

## Política de Retroalimentación y Reclamos de la YWCA Mundial

Esta política describe cómo la YWCA Mundial maneja la retroalimentación y los reclamos sobre el trabajo de la YWCA Mundial, su personal u otras personas afiliadas. Si tiene retroalimentación o reclamos sobre el trabajo de una Asociación Miembro u otras asociaciones relacionadas de la YWCA Mundial, consulte la ***Declaración de la YWCA Mundial sobre los reclamos contra las Asociaciones Miembros de la YWCA Mundial***. Si hay alguna inquietud relacionada con las acciones de la YWCA Mundial o su personal, voluntarios, integrantes de la Junta Directiva o de los órganos de gobierno global, la YWCA Mundial ofrece un mecanismo para abordar estas inquietudes. Este documento describe lo que se puede esperar de la Junta Directiva y de la Oficina de la YWCA Mundial cuando se reciben reclamos, y el proceso y los plazos para responder al denunciante.

### 1. Propósito

Para fortalecer la rendición de cuentas, la YWCA Mundial está comprometida a mantener una comunicación y una retroalimentación mutuamente respetuosas, abiertas, colaborativas y transparentes con sus Asociaciones Miembros afiliadas, las partes internas y externas interesadas, y el público en general, en coherencia con los valores, las políticas, las Normas de Buena Gestión y Responsabilidad y los códigos de conducta de la YWCA Mundial. Además, como miembro de [Accountable Now](#), - una plataforma intersectorial para organizaciones de la sociedad civil (OSC) que operan globalmente y que se esfuerzan por ser transparentes y receptivas a las partes interesadas- la YWCA Mundial está comprometida a implementar los [12 Compromisos de Rendición de Cuentas de Accountable Now](#) y a cumplir con las prácticas de [Rendición de Cuentas Dinámica](#). Más allá del cumplimiento se busca respetar los derechos humanos, ser independiente y trabajar de manera ética y profesional.

Aunque esta política no detalla la recepción de retroalimentación neutral o positiva, la YWCA Mundial agradece todo tipo de retroalimentación y anima a las personas que envíen sus comentarios a la YWCA Mundial a través de [feedback@worldywca.org](mailto:feedback@worldywca.org).

### 2. Gestión de reclamos

La YWCA Mundial mantendrá los siguientes principios al manejar reclamos:

**Confidencialidad:** Estamos comprometidos a proteger la privacidad y la seguridad de quienes envían retroalimentación a la YWCA Mundial, así como de cualquier otra persona nombrada o involucrada en el problema. Toda la información recibida se tratará de forma confidencial y no se compartirá con nadie que no esté directamente involucrado en el procesamiento del reclamo. Si la YWCA Mundial necesita compartir el reclamo recibido con la Junta Directiva o los órganos de gobierno global de la YWCA Mundial, se eliminará toda la información de identificación relacionada con el denunciante, incluidos los nombres, los datos de contacto y la información sobre la posición del denunciante, a menos que el denunciante solicite lo contrario.

**Objetividad:** Los reclamos se abordan de manera imparcial y objetiva. Se declarará cualquier posible conflicto de intereses por parte de la Oficina, la Junta Directiva o los órganos de gobierno global. La persona con un conflicto de interés será eximida del proceso de revisión y respuesta del reclamo.

**Puntualidad:** Los reclamos que competan al alcance de esta política, como se define anteriormente, se procesarán de acuerdo con los plazos que se describen a continuación en la Sección 7, Proceso. Cualquier retraso en el proceso se comunicará lo antes posible a las partes involucradas, con un nuevo cronograma estimado.

**Enfoque orientado al aprendizaje:** El objetivo de la YWCA Mundial es que todos los reclamos recibidos conduzcan al aprendizaje y hacia la mejora continua. Como tal, la YWCA Mundial trabajará para abordar cualquier debilidad o

deficiencia que pueda ser revelada por los reclamos recibidos y pretende comunicar de manera transparente sobre los aprendizajes y el progreso.

