

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS

Última actualización: diciembre de 2024

1. Contexto y objetivos

El procedimiento de notificación y gestión de quejas de Dynamo International tiene como objetivo establecer un mecanismo seguro y accesible que permita a cualquier persona, ya sea interna o externa a la organización, informar de manera confidencial sobre incumplimientos a la integridad. Este procedimiento garantiza que cada queja sea tratada con confidencialidad, de forma adecuada, justa y rápida, y asegura que tanto las personas víctimas como quienes presentan quejas estén protegidas durante todas las etapas del proceso, incluyendo la protección frente a cualquier forma de represalia.

Este procedimiento forma parte del marco más amplio de la política de integridad de Dynamo International, basada a su vez en el respeto al código ético, al código deontológico de la ayuda a la juventud, y a la política de protección de la niñez, a los cuales adhieren todas las personas colaboradoras de la organización: personas empleadas, voluntarias, miembros de juntas directivas, integrantes, aliados, consultores/as vinculados a la organización, o cualquier persona que actúe en representación de la misma.

2. Ámbito de aplicación

2.1. ¿Qué tipo de notificaciones por vulneración a la integridad?

Este procedimiento se aplica a las quejas relacionadas con vulneraciones a la integridad vinculadas a las actividades, proyectos o personas colaboradoras de Dynamo International, ya sea en un contexto profesional, en la prestación de servicios o proyectos, en alianzas externas financiadas por Dynamo International, o en cualquier otra situación relacionada con la acción o la reputación de la organización, incluso fuera del marco formal de sus actividades.

Por vulneración a la integridad se entiende cualquier incidente, acto o comportamiento que contradiga los valores y principios éticos, legales u organizacionales establecidos en la política de integridad y el código ético de Dynamo International, y que cause o pueda causar un daño físico, psicológico, moral o financiero a una persona o a la organización. Las situaciones de vulneración a la integridad pueden incluir, entre otras:

- Hechos de discriminación;
- Acoso, intimidación, uso de violencia psicológica o física;
- Abuso sexual, explotación sexual o intimidación sexual¹;
- Conflictos de interés, fraude y corrupción;
- Incumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales aplicables al trabajo de la organización.

2.2. ¿Quién puede presentar una notificación o una queja?

¹ Tal como se define en el Artículo 1º del Real Decreto del 28 de febrero de 2023, que establece la carta de integridad existente en materia de cooperación al desarrollo como referencia nacional para la política de integridad, y crea un punto de contacto central para las personas víctimas de abusos en el ámbito de la Cooperación al Desarrollo.

Cualquier persona que tenga conocimiento de una posible vulneración a la integridad puede presentar una notificación o una queja, ya sea víctima, testigo o una tercera persona.

Se aceptan quejas presentadas por personas jurídicas o asociaciones de hecho, siempre que sean introducidas por personas debidamente autorizadas.

- Quejas anónimas

Las quejas pueden presentarse de forma anónima, incluso a través de una dirección de correo electrónico no nominativa y/o creada especialmente para tal fin por la persona que realiza la queja y que no desea revelar su identidad. Se hará todo lo posible para dar seguimiento a la queja, siempre que la notificación proporcione detalles suficientes que permitan una investigación exhaustiva.

2.3. Articulación con los marcos existentes

Este procedimiento de notificación y gestión de quejas está concebido como un mecanismo complementario a los dispositivos existentes previstos por los reglamentos internos, como la notificación a través de la jerarquía, el recurso a la persona consejera en prevención o a los servicios externos de prevención previstos en el reglamento de trabajo². Ofrece una vía alternativa y especializada, sin sustituir sin embargo a los mecanismos legales y reglamentarios, los cuales siguen siendo plenamente accesibles para las partes implicadas. En caso de solapamiento con mecanismos externos o reglamentarios, se informa a las personas que presentan quejas sobre su derecho a emprender acciones paralelas o a optar por el procedimiento más adecuado a su situación.

