

# Procedimiento de presentación de quejas

## 1. Prefacio

Wilde Ganzen Foundation (en adelante, Wilde Ganzen) busca ser una organización transparente y de aprendizaje, y un socio confiable para sus partidarios, las iniciativas de desarrollo privado y los socios de proyectos locales en el extranjero. Lo anterior también incluye un manejo meticuloso de las quejas. Por lo tanto, Wilde Ganzen pone en práctica el siguiente procedimiento de presentación de quejas.

El principio básico es que, primero, la persona u organización que no esté satisfecha con Wilde Ganzen debe hablar sobre el problema con su contacto en Wilde Ganzen, intentando llegar a una solución en consulta mutua y posiblemente con la ayuda del gerente del departamento. Si esto resulta ser infructífero, se puede hacer una queja formal de manera escrita, la cual será manejada por el (o en nombre del) director. Si el demandante no está de acuerdo con la decisión del director con respecto a la queja, el demandante puede apelarla ante el Comité de Quejas independiente de Wilde Ganzen. Si la insatisfacción está relacionada con el director mismo, la queja escrita dirigida a él la manejará la Junta de Supervisión de Wilde Ganzen.

El presente procedimiento de quejas no afecta el hecho de que el demandante puede presentar su queja ante los tribunales holandeses en cualquier momento.

## 2. Definiciones

- a. Una **queja** es cualquier expresión escrita de descontento o insatisfacción por parte de un demandante en contra de Wilde Ganzen porque siente que Wilde Ganzen ha perjudicado sus intereses.
- b. Un **demandante** puede ser cualquier persona u organización, o sus representantes legales, o cualquier persona que haga uso de los servicios o productos de Wilde Ganzen y que haya presentado una queja.

## 3. Presentación de una queja

1. En caso de estar insatisfecho, primero, el demandante deberá hablar con su contacto de Wilde Ganzen para tratar de encontrar una solución.
2. Al demandante se le dará la oportunidad de hablar sobre su insatisfacción con la persona de contacto. El gerente del departamento involucrado puede incluirse en esta consulta en caso de que esto facilite la búsqueda de una solución.
3. Si el demandante no está satisfecho con el resultado de la consulta, puede presentar una queja formal mediante una carta de queja. Wilde Ganzen informará al demandante sobre esa posibilidad.
4. La queja se debe presentar en un plazo de dos meses desde que ocurra el evento o la decisión relacionados con la queja, se debe presentar por escrito y se debe enviar a la dirección postal y/o dirección de correo electrónico general de Wilde Ganzen con atención al director.
5. La queja formal debe incluir al menos el nombre y los detalles de contacto del demandante, la fecha en que se presenta la queja y una descripción del evento o decisión en contra de los cuales se dirige.

#### **4. Manejo de una queja escrita**

1. El director garantizará el manejo de la queja, a menos de que surja una situación según lo referido en la sección 4.6.
2. El director podrá habilitar a un empleado para que este maneje la queja escrita por él.
3. El director (o el empleado habilitado) podrá evaluar la queja (tomando en cuenta todos los méritos), hablar con todas las partes involucradas (incluyendo el demandante) y tomar una decisión.
4. Se deberá lograr una resolución de la queja escrita en un plazo de seis semanas desde su recepción. Cuando no sea posible, el demandante será informado oportunamente sobre el nuevo período de decisión.
5. La decisión sobre la queja será respaldada y comunicada por escrito al demandante.
6. Sin perjuicio de lo anterior, si una queja tiene que ver exclusiva o principalmente con la conducta del director, esta será evaluada por la Junta de Supervisión de Wilde Ganzen. La Junta de Supervisión investigará la queja, escuchará a las partes involucradas (incluyendo al demandante y al director) y tomará una decisión que será comunicada por escrito al demandante.

#### **5. Apelación ante el Comité de Quejas independiente**

1. Si el demandante no está de acuerdo con la decisión que el director o la Junta de Supervisión tomaron sobre la queja presentada, podrá apelarla ante el Comité de Quejas de Wilde Ganzen.
2. El Comité de Quejas es un comité independiente, el cual está compuesto por tres miembros. El presidente del Comité de Quejas es un abogado. Al menos uno de los miembros es experto en el campo de la cooperación para el desarrollo y, al menos uno de los miembros, tiene conocimiento sobre la organización y los métodos de trabajo de Wilde Ganzen. Las reglas sobre las tareas, la composición, la designación y la labor del Comité de Quejas, entre otras cosas, están establecidas en los reglamentos del Comité de Quejas.

#### **6. Presentación de una apelación**

1. Las apelaciones ante el Comité de Quejas se deberán presentar en un plazo de cuatro semanas desde la fecha de la decisión en contra de la cual se hace la apelación y se deberá hacer mediante un documento escrito (la notificación de apelación), el cual debe contener lo siguiente en cualquiera de los casos:
  - a. el nombre y los detalles de contacto del demandante;
  - b. una descripción clara de la queja;
  - c. una copia de la decisión en contra de la cual se hace la apelación;
  - d. datos y documentos relevantes relacionados con la queja;
  - e. el fundamento de la apelación.
2. La notificación de apelación con sus adjuntos se debe enviar a la dirección postal y/o de correo electrónico general de la secretaría del Comité de Quejas con atención al asistente ejecutivo.