### 3. Principales términos y conceptos

Los siguientes términos se definen a los efectos de esta política:

**Retroalimentación:** Cualquier declaración de opinión/comentario positivo o negativo, o reclamos más formales, de una parte interesada sobre nuestra misión y valores, estrategias, políticas, objetivos, decisiones, actividades, gobernanza, desempeño, uso de recursos o comportamiento del personal, voluntarios, integrantes de la Junta Directiva o de los órganos de gobierno global de la YWCA Mundial. La YWCA Mundial distingue dos tipos de retroalimentación externos: un **comentario**; y un **reclamo**.

**Comentario (o retroalimentación general):** una expresión de satisfacción o insatisfacción, o una sugerencia de mejora. Puede expresarse formal o informalmente y puede requerir o no una respuesta.

**Reclamo:** Una afirmación más formal de que la YWCA Mundial no ha cumplido con un valor o compromiso de la YWCA Mundial. Un reclamo puede ser una declaración escrita o verbal contra la YWCA Mundial que exprese su descontento con el trabajo y/o las políticas de la YWCA Mundial, y se espera una respuesta y/o resolución.

**Reclamo grave/sensible:** son reclamos relacionados con faltas graves, como explotación y abuso sexual, fraude, corrupción u otras acciones ilegales.

**Oficina de la YWCA Mundial:** La Oficina Mundial, en consulta con la Junta Directiva Mundial y las Asociaciones Miembros desarrolla la estrategia de la YWCA Mundial, implementa planes y programas de trabajo, y apoya y coordina otros organismos globales como la Junta Directiva Mundial y el Comité de Nominaciones.

**Junta Directiva de la YWCA Mundial:** Entre las reuniones del Consejo Mundial, la Junta Directiva Mundial es el principal órgano de decisión de la YWCA Mundial<sup>1</sup>, que toma todas las decisiones sobre políticas, membresía y supervisa el trabajo de la Secretaria General y la Oficina Mundial.

**Comité de Nominaciones de la YWCA Mundial:** El Comité de Nominaciones es un comité del Consejo Mundial de la YWCA, que opera independientemente de la Junta Directiva. Su función es ofrecer un proceso transparente y abierto para la nominación y elección de la Junta Directiva Mundial y el Comité de Nominaciones en el Consejo Mundial, y para cubrir las vacantes de la Junta Directiva Mundial y el Comité de Nominaciones entre los Consejos Mundiales<sup>2</sup>.

### 4. Alcance

#### *Reclamos abordados por esta política*

Esta política aplica al trabajo realizado por la YWCA Mundial, su personal, pasantes, consultores, voluntarios, la Junta Directiva, el Comité de Nominaciones y los integrantes de los órganos de gobierno global y puede estar relacionada con:

- El cumplimiento de la YWCA Mundial con las Normas de Buena Gestión y Responsabilidad, y las políticas de la YWCA Mundial, particularmente los códigos de conducta;
- El cumplimiento de la YWCA Mundial con los 12 compromisos de Rendición de Cuentas de Accountable Now;

<sup>1</sup> Funciones Junta Directiva Mundial: Artículos, [Estatutos de la YWCA Mundial](#)

<sup>2</sup> Funciones Comité de Nominaciones: Artículo 68, [Estatutos de la YWCA Mundial](#)

- El funcionamiento de este mecanismo de retroalimentación y reclamos.

### *Reclamos no abordados por esta política*

La YWCA Mundial no puede aceptar ni investigar:

- Asuntos que son, o podrían ser, objeto de procedimientos legales (por ejemplo, relacionados con asuntos contractuales o actividades delictivas). Estos deben ser tratados bajo la jurisdicción legal apropiada;
- Reclamos sobre el trabajo de defensa y promoción de derechos de la YWCA Mundial<sup>3</sup> porque no se alinea con las creencias personales de los denunciantes;
- Reclamos sobre las Asociaciones Miembros de la YWCA Mundial. Para cualquier inquietud relacionada con las Asociaciones Miembros, consulte la: *Declaración de la YWCA Mundial sobre los reclamos contra las Asociaciones Miembros de la YWCA Mundial*;
- Reclamos abusivos u ofensivos;
- Reclamos declarados repetidamente de una manera que no conduce a una resolución.

## 5. ¿Quién puede presentar un reclamo?

Cualquier persona o entidad puede presentar un reclamo, siempre que esté en línea con los puntos establecidos en la Sección 4, Alcance.