Si alguna persona tiene dudas o preguntas sobre la naturaleza de una situación y vacila en presentar una notificación, puede contactar con la Consejera de Integridad de Dynamo International, Claudine Verstraeten, por teléfono al +32 478 66 24 40, por correo electrónico a integrity@dynamointernational.org, o mediante el formulario en línea en el sitio web dynamointernational.org.

Toda pregunta formulada en este marco será tratada con estricta confidencialidad.

3. Principios rectores

- Confidencialidad y protección de datos

Toda la información proporcionada en el marco de una notificación o investigación será tratada con estricta confidencialidad. Esta información solo será accesible para las personas directamente involucradas en el tratamiento de la queja, y solo en la medida necesaria para llevar a cabo la investigación.

La identidad de la persona que presenta la queja está protegida y no podrá ser revelada a terceros salvo con su consentimiento explícito, o en casos específicos en los que dicha revelación sea requerida por ley o por una autoridad judicial competente. En tales casos, la persona será informada previamente.

² La persona consejera en prevención es competente en los aspectos relacionados con el bienestar y la seguridad en el trabajo. El servicio externo de prevención y protección en el trabajo puede ser contactado por el personal para recibir apoyo psicosocial, especialmente en casos de acoso moral o sexual en el entorno laboral. En Dynamo International, este servicio es prestado por Attentia (ver datos de contacto en el punto 5.1).

Todos los datos relacionados con quejas e investigaciones se conservarán en sistemas seguros, conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

- Protección contra represalias

Dynamo International se compromete a proteger a cualquier persona que haya presentado una queja de buena fe frente a cualquier forma de represalia. Esta protección se aplica a las personas víctimas, testigos, denunciantes, así como a quienes participan en las investigaciones o aportan información relevante en el marco de una notificación.

Cualquier intento de represalia, ya sea directa o indirecta –incluyendo, entre otros, medidas disciplinarias injustificadas, amenazas, acoso o desventajas profesionales– se considera una falta grave y será sancionado en consecuencia.

- Trato justo

El procedimiento se basa en el respeto incondicional de los derechos y la dignidad de todas las personas implicadas, sean denunciantes, víctimas, testigos o personas señaladas. Cada notificación o queja se trata con imparcialidad, sin prejuicios ni favoritismos, y sobre la base de hechos objetivos.

Dynamo International se compromete a garantizar un proceso justo, en el que todas las partes sean escuchadas de manera equilibrada, manteniendo un enfoque justo y transparente durante todo el tratamiento de la notificación.

Todas las personas implicadas son informadas de sus derechos, incluyendo el derecho a la defensa y la presunción de inocencia de las personas señaladas.

4. Roles y responsabilidades

4.1. Persona responsable de integridad

La persona responsable de integridad es quien tiene a su cargo la implementación de la política de integridad de Dynamo International. Se asegura de que se desarrolle y mantenga una cultura de integridad dentro de la organización y con todas las partes interesadas.

Las principales tareas de la persona responsable de integridad son:

- Redactar y actualizar la política de integridad;
- Planificar formaciones o acciones de sensibilización para el equipo sobre dicha política;
- Asegurar la existencia, accesibilidad y buen funcionamiento del mecanismo de notificación y gestión de quejas;
- Identificar y evaluar regularmente los riesgos inherentes a la integridad y proponer medidas adecuadas para gestionarlos;
- Garantizar la transparencia (informe anual de integridad) y la mejora continua (evaluación del mecanismo y seguimiento de la aplicación de la política).

Esta función puede ser asumida por una persona del equipo asalariado y/o del Consejo de Administración. Actualmente, la función está a cargo de Marie Vincent, responsable senior de proyectos (m.vincent@dynamointernational.org).

4.2. Persona consejera de integridad

La persona consejera de integridad es una persona de referencia a la que cualquier persona puede dirigirse con total confianza para recibir orientación sobre temas relacionados con la integridad.

Responde a las solicitudes de aclaración sobre la política de integridad de Dynamo International y asesora a las personas que estén considerando presentar una queja, acompañándolas en todos los aspectos del proceso.