## **7. Consideración de la apelación**

1. El presidente del Comité de Quejas decidirá, después de haber recibido la apelación y el archivo, si la apelación será tomada para consideración.
2. En caso positivo, el Comité de Quejas pedirá al director (o, en el caso referido bajo la sección 4.6, a la Junta de Supervisión) que responda a la apelación por escrito. Esta respuesta deberá incluir la postura de Wilde Ganzen sobre la queja y los pasos que se tomaron para llegar a una solución de manera conjunta con el demandante. El demandante recibirá una copia de la respuesta de Wilde Ganzen.
3. El Comité de Quejas decidirá si se realizará o no una audiencia. Se puede prescindir de la audiencia si el Comité de Quejas opina que se puede tomar una decisión valiéndose de los documentos escritos y si las partes están de acuerdo con esto.
4. La secretaria del Comité de Quejas programará la audiencia. El demandante y el director (o, en el caso referido bajo la sección 4.6, la Junta de Supervisión) recibirán una invitación por escrito. Durante esta audiencia, el Comité de Quejas oír a cada una de las partes en presencia de la otra sobre la apelación presentada. Se elaborará un informe sobre lo que se abordó durante la audiencia.
5. Las partes podrán presentar testigos o expertos en la audiencia. Se deberá enviar al Comité de Quejas los nombres y las capacidades de estas personas en un plazo no mayor a dos semanas antes de la audiencia. La secretaria del Comité de Quejas notificará a la otra parte según corresponda.
6. El demandante está en la libertad de recibir la asistencia de un representante (abogado) durante la audiencia. Los costos de cualquier asistencia (legal) del demandante correrán por cuenta del demandante.

## **8. El veredicto del Comité de Quejas**

1. El Comité de Quejas evalúa las quejas de forma independiente y emite un fallo estableciendo una opinión basada en los méritos de la apelación. La decisión cuenta como una opinión de peso para las partes.
2. El Comité de Quejas no puede imponer una sanción ni emitir un fallo sobre si Wilde Ganzen es responsable de cualquier daño que haya sufrido el demandante.
3. El Comité de Quejas llegará a un veredicto en un plazo no mayor a seis semanas después de haber recibido la apelación. Si no se logra alcanzar un arreglo para la apelación en el plazo de seis semanas, se les informará a las partes sobre el nuevo período de decisión.
4. La secretaria del Comité de Quejas enviará una copia del veredicto al director (o, en el caso referido bajo la sección 4.6, a la Junta de Supervisión).

## **9. La decisión final**

1. Después de recibir el veredicto del Comité de Quejas, el director (o, en el caso referido bajo la sección 4.6, la Junta de Supervisión) tomará la decisión final de cómo se dará seguimiento a dicho veredicto. Al hacerlo, la decisión del Comité de Quejas solo puede desviarse en perjuicio del demandante, estableciendo las debidas razones de ello.
2. El director anunciará por escrito el veredicto del Comité de Quejas y la decisión final de Wilde Ganzen al demandante en un plazo de dos semanas después de haber recibido el veredicto final.

## **10. Registro de las quejas**

1. La secretaria del Comité de Quejas se encargará del registro de todas las quejas presentadas. En principio, este registro incluye todas las quejas según lo define el

Artículo 2, subpárrafo «a», por lo tanto, no solo las quejas según lo refiere el Artículo 3, subpárrafo 4.

2. El registro de las quejas deberá incluir al menos la siguiente información:
  - a. De cada demandante:
    - o la fecha en la que se recibió la queja;
    - o el nombre y los detalles de contacto del demandante;
    - o una breve descripción de la queja;
    - o el nombre del miembro del personal / gerente de departamento involucrado;
    - o el nombre de la persona que gestiona la queja;
    - o la forma en que se manejó la queja; y
    - o la fecha en la que se manejó la queja.
  - b. Además, en caso de una queja:
    - o la fecha en la que se archivó la queja;
    - o una breve descripción de la queja;
    - o la persona que maneja la queja (director o la Junta de Supervisión);
    - o la forma en que se manejó la queja; y
    - o la fecha y el contenido de la decisión tomada.
  - c. Además, en caso de una apelación ante el Comité de Quejas:
    - o la fecha en que se recibió la notificación de apelación;
    - o la forma en que se manejó la apelación;
    - o la fecha y el contenido de la decisión del Comité de Quejas; y
    - o la fecha y el contenido de la decisión final.
  - d. Con respecto a las quejas:
    - o cualquier aprendizaje y/o ajustes (a la política) que se hayan hecho.
3. Estos registros se mantendrán por cinco años.

## **11. Rendición de cuentas**

1. El manejo de las quejas se realiza bajo la responsabilidad absoluta del director.
2. El método de manejo se incluye como una descripción de procesos en el Manual de calidad de Wilde Ganzen.
3. El director es responsable ante la Junta de Supervisión por la política aplicada en el manejo de las quejas en general y, cuando sea necesario, también de los problemas individuales. Con este fin, el director enviará cada año a la Junta de Supervisión un resumen del número de quejas recibidas indicando además la naturaleza de las mismas. También informará si, a causa de las quejas, se hicieron ajustes en la organización o a los procedimientos.

## **12. Conclusión**

Wilde Ganzen determina el procedimiento de presentación de quejas, el cual puede enmendarse o reemplazarse por un nuevo reglamento después de haber escuchado al Comité de Quejas. El presente procedimiento de presentación de quejas entrará en vigor el 1 de septiembre de 2022.