La investigación de un reclamo utiliza recursos limitados de la YWCA Mundial, por lo que esperamos que la persona que presenta el reclamo:

- Proporcione tanta información como sea posible;
- Muestra disposición a que se le contacte para participar en el proceso de resolución, si se justifica;
- Comprenda que presentar un reclamo desencadena un proceso formal que requiere recursos.

La retroalimentación proporcionada por o sobre una persona menor de 18 años, se tratará con la más estricta confidencialidad.

Los reclamos pueden presentarse de forma anónima. Esto puede limitar la medida en que podemos responder al denunciante, especialmente si no se proporcionan los datos de contacto. Sin embargo, en todos los casos, la YWCA Mundial se asegurará de tomar en consideración la información recibida, hacer un seguimiento interno en la medida de lo posible, y utilizar el caso como una oportunidad de aprendizaje.

## 6. ¿Quién participará en la revisión de los reclamos que recibamos?

Todos los reclamos presentados serán recibidos y revisados por los Puntos Focales de Reclamos de la YWCA Mundial (Secretaría General, una integrante del personal y una integrante de la Junta Directiva), quienes son responsables de registrar la retroalimentación y asegurar que los reclamos sean investigados. Cuando existan posibles conflictos de intereses en la integrante del personal de la Oficina o con la integrante de la Junta Directiva de la YWCA Mundial que sean designadas como Puntos Focales de Reclamos, se designará a un integrante alternativo del personal o de la Junta Directiva para que se ocupe del asunto.

<sup>3</sup> El trabajo de promoción y defensa de derechos se basa en las políticas adoptadas por el Consejo Mundial y Junta Directiva Mundial de la YWCA Mundial, artículos 21f y 35, [Estatutos de la YWCA Mundial](#)

Trimestralmente o con mayor frecuencia, según se justifique, la Oficina de la YWCA Mundial compartirá información con la Presidenta de la Junta Directiva sobre los reclamos recibidos y las medidas tomadas para abordarlos.

Un resumen del reclamo, sin ninguna información que pueda revelar la identidad del denunciante, también se puede compartir con otros integrantes del personal y la Junta Directiva de la YWCA Mundial con fines de aprendizaje.

## 7. Proceso para presentar retroalimentación y reclamos sobre la YWCA Mundial

### *Presentar una retroalimentación o un reclamo*

La retroalimentación se puede enviar visitando la página web de la YWCA Mundial destinada a retroalimentación: <https://www.worldywca.org/feedback/>

También puede comunicarse con la YWCA Mundial por correo, teléfono o correo electrónico:

Puntos Focales de Reclamos, YWCA Mundial, L'Ancienne Route 16, 1218 Grand-Saconnex, Ginebra, Suiza.

Teléfono: +41 22 929 6040

Correo electrónico: [feedback@worldywca.org](mailto:feedback@worldywca.org)

Las presentaciones a la dirección postal, teléfono y correo electrónico anteriores son recibidas por el Punto Focal de Reclamos del personal.

Si la retroalimentación o los reclamos se relacionan con las actividades o el personal de la Oficina de la YWCA Mundial, deben ser tratados directamente por la Secretaria General de la YWCA Mundial y los Puntos Focales de Reclamos de la Junta Directiva y el personal.

Si hay un reclamo serio que presentar con respecto a la Secretaria General de la YWCA Mundial, debe ser dirigida directamente por la Presidenta de la Junta Directiva y los Puntos Focales de Reclamos de la Junta Directiva y el personal.

Si el reclamo se relaciona con la Junta Directiva de la YWCA Mundial, debe ser dirigida directamente por la Presidenta de la Junta Directiva. Si el reclamo se relaciona con la Presidenta de la Junta Directiva de la YWCA Mundial, los Puntos Focales de Reclamos deben abordarla directamente.