Está obligada a respetar la confidencialidad más estricta y desempeña un papel clave en la prevención de violaciones al código ético, ayudando a todas las personas implicadas a comprender mejor sus derechos y deberes, los distintos canales formales e informales disponibles, y los posibles riesgos vinculados a la integridad.

Asegura una escucha accesible, de confianza y sin juicio.

La persona consejera de integridad gestiona el buzón de correo electrónico integrity@dynamointernational.org, vinculado al formulario en línea destinado a consultas. Actualmente, este rol lo desempeña Claudine Verstraeten, miembro del Consejo de Administración.

4.3. Persona gestora de quejas

La persona gestora de quejas es la garante de que toda queja recibida en relación con la integridad sea tratada de forma completa y conforme a los principios y procedimientos establecidos. Es la persona que recibe las notificaciones y coordina el proceso de investigación. Sus responsabilidades incluyen:

- Recibir y gestionar las quejas a través de los distintos canales de notificación;
- Realizar el análisis preliminar de admisibilidad de la queja;
- Hacer el seguimiento de las personas denunciantes y brindar apoyo a las partes implicadas;
- Servir de enlace entre el comité de gestión de quejas y las personas involucradas;
- Coordinar el proceso de investigación;
- Redactar informes de los casos y mantener actualizado el registro de quejas;
- Proponer a la persona responsable de integridad posibles mejoras en los sistemas internos, a partir de los casos tratados y de los análisis realizados.

La persona gestora de quejas gestiona la dirección de correo electrónico plaintes@dynamointernational.org, vinculada al formulario en línea destinado a quejas. Actualmente, este rol lo asumen Chantal Pissort y Pierre Delhez, miembros del Consejo de Administración, actuando en binomio para asegurar la disponibilidad y un tratamiento ágil de las quejas.

En el momento de presentar una notificación, la persona denunciante puede indicar si prefiere que su caso sea tratado prioritariamente por una u otra persona.

4.4. Comité de gestión de quejas

El comité está compuesto por un mínimo de cuatro personas: la persona gestora de quejas, la persona directora, una persona miembro del Consejo de Administración y una persona

integrante del Kern³. Se nombran dos personas suplentes que intervienen en caso de indisponibilidad, especialmente si existe un conflicto de interés.

En función del caso tratado y de la experiencia necesaria, otras personas pueden ser invitadas a formar parte del comité, según sus competencias y su posición de imparcialidad para abordar el caso.

El comité se reúne tras la evaluación preliminar realizada por la persona gestora de quejas, cuando la respuesta a una denuncia justifica la adopción de medidas. En ese caso, el comité de gestión de quejas es responsable de la respuesta completa al incidente. En particular, debe:

- Revisar y completar la evaluación de riesgos;
- Realizar una evaluación jurídica para decidir si la queja debe ser remitida a las autoridades competentes;
- Decidir si se debe abrir una investigación o no;
- Registrar y documentar todas las decisiones en el sistema correspondiente;
- Consultar el informe final de investigación, en su caso, y confirmar su recepción por escrito;
- Determinar si deben tomarse otras medidas, incluidas eventuales sanciones disciplinarias, apoyándose en asesoría jurídica si es necesario.

5. Notificación

5.1. Notificación informal

Sin necesidad de presentar una queja formal, es posible realizar una notificación informal. Cualquier persona afectada puede, en cualquier momento, compartir sus sospechas de violación a la integridad con total confidencialidad con la persona consejera de integridad (Claudine Verstraeten, Tel. +32 478 66 24 40 / integrity@dynamointernational.org), quien conoce todos los procedimientos y podrá derivar a la persona declarante a la persona más adecuada.

Sin que sea necesario presentar una queja oficial, es posible realizar una notificación informal. Cualquier persona implicada puede, en cualquier momento, hablar de sus sospechas de una posible violación a la integridad con total confidencialidad con la persona consejera de integridad (Claudine Verstraeten, Tel. +32 478 66 24 40 / integrity@dynamointernational.org), quien tiene conocimiento de todos los procedimientos y podrá orientar a la persona declarante hacia la persona más adecuada.

