

## Adjunto 9: Procedimiento ante denuncias de Wilde Ganzen para socios en los países en desarrollo

### Preámbulo

Wilde Ganzen aspira a ser una organización transparente y un socio fiable tanto para sus partidarios e Iniciativas Privadas en los Países Bajos, así como para los socios del proyecto en el extranjero (los Dueños del Proyecto). Esto incluye un examen exhaustivo de las denuncias, incluidas las de los socios en el extranjero. Por lo tanto, Wilde Ganzen aplica el siguiente procedimiento ante denuncias, que es idéntico al procedimiento aplicado para las denuncias que se presentan en los Países Bajos.

### Definiciones

Una **denuncia** es cualquier expresión escrita de descontento o insatisfacción contra Wilde Ganzen, presentada por un denunciante que sienta que Wilde Ganzen haya perjudicado sus intereses.

Un **denunciante** puede ser cualquier persona u organización, o sus representantes legales, así como cualquier persona que haga uso de los servicios o productos de Wilde Ganzen, que presenta una denuncia.

### Principios

El procedimiento ante denuncias de Wilde Ganzen asume que las relaciones discutirán cualquier problema que puedan experimentar en su contacto con Wilde Ganzen con su persona de contacto primero. Si esto no conduce a una solución satisfactoria, él o ella puede presentar una denuncia por escrito. En el caso de una mala conducta personal por parte de un empleado de Wilde Ganzen durante su visita a un país de bajos o medios ingresos<sup>1</sup>, las relaciones pueden comunicarse con un asesor confidencial de Wilde Ganzen, en lugar de discutir el problema con su persona de contacto primero. En ambos casos, a partir de ese momento se aplicará el procedimiento ante denuncias.

El hecho de que Wilde Ganzen tenga un procedimiento interno ante denuncias no significa que el demandante no pueda, en cualquier momento del proceso, llevar su caso ante los tribunales holandeses.

El tratamiento de las denuncias y objeciones se lleva a cabo bajo la responsabilidad del director y se ha registrado en el procedimiento ISO 780 sobre el tratamiento ante denuncias.

Cada año, la Junta Directiva recibe un resumen del número total de denuncias, la naturaleza de estas y la forma en que la organización ha tratado con ellas. Así, el director se hace responsable de la política aplicada hasta ahora en el tratamiento de las denuncias en general y, cuando haya una razón, también en los casos individuales. Además, se hace mención de las medidas o procedimientos adaptados como resultado de las denuncias recibidas.

### El procedimiento ante denuncias

Las denuncias se hacen por escrito y se envían al director de Wilde Ganzen o a alguno de los gerentes/coordinadores y son tratadas por las partes antes mencionadas. El denunciante tiene la oportunidad de ofrecer una aclaración verbal, si así lo desea.

Si el director recibe una denuncia, podrá delegar la resolución a los gerentes/coordinadores. Si un gerente/coordinador recibe una denuncia, éste informará al director.

---

<sup>1</sup> La mala conducta de personal puede ser múltiple, pero incluye cualquier forma de discriminación, fraude o corrupción, relaciones íntimas no solicitadas y abuso sexual – incluyendo sexo pagado.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión del jefe de departamento/coordinadores, puede apelar al director.

Si el denunciante no está de acuerdo con la decisión del director, éste puede dirigirse a un comité de denuncias independiente, presidido por un abogado independiente y dos miembros, donde al menos uno es un experto en cooperación al desarrollo. Este comité permanente es designado por la Junta de Administradores de Wilde Ganzen. El comité antes mencionado escucha al denunciante y a Wilde Ganzen, forma una opinión independiente sobre la denuncia y da su opinión al director, quien toma la decisión final. Normalmente, el director sigue el consejo de este comité; toda decisión que esté alejada de este consejo tiene estar bien fundada y debe ser informada a la Junta de Administradores.

### Detalles

1. Todas las denuncias deben presentarse al director por escrito, dentro de dos meses (con la excepción de razones serias) después de la ocurrencia o la decisión a que se refieren. Las denuncias pueden enviarse por correo electrónico a [info@wildeganzen.nl](mailto:info@wildeganzen.nl) o por carta al Director, Wilde Ganzen, Heuvellaan 36, 1217 JN Hilversum, Países Bajos. Indicando las palabras «Personal» en el sobre. La confidencialidad está garantizada. Solo se tratarán los mensajes con nombre completo y dirección de los denunciantes. El recibo de la denuncia será reconocido dentro de 5 días hábiles.
2. Si la denuncia se refiere a uno de los departamentos, el jefe de departamento/coordinador será en principio quien se ocupará de la denuncia. Evaluará el curso de los acontecimientos, hablará con todas las partes interesadas, incluidos el denunciante y el funcionario implicado y tomará una decisión.
3. Todas las denuncias que no guarden relación con uno de los departamentos, o que afecten al jefe del departamento/coordinador, se tratarán por el director. Evaluará el curso de los acontecimientos, hablará con todas las partes interesadas, incluidos el denunciante y el funcionario implicado. El director tomará una decisión.
4. Las denuncias sobre el director serán tratadas por la Junta de Administradores. La Junta evaluará el curso de los acontecimientos, podrá hablar con todas las partes interesadas y tomará una decisión.
5. Dentro de seis semanas, la decisión tomada por el jefe del departamento/coordinador, el director o la Junta de Administradores se comunicará por escrito al demandante. Si no es posible abordar la denuncia dentro de seis semanas, el denunciante recibirá un mensaje indicando cuando se tomará la decisión acerca de la denuncia en cuestión.
6. Si el denunciante no está de acuerdo con la decisión del jefe de departamento/coordinador, puede apelar al director. El director tratará la denuncia en segunda instancia y tomará una decisión dentro de seis semanas. La decisión se comunicará al denunciante.
7. Si el denunciante discrepa de la decisión del director, o de la Junta de Administradores, o si la denuncia fue sobre el director, dentro de cuatro semanas puede repetir la denuncia ante el comité independiente de denuncias. Este comité hará una evaluación independiente y emitirá su opinión como máximo cuatro semanas después de recibir la denuncia. El director o la Junta de Administradores posteriormente tomará una decisión definitiva, pero solo puede apartarse de la opinión del comité por razones bien fundadas. El juicio del comité de denuncias y la decisión final del director/Junta de Administradores serán comunicadas al denunciante dentro de dos semanas después del juicio mencionado en este inciso.

### Registro

Todas las denuncias se graban en un sistema de registro de denuncias en la oficina del director, incluyendo detalles sobre cómo han sido tratadas.