

Título de la política:	Política de quejas
Versión:	1.10
Fecha de aprobación:	29 <sup>de</sup> enero del 2014
Aprobado por:	Chet Kuchinad, Director Global de Recursos Humanos
Autor:	Joan Coyle
Fecha de revisión:	1 <sup>de</sup> julio del 2021

## SECCIÓN 1

### 1.1 DECLARACIÓN SOBRE LA POLÍTICA

El objetivo de esta política es garantizar que, sujeto a las excepciones establecidas a continuación, los empleados tengan una forma efectiva de plantear su insatisfacción o reclamos serios relacionados con sus (i) condiciones de servicio, (ii) situación laboral, (iii) relaciones laborales o (iv) cualquier acción que Save the Children International (SCI) haya tomado o esté considerando tomar en relación con ese empleado.

Esta política se aplica a todos los empleados de Save the Children International (SCI).

Para garantizar la implementación efectiva de esta política, deben establecerse procedimientos de queja para el personal nacional en cada uno de los países en los que opera SCI, incluidas todas las Oficinas de País, Oficinas Regionales, Oficinas de Incidencia y El Centro; también debe implementarse un procedimiento de quejas para el personal con contratos internacionales.

Todos los procedimientos de reclamo deben cumplir con la legislación local, que tiene prioridad sobre las disposiciones de esta política y los procedimientos relacionados.

## SECCIÓN 2

### 2.1 PRINCIPIOS

La Política de Quejas está sujeta y guiada por los siguientes principios:

- En todos los casos, los Gerentes/Supervisores deben abordar los reclamos con prontitud y no deben retrasar injustificadamente las reuniones, decisiones o la confirmación de esas decisiones.
- Los Gerentes/Supervisores deben actuar de manera consistente en relación con los reclamos y esto debe ser monitoreado por Recursos Humanos

- En caso que corresponda, se deben realizar investigaciones para establecer los hechos del caso.
- Los empleados deben ser permitidos de estar acompañados por un compañero de trabajo en cualquier reunión de queja formal.
- Los empleados deben ser permitidos de apelar cualquier decisión formal tomada.

#### **Excepciones a la Política de quejas:**

- Cuando la queja pueda estar relacionada o vinculada con el trabajo de un empleado con niños/niñas y jóvenes, se deberá aplicar la Política de Salvaguarda de la Niñez de Save the Children International, junto con esta política.
- Cuando el reclamo pueda estar relacionado con un fraude, se deberá aplicar la Política de Fraude de Save the Children International, junto con esta política.
- El procedimiento establecido en esta política consiste en ofrecer una forma justa y exhaustiva para que los reclamos sean tratados con la mayor rapidez posible, teniendo en cuenta la distribución geográfica de la organización.

#### **Procedimientos de quejas:**

Los procedimientos de quejas deben ser implementados en todas las dependencias de SCI, deben estar por escrito y ser de fácil acceso para el personal. El procedimiento debe incluir los siguientes elementos:

**Etapa informal:** el empleado discute el problema/queja con el supervisor inmediato; el supervisor inmediato considera el asunto y se reúne con el empleado para explicar su respuesta y comunicar su decisión.

**Etapa formal:** si no se llega a un acuerdo satisfactorio, el empleado debe escribir a su supervisor inmediato dentro de un tiempo razonable; la queja entonces normalmente pasará a la etapa formal, donde se lleva a cabo una audiencia de queja, de acuerdo con los procedimientos de SCI. El presidente de la audiencia debe dar una respuesta al empleado dentro de un período razonable, estableciendo por escrito cualquier decisión tomada como resultado de la audiencia e informando al empleado sobre su derecho de apelar.

**Etapa de apelación:** si el empleado desea apelar, debe hacerlo con el siguiente nivel jerárquico dentro de un período razonable. La apelación debe ser tratada de manera imparcial y, siempre que sea posible, por un gerente que no haya estado involucrado previamente en el caso. El gerente que atiende apelación considerará los hechos y tomará su decisión, comunicándola por escrito al empleado dentro de un período razonable. Esta es la etapa final del proceso.

#### **Quejas superpuestas y casos disciplinarios:**

Cuando un empleado plantea una queja durante un proceso disciplinario, este último puede suspenderse temporalmente con el objeto de tratar la queja. Cuando la queja y los casos disciplinarios están relacionados, puede ser apropiado tratar ambos asuntos al mismo tiempo.

## SECCIÓN 3

### 3.1 DEFINICIONES

Palabra/Término	Definición
<b>Queja</b>	Es cualquier insatisfacción o reclamo <b>grave</b> que un empleado tenga con Save the Children International en relación con sus (i) condiciones de servicio, (ii) situación laboral, (iii) relaciones de trabajo o (iv) cualquier acción que Save the Children International haya tomado o está considerando tomar en relación con ese empleado.

### 3.2 DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO/RELACIONADA

Enlaces a la Documentación de respaldo	
1.	Procedimientos de quejas de SCI
2.	Política y procedimientos disciplinarios de SCI
3.	Código de Prácticas de ACAS: procedimientos disciplinarios y de quejas. (ACAS es el Servicio de Arbitraje, Conciliación y Asesoría en el Reino Unido que establece el estándar por el cual se espera que los empleadores implementen procedimientos disciplinarios y de quejas. Los Tribunales de Empleo toman en cuenta el Código ACAS y, por lo tanto, es una norma importante que SCI tiene en cuenta al desarrollar políticas y procedimientos disciplinarios y de quejas. Cuando existan otras normas similares en las diferentes jurisdicciones legales en las que opera SCI, también deben tenerse en cuenta al aplicar la política y al desarrollar procedimientos locales.