

## Declaración de la YWCA Mundial sobre Reclamos contra las Asociaciones Miembros de la YWCA Mundial

Esta declaración explica el enfoque de la YWCA Mundial para los reclamos relacionados con sus Asociaciones Miembros. Para presentar retroalimentación o reclamos sobre el trabajo de la YWCA Mundial, su personal u otras personas afiliadas, incluida la Junta Directiva, el Comité de Nominaciones y los integrantes de los órganos de gobierno global, utilice la **Política de Retroalimentación y Reclamos de la YWCA Mundial**.

Las Asociaciones Miembros afiliadas a la YWCA Mundial son responsables de tener comunicación y retroalimentación de forma mutuamente respetuosa, abierta, colaborativa y transparente con sus asociaciones miembros locales o sucursales, las partes internas y externas interesadas y el público en general, de conformidad con los valores y políticas de la YWCA Mundial, las políticas de la asociación y los reglamentos nacionales para organizaciones no gubernamentales.

**Las Asociaciones Miembros son responsables de desarrollar y mantener sus propios mecanismos de retroalimentación y reclamos, de responder a cualquier retroalimentación o reclamo recibido de acuerdo con sus propias políticas. La YWCA Mundial no puede recibir ni investigar reclamos contra las Asociaciones Miembros, ni mediar en su resolución.**

Cada YWCA tiene responsabilidad ante ciertos grupos en su país o comunidad. La YWCA, como organización de membresía, debe rendir cuentas a sus miembros (sucursales y miembros individuales) en el primer nivel, luego a la comunidad (aldea, ciudad o país) en la que está ubicada, y a los donantes que apoyan financieramente los programas y trabajo de la asociación. Como miembro de la YWCA Mundial, una asociación también debe rendir cuentas a sus hermanas miembros del movimiento de la YWCA Mundial.

La YWCA Mundial se compromete a apoyar a sus Asociaciones Miembros para que sean transparentes, respondan a sus partes interesadas y se centren en generar impacto. El nombre de la YWCA tiene un nivel de credibilidad y calidad como se establece en sus valores, y que se ha puesto en práctica en el transcurso de una larga historia en muchos países del mundo.

Como Asociaciones Miembros afiliadas a la YWCA Mundial, una Asociación Miembro de la YWCA tiene un requisito estatutario de “cumplir sustancialmente con las Normas de Buena Gestión y Responsabilidad (NBGR) aprobadas por la YWCA Mundial”<sup>1</sup>. Por lo tanto, tener un mecanismo de reclamos y retroalimentación que funcione es un principal requisito de membresía. La YWCA Mundial espera que las Asociaciones Miembros informen anualmente sobre su cumplimiento de las condiciones de afiliación, el cumplimiento sustancial de las NBGR, comprendiendo cualquier desafío o retroceso que las Asociaciones Miembros puedan experimentar, de modo que la YWCA Mundial pueda asesorar y ayudar a las Asociaciones Miembros a mejorar sus prácticas de rendición de cuentas.

Si tiene alguna inquietud sobre las prácticas de rendición de cuentas de las Asociaciones Miembros de la YWCA Mundial, internas o externas, utilice el propio mecanismo de retroalimentación/reclamos de la Asociación Miembro correspondiente para plantearles el asunto directamente. La información sobre los mecanismos de nuestras Asociaciones Miembros se puede encontrar en sus respectivos sitios web, a menudo en su página de rendición de cuentas o en la sección de "contáctenos". Si no puede encontrar el mecanismo de reclamos de alguna Asociación Miembro, la YWCA Mundial puede intentar dirigirlo al recurso o canal que corresponde.

---

<sup>1</sup> Condiciones de afiliación: Artículo 10 e, [Estatutos de la YWCA Mundial](#)



Sin embargo, si ha utilizado el mecanismo de retroalimentación o reclamos de una Asociación Miembro y cree que no está funcionando, puede informarlo a la YWCA Mundial. La YWCA Mundial señalará el problema a la Asociación Miembro pertinente y esta información se tomará en cuenta cuando la Junta Directiva Mundial revise el cumplimiento de las condiciones de afiliación de la YWCA Mundial. Tenga en cuenta que esto se relaciona solo con las inquietudes relacionadas con la usabilidad/proceso del mecanismo, y no la decisión o el resultado que recibió. La YWCA Mundial no puede analizar los detalles de reclamos o inquietudes específicas, y no está en condiciones de revisar los reclamos si no está satisfecho con el resultado.