



SCOUTS
Construir un Mundo Mejor



POLÍTICA DE QUEJAS

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL MOVIMIENTO DE SCOUT



SCOUTS®
Construir un Mundo Mejor

© Oficina Scout Mundial
GESTIÓN
Noviembre 2021

Oficina Scout Mundial – Centro de
Apoyo Global
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, MALASIA

Tel.: + 60 3 2276 9000
Fax: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

Se autoriza la reproducción a las
Organizaciones Scout Nacionales que
sean miembros de la Organización
Mundial del Movimiento Scout. El
crédito de la fuente debe ser dado en
el formato: © 2019.

Organización Mundial del Movimiento
Scout.
Reimpresión con permiso.

POLÍTICA DE QUEJAS
ORGANIZACIÓN MUNDIAL
DEL MOVIMIENTO DE SCOUT

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Esta Política de quejas (en adelante Política) describe el proceso que se utilizará al tratar una queja relacionada con las acciones de las Organizaciones Miembros (OM), los voluntarios de la OMMS o los empleados de la Oficina Scout Mundial (OSM) relacionados con cuestiones o actividades asociadas con la OMMS a nivel mundial, regional o nacional, así como con una Organización Miembro cuando el voluntario de la OMMS o el empleado de la OSM sea asignado a una OM por la OMMS para un proyecto o actividad.
- 1.2. Esta Política específicamente no cubre:
 - 1.2.1. Actividades o acciones de miembros individuales de las OM que son específicas o que ocurren en esas OM. Dichas quejas específicas de OM deben dirigirse a la OM en cuestión
 - 1.2.2. Las quejas internas de la OSM, quejas y problemas disciplinarios planteados por los empleados de OSM contra otros empleados, ya que están cubiertas en el Manual del Empleado de la Oficina Scout Mundial.

2. DEFINICIONES

- 2.1. Queja: significa una denuncia formal o disputa con o entre individuos de una OM y la OMMS a nivel mundial, regional o nacional planteada por un miembro individual de una OM, o un voluntario de la OMMS.
- 2.2. Organización miembro: significa cualquier Organización Scout Nacional, (OSN) que sea miembro de la OMMS, incluidas sus Asociaciones constituyentes
- 2.3. Queja grave, significa cualquier queja que cumpla con uno o más de los siguientes criterios:
 - 2.3.1. Persistencia de una queja en la que el procedimiento quejas se ha implementado completa y adecuadamente y este se ha agotado.
 - 2.3.2. Continua sin tener la intención de aceptar la evidencia documentada dada como un hecho, negando la recepción de una respuesta adecuada, a pesar de que se responde a su queja, o no acepta hechos que hayan sido verificados en la medida en que sea razonablemente posible.
 - 2.3.3. Enfoque regular y continuo en un asunto trivial en una medida que está fuera de proporción en relación a su importancia.
 - 2.3.4. Persistentemente plantea nuevos problemas o busca prolongar el proceso al plantear nuevas inquietudes o preguntas mientras se está abordando la queja. Esto excluye específicamente los problemas nuevos que son significativamente diferentes a la queja original y deben abordarse.
 - 2.3.5. Quejas o demandas irrazonables que imponen una carga a la OMMS en términos de recursos requeridos que son desproporcionados a la seriedad de la acusación o queja, y donde la queja está claramente diseñada para interrumpir o molestar, o tiene el efecto de acosar a otra persona o de otro modo puede ser caracterizado como obsesivo o manifiestamente irrazonable.
 - 2.3.6. Son las quejas y denuncias repetitivas que ignoran las acciones y respuestas suministradas previamente. manifiestamente irrazonable.

3. PROPÓSITO

El propósito que esta política busca es el de garantizar que una queja se aborde de manera imparcial, transparente y justa, así como para brindar a la OMMS la oportunidad de aprender y mejorar sus operaciones y desempeño a través de una revisión crítica de los comentarios.

3.1. El propósito de esta Política es:

- 3.1.1. Proporcionar un procedimiento de quejas, para ser implementado por la OMMS que sea justo, claro y fácil de usar por cualquier persona que desee presentar una queja
- 3.1.2. Asegurar que todas las quejas sean investigadas de manera justa y oportuna
- 3.1.3. Garantizar que las quejas se resuelvan de manera amistosa, siempre que sea posible.
- 3.1.4. Recopilar información que ayude a la OMMS a mejorar su desempeño y sus prácticas, tanto con respecto a las prácticas generales de gobierno de la OMMS como más específicamente en la aplicación del Código de Conducta.
- 3.1.5. Para garantizar la confidencialidad del proceso de gestión de quejas para proteger tanto al demandante como al demandado durante el proceso.