Al presentar un reclamo, proporcione la siguiente información:

1. Una explicación del problema. Si su inquietud se relaciona específicamente con las Normas de Buena Gestión o Compromisos de Rendición de Cuentas, una política o un mecanismo de la YWCA Mundial, mencione cuál.
2. Si su reclamo se relaciona con un integrante específico del personal, la Junta Directiva, el Comité de Nominaciones y los integrantes de los órganos de gobierno global, u otra persona afiliada a la YWCA Mundial, sería útil que especifique la persona en cuestión; sin embargo, esto no es obligatorio.
3. Cualquier paso que ya haya tomado al respecto, incluida la correspondencia previa con la YWCA Mundial o cualquier persona asociada con el asunto a tratar.
4. Indicar si desea que durante la investigación del asunto se divulgue su identidad con las personas directamente involucradas/mencionadas en su inquietud. Si no lo especifica, mantendremos su identidad confidencial de forma predeterminada.

### *Cómo procesaremos los reclamos*

**Registro del reclamo:** El reclamo, una vez recibido, será registrado por el Punto Focal de Reclamos del personal de la YWCA Mundial en una carpeta en línea segura protegida con contraseña. Todas las comunicaciones y los documentos relacionados con el problema se guardarán en la carpeta.

**Acuse de recibo:** La YWCA Mundial acusará recibo del reclamo dentro de los 10 días hábiles, explicando el mandato de la YWCA Mundial, los próximos pasos y el alcance / límites de las acciones. Esta información se comunicará al denunciante por correo electrónico, en la medida de lo posible.

**Investigación y respuesta:** Los Puntos Focales de Reclamos de la YWCA Mundial investigarán el reclamo para evaluar si está bien fundado, hablarán con el personal u otras personas afiliadas involucradas en el problema y acordarán un plan para responder al problema.

Durante este período, los Puntos Focales de Reclamos de la YWCA Mundial pueden comunicarse con el denunciante (si se proporcionó información de contacto) para solicitar más información o aclaraciones.

**Seguimiento con el denunciante:** Dentro de un mes después de recibir la denuncia, los Puntos Focales de Reclamos de la YWCA Mundial compartirán por escrito con el denunciante el resultado de la investigación del reclamo, incluidas las acciones previstas a tomar en respuesta.

**Apelaciones:** La YWCA Mundial se toma en serio el funcionamiento adecuado y justo del proceso de gestión de reclamos de la YWCA Mundial y analizará cualquier problema que surja al respecto. Las apelaciones no necesariamente resultarán en una decisión diferente, pero si el denunciante cree que el reclamo no se ha gestionado de manera justa, puede presentar una apelación solicitando una revisión interna del proceso. La solicitud de apelación debe presentarse por escrito. La YWCA Mundial acusará recibo de la apelación dentro de los 10 días hábiles posteriores a su recepción, la manejará e informará a todas las partes de su resolución con la mayor brevedad. Con el fin de garantizar la objetividad en el proceso de apelaciones, una integrante del personal y/o de la Junta Directiva que no fueron asignadas inicialmente como Puntos Focales de Reclamos, será responsable del proceso de revisión.

### *Transparencia externa, aprendizajes y mejoras*

Todos los reclamos y retroalimentación se registrarán desde su recepción hasta sus resoluciones. La YWCA Mundial utilizará este registro para monitorear periódicamente el tipo de reclamos recibidos, las medidas tomadas para resolverlos y sus resultados, y cualquier propuesta de mejora. Esta información se compartirá con el personal y la Junta Directiva de la YWCA Mundial trimestralmente y se incluirá en el informe interno anual al movimiento y en el informe anual de rendición de cuentas presentado a Accountable Now y revisado por un Panel de Revisión Independiente. El informe se utilizará para analizar y mejorar los procedimientos y prácticas, y será presentado para su revisión por la Junta Directiva Mundial. La YWCA Mundial no incluirá información específica sobre reclamos individuales para garantizar la confidencialidad de todas las partes involucradas.

Si ha utilizado el mecanismo de retroalimentación de la YWCA Mundial y cree que no está funcionando, puede informar de esto a Accountable Now, ya que tener un mecanismo de retroalimentación y reclamos que funcione es un principal requisito para los miembros de Accountable Now.



## 8. Revisión de esta política

Esta política fue revisada y aprobada por última vez por la Junta Directiva en diciembre de 2020. La política se revisará periódicamente para evaluar si aún es efectiva y adecuada para su propósito. Las actualizaciones se pueden realizar con la frecuencia necesaria, sujeto a la aprobación de la Junta Directiva de la YWCA Mundial.