



Health Action International

Procedimiento de Querellas

1. Querellas

Acción Internacional por la Salud (A.I.S) considera que cualquier parte interesada, independientemente de su afiliación con A.I.S., tiene derecho a presentar una querella por los errores, actos ilícitos o infracciones de los códigos a los que A.I.S. y sus socios y miembros se subscriben. A.I.S. considera que los querellantes tienen derecho a que sus inquietudes sean escuchadas y que reciban una respuesta.

2. Procedimiento de querellas

En la página del Internet de A.I.S se encuentra el procedimiento de querellas (este documento), que proporciona información a los interesados sobre cómo presentar una querella ya sea sobre las actividades de A.I.S., sus socios o actividades de los miembros. Estas querellas serán referidas al personal adecuado de A.I.S. ó al director de A.I.S., si así fuera necesario. Todo esfuerzo se hará para atender y resolver la querella de forma rápida y eficientemente y de ser necesario, a nivel de socios. Todas las querellas serán registradas y mantenidas por el Director General de A.I.S. Las confidencias anónimas y su resoluciones también estarán disponibles para el escrutinio público.

Todas las querellas deben ser dirigidas por escrito al Director de A.I.S Mundial, ya sea por correo electrónico o correo ordinario. A.I.S se esforzará por evaluar y responder a las querellas por escrito lo antes posible (preferiblemente dentro de los 14 días de su recibo) Los querellantes serán informados de cualquier retraso en la investigación del tema, ya sea por falta de personal competente, etc. o porque haya sido referido a una organización asociada. Este proceso está abierto a las organizaciones asociadas, que deseen quejarse de A.I.S., pero no incluye al personal de los socios y no sustituye a los procesos pertenecientes a dichos asociados.

3. Querellas sobre las actividades de los asociados

En la primera ocasión, la querella sobre las actividades de un socio serán dirigidas al asociado y ninguna otra acción será tomada por A.I.S. El querellante será informado de que A.I.S. ha referido sus preocupaciones, a fin de que puedan dar seguimiento a la querella con el socio designado.

Si el querellante regresa a A.I.S con una queja que está bien fundada, pero no haya sido atendida satisfactoriamente por el socio, entonces el mismo será discutido con el Director del asociado, coordinador o su equivalente, o podrá ser llevado a la Junta de la Fundación A.I.S. si no se resolviera a nivel gerencial.

4. Querellas sobre las actividades de A.I.S.

Cuando exista una querella sobre las actividades de A.I.S. (por ejemplo: la campaña., el programa, o la comunicación / anuncio, de A.I.S., etc.), ya sean o no llevadas a cabo con un socio, entonces el gerente responsable de A.I.S. llevara a cabo la investigación y, si la denuncia esta bien fundada, se tratará de proporcionar reparo (por ejemplo, una retractación, o recompensa, etc.), o cuando esto no fuera posible o conveniente, ofrecer una disculpa formal por escrito. Si una queja envuelve al gerente, este asunto entonces será manejado por el Director de A.I.S., y en el caso de que él o ella estuviera implicado, el Director de la Junta de la Fundación.

Si el querellante aun no quedara satisfecho, la querella podría ser remitida al Consejo y Funcionarios de la Fundación de A.I.S. para obtener otra respuesta, y si fuera necesario, por segunda vez hacia a la Junta. Reclamaciones que sean abusivas o temerarias, no serán investigadas. Y las razones serán aclaradas al querellante.

5. Querellas sobre la Secretaría de A.I.S.

Cuando exista una querella pendiente sobre la Secretaría de A.I.S., el Presidente designará hasta tres directores de la organización (o su equivalente) para lidiar con el tema con el fin de ofrecer al querellante un proceso independiente de la Secretaría para obtener una solución. En el caso que no se pudiera resolver, entonces el asunto será tratado por el Consejo de la Fundación.

6. Política sobre informantes

A.I.S. exhorta a los miembros del Consejo de la Fundación, gerentes, funcionarios, internos y voluntarios que reporten casos de mala práctica de A.I.S. o de sus socios, al gerente, el Director o de ser necesario, el Director de la Junta u otro oficial de la Junta. Esto se puede hacer en confianza y sin miedo a represalias; A.I.S. protegerá a los informantes de persecución y despido. Si el asunto se refiere a un socio, el tema será dirigido al administrador correspondiente o al equivalente del Socio-Director (o su equivalente).

7. Preocupaciones que se traigan/Informantes

Cualquier miembro del personal, interno o voluntario, que tenga prueba de uno o varios casos en que las actuaciones de alguien trabajando para A.I.S. pudieran resultar o a sabiendas resulte en:

- Un crimen;
- Un incumplimiento en los estándares éticos suscritos por A.I.S.;
- Un fracaso de la justicia;
- Daño al medio ambiente
- Peligro para la salud y la seguridad de cualquier persona, o de
- Ocultar deliberadamente información, lo cual conduzca a cualesquiera de las anteriores; debe ser advertido al gerente inmediato o al director-gerente, si fuera que el primero estuviera implicado en el asunto. Esto se puede hacer verbalmente o por escrito y deberá incluir todos los detalles y evidencia en su apoyo.

8. Asegurando una confidencia

Bajo esta política, A.I.S. garantiza totalmente la confidencialidad. Si no fuera posible resolver la situación sin revelar la identidad del confidente, el gerente discutirá las implicaciones con el confidente y tomara la decisión de proceder (o no) con la investigación.

Con el fin de evitar que se impida una investigación sobre mala práctica y para evitar querellas frívolas o maliciosas, las declaraciones anónimas serán desalentadas.

9. Investigación sobre las alegaciones

A.I.S. se empeñara en lidiar con las declaraciones con sensibilidad y tan rápidamente como sea posible. Una persona adecuada será nombrada por el Director de A.I.S., o si fuera necesario por el Director de la Junta de la Fundación, para investigar la denuncia dentro de los 14 días en que se haya hecho la declaración. El querellante puede solicitar más información durante el curso de la investigación.

10. Resultado de la investigación

Al finalizar, medidas apropiadas serán tomadas para resolver el problema, que pudiera resultar en acción disciplinaria (incluyendo despido o referido a las autoridades pertinentes). El querellante(s) que haya traído el tema será informado del resultado de la investigación tan pronto como sea posible. Si no estuviera(n) satisfecho con la respuesta, el asunto será remitido al Director de A.I.S., o si esa persona estuviera involucrada en el caso, al Director de la Presidencia del Consejo de Fundación.

11. Protección

A.I.S. tomará las medidas disciplinarias pertinentes (incluyendo despido), de acuerdo con el Procedimiento Disciplinario contra cualquier miembro del personal si:

- Fuera encontrado victimizando a otro miembro del personal, internos o voluntarios por utilizar este procedimiento o haber impedido que se reporten preocupaciones genuinas en virtud del mismo, o
- Por haber hecho una divulgación maliciosa, sabiendas de que sea falsa, o sin tener una base razonable para creer que la información provista sea precisa.

12. Toda querella deber ser dirigida a:

Director, Health Action International (HAI)
Overtoom 60-2
1054 HK Amsterdam
The Netherlands

Email: tim@haiweb.org