El personal de Dynamo International también puede dirigirse a su línea jerárquica, a la persona consejera en prevención (Marianne Le Marchand, m.lemarchand@dynamointernational.org) o al servicio externo de prevención psicosocial en el trabajo (Attentia: wellbeing@attentia.be / Tel.: +32.(0)2.738.75.31).

5.2. Presentación de una queja

Toda notificación formal debe presentarse por escrito en una de las dos lenguas nacionales (francés o neerlandés), o en una de las tres lenguas habituales de Dynamo International (francés, inglés o español), a través de uno de los siguientes medios:

³ El Kern es el espacio de concertación de la organización que reúne a la dirección (1), la célula administrativa/financiera (1), la célula de calidad (1), los polos operativos (2), así como eventualmente a uno/a o varios/as miembros del Consejo de Administración, según los temas tratados.

Correo electrónico a la dirección confidencial dedicada: plaintes@dynamointernational.org

Formulario en línea seguro disponible en el sitio web de Dynamo International: dynamointernational.org/a-propos-de-dynamo-international/integrite/

5.3. Recepción y registro de la queja

La persona gestora de quejas acusará recibo de toda notificación cuyo remitente sea conocido, en un plazo máximo de tres días hábiles. La confirmación de recepción se enviará en la lengua de la queja (si se trata de una de las lenguas nacionales o de una de las tres lenguas habituales de Dynamo International), e indicará que la queja será tratada lo antes posible.

La persona gestora de quejas asignará un número al expediente e ingresará los datos en el registro seguro de quejas. Este archivo incluye cada etapa del tratamiento de la queja, desde la fecha de recepción hasta el cierre del expediente. El registro se irá completando a lo largo del procedimiento.

6. Evaluación preliminar

6.1. Condiciones de admisibilidad

La persona gestora de quejas evaluará la queja para determinar si cumple con los criterios de admisibilidad, y buscará obtener información complementaria si fuera necesario.

Una queja se considera admisible si cumple con los siguientes criterios:

- Se refiere a una posible violación de la integridad según lo definido en el punto 2.1 anterior;
- Está relacionada con un hecho o una persona sobre la cual Dynamo International tiene competencia;
- Está formulada de buena fe, es decir, con la intención sincera de informar sobre un acto o comportamiento inapropiado y no con fines maliciosos;
- Está relacionada con hechos que ocurrieron hace menos de 5 años desde la fecha de presentación de la queja.
- Está redactada de la forma más objetiva y concreta posible, y proporciona información suficiente para permitir una evaluación adecuada de la legitimidad, naturaleza, alcance y urgencia del caso (hechos, contexto, partes implicadas, lugar, fecha, etc.);
- No se trata esencialmente de la misma queja que ya ha sido tratada o que se encuentra en proceso, salvo que haya un elemento nuevo que afecte significativamente la naturaleza, gravedad y/o tratamiento de la queja.

6.2. Decisión sobre la admisibilidad

La persona gestora de quejas informará a la persona denunciante de su decisión de aceptar o rechazar la queja en un plazo razonable tras su recepción.

Si la queja es considerada admisible, la persona gestora de quejas comunicará el procedimiento a seguir y solicitará el consentimiento de la persona denunciante para iniciar el proceso. La persona gestora de quejas mantendrá informada a la persona denunciante de forma regular sobre el avance del expediente durante todo el proceso.

Si la queja no es admisible, se informará a la persona denunciante de los motivos del rechazo. En caso de que la queja deba tramitarse por otra vía, la persona gestora de quejas lo comunicará

adecuadamente. La persona denunciante sigue teniendo la posibilidad de presentar una nueva queja si dispone de elementos nuevos.

6.3. Evaluación preliminar de riesgos

La persona gestora de quejas llevará a cabo una evaluación preliminar de los riesgos, con el fin de determinar el nivel de gravedad y urgencia del caso. Las situaciones potencialmente de alto riesgo que requieren atención inmediata incluyen, entre otras:

- Amenazas de violencia o daño físico;
- Cualquier caso reportado de explotación sexual, abuso sexual o intimidación sexual;
- Amenazas de posible interrupción de las intervenciones;
- Riesgo importante para la reputación;
- Advertencias sobre un riesgo que podría concretarse en un plazo de 24 a 48 horas;
- Riesgo de destrucción de datos.

