidencialidad.

4.1.4 Registro de quejas

Todas las quejas tratadas de conformidad con el procedimiento de gestión de quejas, sean éstas verbales o escritas, se registrarán en un registro de quejas. Dicho registro se utilizará para garantizar el tratamiento eficaz de las quejas, hacer un seguimiento de las tendencias, y asegurar la mejora continua del procedimiento de gestión de quejas.

4.1.5 Evaluación y revisión de la queja

Una vez que se ha recibido y registrado una queja, el Director de Operaciones realizará una evaluación preliminar para determinar si el asunto planteado amerita un examen más profundo. En este contexto, el Director tendrá en cuenta

- La identidad de la parte afectada y su interés en el asunto;
- Si el asunto es importante y está fundamentado;
- Si parece haber una relación entre las actividades de la OIMT y el asunto planteado;
- Cómo se han tratado, o se están tratando, asuntos similares en otros procesos nacionales o internacionales.

Tras su evaluación preliminar, el Director de Operaciones responderá a las partes interesadas. Si se decide que el asunto no amerita mayor consideración, se informará a las partes de los motivos de esta decisión.

Si el Director de Operaciones determina que la queja amerita una mayor investigación, se remitirá al directivo responsable del área correspondiente para que tome las medidas apropiadas. Según la naturaleza de la queja, las medidas apropiadas pueden consistir en una acción directa del directivo correspondiente o, llegado el caso, en un proceso más formal a cargo de un investigador independiente con la competencia adecuada para las circunstancias.

4.1.6 Solución o mejora del sistema

En ocasiones, las quejas tratadas de conformidad con procesos de resolución informal o el procedimiento de gestión de quejas pueden dar lugar a soluciones y mejoras del sistema. Este procedimiento será iniciado por el directivo pertinente mediante los siguientes pasos:

1. Evaluar si se justifica una solución y/o mejora del sistema o si no es necesario tomar medidas.
2. Implementar inmediatamente la solución o mejora del sistema, o planificar la futura puesta en práctica de la solución o mejora del sistema.
3. Informar al denunciante de los resultados.

La solución es la medida tomada para corregir o rectificar la situación de una persona cuando se determinó que dicha persona fue tratada mal o injustamente por el sistema.

La mejora del sistema, cuando corresponda, es una oportunidad para mejorar las políticas, procedimientos, cultura institucional de la organización o cuestiones similares, con el objeto de evitar problemas futuros.

4.1.7 Información de los resultados al denunciante

Una vez que la queja se haya resuelto, se informará al denunciante del resultado, asegurando la protección de la privacidad de toda persona implicada en el asunto.

4.1.8 Marco temporal para la respuesta

La OIMT procurará resolver las quejas lo más rápidamente posible y asegurar que los denunciantes reciban información actualizada periódicamente con respecto al avance o resultado de su queja.

4.1.9 Procedimiento de apelación

- (1) Si el denunciante no está satisfecho con las respuestas recibidas de la OIMT o si considera que las medidas no se han puesto en práctica, puede presentar una apelación al nivel administrativo superior. Si la denuncia implica a un Director, deberá ser remitida inmediatamente al Director Ejecutivo (DE). Si la queja implica al Director Ejecutivo, deberá ser derivada a los funcionarios del Consejo.
- (2) Toda respuesta dada a un denunciante externo debe provenir del DE en nombre de la Organización. Los denunciantes externos que no estén satisfechos con el resultado pueden apelar a los funcionarios del Consejo.

4.2 Publicación de la política

La OIMT proporcionará información clara a sus interesados y al público sobre la manera de presentar una queja y la posibilidad de presentar una queja por sospechas de incumplimiento del Código por una organización signataria. Esta información estará disponible públicamente en la página web de la OIMT. Cuando corresponda, el personal de la OIMT informará a los interesados pertinentes acerca de la política, y suministrará copias de la política cuando se soliciten.

4.3 Capacitación sobre la política

El nuevo personal recibirá la política como parte de su formación inicial de la Organización. La política también estará a disposición de todo el personal en una unidad de datos compartida específica, y se publicará en la página web de la OIMT. También se proporcionará capacitación y/o comunicación después de una actualización o cambio a la política.

5. Responsabilidades

La administración superior de la OIMT tiene la responsabilidad de asegurar que la Organización responda a las quejas de conformidad con la política y los procedimientos establecidos.

En última instancia, el Director Ejecutivo (DE) es responsable por las quejas que no pueda resolver la administración.

Los funcionarios del Consejo son responsables de la gestión de las quejas relacionadas con el Director Ejecutivo. El Director de Operaciones se desempeñará como funcionario de gestión de quejas con las siguientes responsabilidades:

- Efectuar la evaluación inicial de las quejas y determinar las que exigen medidas y las que pueden tratarse a nivel informal, así como las que son quejas claras, graves o complejas que deben tratarse de conformidad con el procedimiento de gestión de quejas;
- Asegurar que las quejas se remitan y resuelvan de la manera apropiada, y que se tomen las medidas de seguimiento pertinentes;
- Informar al Consejo de dicha actividad de investigación (teniendo en cuenta los requisitos de confidencialidad); y
- Mantener un registro de quejas.