Cuando una notificación presenta este tipo de riesgos, la persona gestora de quejas informará inmediatamente al comité de gestión de quejas, siguiendo el principio de “necesidad de saber”.

Si la queja se considera urgente, se aplicará el protocolo de comunicación de crisis de Dynamo International, adaptando el proceso de investigación y seguimiento a la situación.

6.4. Medidas de asistencia y protección

Según la naturaleza de los riesgos identificados, el comité de gestión de quejas —convocado por la persona gestora— identificará las medidas inmediatas de protección y asistencia necesarias para poner a salvo a las partes vulnerables (personas víctimas, denunciantes, testigos) y protegerlas frente a cualquier forma de represalia.

En caso de una queja por explotación sexual, abuso sexual o intimidación sexual, de conformidad con el Real Decreto del 28 de febrero de 2023, las medidas de protección deben estar orientadas a detener el abuso de manera inmediata y evitar que la persona presuntamente responsable tenga acceso a la posible víctima y/o a la persona denunciante.

Entre las medidas provisionales de protección que pueden tomarse se encuentran la suspensión temporal de la persona señalada o la puesta en resguardo de las partes vulnerables.

Las medidas de asistencia consisten en proponer y facilitar sistemáticamente el acceso a atención médica y psicosocial a las partes vulnerables, siempre que estas deseen beneficiarse de dicho apoyo.

7. Investigación

7.1. Investigación preliminar

Cuando una queja se considera admisible y requiere una investigación más profunda, la persona gestora de quejas convoca al comité de gestión de quejas. La composición de este comité es flexible y permite, además de los cuatro miembros permanentes, integrar personas adicionales con la experiencia necesaria según el tipo de queja, las personas implicadas y el país en cuestión.

Las personas integrantes del comité son seleccionadas en función de sus competencias y su imparcialidad para tratar el caso. Cada miembro firma un acuerdo de confidencialidad y, tras conocer los detalles de la queja, declara cualquier posible conflicto de interés.

Si se constituye un comité, su primera reunión debe celebrarse en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la notificación en el caso de quejas no urgentes. Para quejas urgentes, el plazo máximo es de tres días. La persona gestora de quejas es responsable de convocar las reuniones, moderarlas y asegurarse de que se redacte un acta. Estas actas, junto con toda la documentación relacionada con el caso, son archivadas por la persona gestora de quejas en un expediente seguro, accesible únicamente para los miembros del comité.

El comité de gestión de quejas realiza investigaciones para evaluar la verosimilitud de los hechos denunciados y si pueden probarse. Se encarga de recopilar toda la información relevante y de realizar entrevistas con las partes implicadas. Las pruebas documentales o materiales proporcionadas se analizan y documentan.

Al finalizar la investigación preliminar, el comité revisa y completa la evaluación de riesgos, y define las medidas de mitigación. También lleva a cabo una evaluación jurídica para determinar si la queja debe ser remitida a las autoridades competentes, solicitando asesoramiento legal si es necesario. Finalmente, decide si debe abrirse o no una investigación más profunda.

Si no se abre una investigación exhaustiva, el procedimiento pasa directamente a la fase de cierre del expediente.

7.2. Investigación exhaustiva

Si se decide que debe realizarse una investigación exhaustiva, el comité de gestión de quejas determina, basándose en los hechos y detalles del caso, qué personas estarán implicadas y si la investigación se llevará a cabo internamente o será externalizada.

Si se externaliza, la persona gestora de quejas será responsable de redactar los términos de referencia de la misión, definiendo los objetivos, métodos, recursos necesarios y el calendario concreto. La investigación deberá completarse en un plazo máximo de 60 días a partir de la recepción de la queja.

La persona o el equipo encargado de la investigación firmará el código ético, la política de protección de la infancia de Dynamo International, el documento de confidencialidad y la declaración de ausencia de conflicto de intereses. Durante todo el proceso de investigación, se garantiza la discreción y la confidencialidad en la medida de lo posible, y la información solo será compartida con las personas involucradas bajo el principio de "necesidad de saber".

Cada investigación requiere un enfoque individualizado. El tratamiento de los hechos y de los datos específicos toma en cuenta las circunstancias particulares. Todas las acciones y medidas adoptadas se documentan en un informe de investigación, que incluye la información general, los documentos recibidos y las conclusiones. El informe de investigación también contiene datos sobre la(s) persona(s) investigadora(s) y las partes contactadas e implicadas, de forma anónima o no.

Al finalizar la investigación exhaustiva, el informe se transmite a la persona gestora de quejas, quien archiva todos los elementos en el expediente seguro correspondiente. El informe también incluye información sobre la(s) persona(s) investigadora(s) y las partes contactadas e implicadas.

7.3. Informe final

La persona gestora de quejas redacta un informe final en el que se detalla el objeto de la queja, los hechos, las pruebas, el análisis, las conclusiones de la investigación y las recomendaciones

sobre las medidas disciplinarias o correctivas a tomar. El informe final se comparte con el comité de gestión de quejas para su revisión y aprobación.

Este informe es un documento oficial y confidencial, y solo puede ser consultado por los miembros del comité de gestión de quejas. No obstante, por decisión motivada y unánime del comité, se puede autorizar la consulta por una persona determinada.

El anonimato de todas las partes implicadas (persona denunciante, víctima y persona señalada) será garantizado frente a cualquier persona externa al proceso por parte de la persona gestora de quejas y el comité de gestión de quejas.

8. Seguimiento

8.1. Devolución a la persona denunciante

La persona denunciante y la(s) persona(s) señalada(s) serán informadas de los resultados de la investigación en un plazo máximo de 3 meses tras la presentación de la queja.

Si la queja se refiere a un abuso según lo definido en el Real Decreto del 28 de febrero de 2023, se informará a la persona denunciante que, en caso de considerar que la investigación no ha sido realizada de forma adecuada y exhaustiva por parte de la persona gestora de quejas de Dynamo International, o que no se han tomado las medidas necesarias en el caso de hechos comprobados, podrá realizar una notificación ante el punto de contacto central creado por el Servicio Público Federal de Asuntos Exteriores, Comercio Exterior y Cooperación al Desarrollo, cuyos datos de contacto le serán comunicados.

8.2. Medidas de seguimiento y posibles sanciones

Las decisiones y el tipo de acciones a emprender al final del proceso de investigación son responsabilidad del comité de gestión de quejas, basándose en las conclusiones y recomendaciones del informe. El comité también determinará si es necesario tomar medidas adicionales a las recomendadas, incluyendo posibles procedimientos disciplinarios, con el apoyo de asesoría legal si fuese necesario.

Las medidas de seguimiento, incluyendo cualquier procedimiento disciplinario, serán implementadas por las personas responsables correspondientes, respetando las obligaciones legales.

8.3. Seguimiento interno e informe anual

Dynamo International, bajo la coordinación de la persona responsable de integridad, también llevará a cabo un seguimiento para garantizar la implementación de las medidas correctivas y evaluar su eficacia a largo plazo.

La persona gestora de quejas elaborará un informe anual anonimizado, detallando las quejas recibidas, las investigaciones realizadas y las medidas correctivas adoptadas. Este informe será presentado al Consejo de Administración y compartido con las partes interesadas durante las reuniones internas. Este seguimiento permite garantizar la transparencia y extraer aprendizajes para mejorar las prácticas internas.

Con base en este informe, la persona responsable de integridad redactará una comunicación sobre integridad que será publicada en el informe de actividades de la organización, presentado ante la Asamblea General y publicado en el sitio web de Dynamo International.

8.4. Mejora continua

Dynamo International se compromete a revisar periódicamente este procedimiento, tomando en cuenta la retroalimentación y las buenas prácticas del sector de ONG. Se realizarán los ajustes necesarios para asegurar que el procedimiento siga cumpliendo con las normas nacionales e internacionales en materia de integridad, gestión de quejas y protección de personas víctimas y alertadoras.