4. ACCIONES PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN

4.1. Para una implementación completa de esta Política, la OSM:

- 4.1.1. Traduce la Política en los cinco idiomas de trabajo de OMMS;
- 4.1.2. Da a conocer la existencia de este procedimiento de quejas;
- 4.1.3. Asegura de que todos los empleados de la OSM y los voluntarios de la OMMS que participan en actividades para y en nombre de la OMMS sean conscientes del proceso de presentación de una queja;

4.2. En caso de recibir un reclamo:

- 4.2.1. Asigna dos personas para recibir y gestionar las comunicaciones entre el Comité de Ética, el demandante y el demandado
- 4.2.2. Notifica al Secretario General, al Presidente del CSM y al Presidente del Comité de Ética cualquier queja recibida y cualquier conclusión de las mismas; y
- 4.2.3. Apoya los esfuerzos del Comité de Ética.

5. CONFIDENCIALIDAD

- 5.1. Toda la información de la queja se gestionará de manera sensible y confidencial, dando información solo a las partes interesadas y de acuerdo con los requisitos de protección de datos y requisitos legales con respecto a la cuestión de la queja.
- 5.2. Las quejas anónimas no serán aceptadas por el Comité de Ética.
- 5.3. A discreción del Comité de Ética, la identidad del demandante podrá no ser facilitada al demandado. Esta opción solo se dará cuándo el ocultar dicha información no socave la capacidad del demandado para afrontar la queja. Se entiende que si el caso se remite a las autoridades, en este caso, ocultar la identidad del demandante puede que no sea posible.

6. RESPONSABILIDAD

- 6.1. La responsabilidad general de esta Política y su implementación recae en el Secretario General.
- 6.2. El Secretario General designa a dos empleados de la OSM para recibir quejas. Son responsables de notificar al Secretario General, al Presidente del CSM y al Presidente del Comité de Ética todas las quejas recibidas y manejar la comunicación entre el Comité de Ética, el demandante y el demandado.
- 6.3. El Comité de Ética es responsable de las acciones, de acuerdo con esta Política, después de recibir una queja.

7. EFICACIA Y APLICABILIDAD

- 7.1. Esta Política se revisa como mínimo una vez cada tres años y se actualiza según sea necesario. Es efectivo a partir de la fecha en la que se adopta esta política, 15 de septiembre de 2020
- 7.2. Última revisión: 18 de mayo de 2020
- 7.3. Esta Política se aplicará a las quejas presentadas en o después de la fecha adoptada en el Artículo 7.1.

8. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE QUEJAS

- 8.1. Todas las quejas deben tomarse en serio, gestionarse de forma eficaz, tratarse de manera oportuna y promover el mantenimiento de las relaciones.
- 8.2. El proceso de gestión de quejas debe ser sólido y proteger contra la capacidad de cualquier persona para manipular el resultado de una queja.
- 8.3. Para que una queja sea considerada, debe:
 - 8.3.1. ser presentada por escrito
 - 8.3.2. que esté dentro del alcance de esta Política
 - 8.3.3. identificar al demandante y proporcionar información de contacto
 - 8.3.4. proporcionar la base para la queja y cualquier evidencia disponible.
- 8.4. La OMMS se reserva el derecho de hacer un seguimiento de cualquier incumplimiento del Código de conducta en cualquier momento, y la decisión se dejará en manos del Comité de Ética.
- 8.5. Para evitar cualquier error, la recepción de quejas será supervisada por dos empleados de la OSM que a su vez informarán de todas las quejas recibidas al Secretario General, Presidente de la CSM y al Presidente del Comité de Ética.
- 8.6. El Comité de Ética en la tramitación de la denuncia:
 - 8.6.1. debe brindar a todas las partes involucradas la oportunidad de presentar sus puntos de vista claramente para garantizar que todos los hechos sean claros y comprendidos.
 - 8.6.2. debe considerar todos los hechos y puntos de vista;
 - 8.6.3. puede, dentro de los límites de la confidencialidad, buscar el asesoramiento de otros expertos o consultores.
 - 8.6.4. debe buscar una solución que otorgue el derecho a una audiencia imparcial, esté alineada con la ética del Movimiento Scout y sea aceptable para ambas partes.

- 8.6.5. debe registrar los factores en los que han basado su recomendación.
- 8.6.6. debe investigar y concluir el proceso tan pronto como sea razonablemente posible.
- 8.6.7. debe con el apoyo de los procesos de la OSM, asegurarse de que el proceso de quejas se maneje en un idioma de trabajo de la OMMS, que sea aceptable para el denunciante y el demandado.
- 8.7. El proceso permite una única apelación en cualquier recomendación que surja de una queja por parte del demandado o el demandante, y la decisión después del proceso de apelación, según lo aprobado por la OSM, será definitiva.
- 8.8. Cuando las quejas se identifiquen como graves, el Secretario General puede remitir el asunto de la queja al Comité de Ética como una queja grave para que se tomen las medidas que se detallan a continuación.
- 8.9. Si la OSM considera que la queja supone un delito, el demandante debe ser informado y animado a informar sobre el asunto a las autoridades pertinentes a la jurisdicción del delito en cualquier momento. La OSM solo informará del delito directamente si, en la opinión considerada del Comité de Ética, en consulta con el asesor legal de la OSM, existe evidencia suficiente para justificar la acusación.
- 8.10. Si la queja involucra a un empleado de la OSM como demandado, el proceso se rige por el Manual del Empleado de la Oficina Scout Mundial. Una vez que la decisión sea ratificada por el Secretario General, la decisión será implementada por el Secretario General a través de los procesos internos apropiados, de conformidad con la legislación laboral pertinente.

9. PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS.

9.1. Las quejas se enviarán al Comité de Ética, ya sea:

- 9.1.1. a través de correo electrónico a complaints@scout.org,
o
- 9.1.2. por correo postal o en mano a la Oficina Scout Mundial,
Rue Henri-Christiné 5, P.O. Box 91, 1205 Ginebra, Suiza.

9.2. Al recibir una queja:

- 9.2.1. Los dos empleados de la OSM registrarán la queja y enviarán un correo electrónico al Secretario General, al Presidente del CSM y al Presidente del Comité de Ética para informarles de que se ha recibido una queja contra el demandado. Si el demandado es uno de estos tres individuos, esa persona será excluida de la lista de distribución en lo que se refiere a esta queja específica y solo se le notificará como demandado de acuerdo con el proceso que se describe a continuación.
- 9.2.2. Si una queja se refiere a un miembro del CSM o al Secretario General, el asunto se remitirá de inmediato al Comité de Ética. Si la queja es contra un empleado de la OSM, se aplica el procedimiento en el Manual del Empleado de la Oficina Scout Mundial.
- 9.2.3. Los dos empleados de la OSM que reciban quejas se asegurarán de que la queja cumpla con los requisitos del Artículo 8.3.
- 9.2.4. Si la queja cumple con esos criterios:
 - 9.2.4.1. La queja y la información de apoyo se enviarán al Presidente del Comité de Ética, a menos que la queja se relacione con el Presidente del Comité de Ética, en cuyo caso la queja se enviará al Secretario General, quien, para el trámite de la queja es miembro sin derecho a voto del Comité de Ética, cumple la función de Presidente del Comité de Ética para todas las acciones posteriores.
 - 9.2.4.2. La OSM notificará al demandante que la queja ha sido aceptada y está siendo procesada por el Comité de Ética. El proceso continuará con el Comité de Ética.

9.2.5. Si la queja no cumple con esos criterios:

9.2.5.1. La OSM notificará al demandante que la queja no cumple con los requisitos de la Política y le solicitará que: motive por qué debe considerarse según los criterios, o que proporcione información que permita que el Comité de Ética actúe sobre la queja. Si, al recibir la motivación o información adicional, los empleados de la OSM consideran que la queja cumple con los criterios, el proceso se seguirá como se describe en la Sección 9.2.4.

9.2.5.2. Si, después de habérselo notificado al demandante y consultado al Presidente del Comité de Ética, se acuerda que no se proporciona la información suficiente para justificar que la queja cumple con los criterios del Artículo 8.3, la OSM le notificará al demandante que no cumple con los requisitos de la Política y finalizará el proceso.

9.2.6. Si la queja se relaciona con un miembro del Equipo de la OMMS que también es miembro activo en una OM, una vez que la queja sea aceptada como válida bajo esta Política, la OSM, dependiendo de la naturaleza del asunto y el equilibrio entre la confidencialidad y la transparencia, puede a su discreción informar a la OM correspondiente que se ha recibido una queja con respecto a ese miembro.

9.3. Gestión de la queja

- 9.3.1. Al recibir una queja de la OSM, el Presidente del Comité de Ética:
 - 9.3.1.1. Asignará la queja a un subcomité del Comité de Ética
 - 9.3.1.2. Formará un subcomité con tres miembros del Comité de Ética, habiendo considerado las habilidades necesarias de estos miembros para investigar y procesar la queja
 - 9.3.1.3. Confirmará que no haya conflicto de intereses con respecto a la queja con cualquiera de los miembros del subcomité a los que haya asignado
 - 9.3.1.4. Cuando sea necesario para abordar la queja, solicitará el apoyo de la OSM directamente o para involucrar a expertos o consultores con habilidades especializadas que no están presentes en el Comité de Ética
- 9.3.2. Si el Comité de Ética considera que el asunto es tal que la participación continúa del demandado constituye un riesgo para la seguridad o la reputación de la OMMS o de sus miembros, el Comité de Ética puede:
 - 9.3.2.1. Hacer una recomendación al Secretario General para la suspensión del demandado con respecto a cualquier actividad de la OMMS mientras se investiga el asunto.
 - 9.3.2.2. Si el demandado es un miembro activo de una OM, y con el consentimiento del Secretario General, la recomendación de suspensión y los detalles de la queja pueden enviarse a un contacto apropiado en la OM correspondiente.
 - 9.3.2.3. Si el demandado es un empleado de la OMMS, la recomendación de suspensión se transmitirá a través del Secretario General para que actúe conforme a los procesos internos pertinentes.

- 9.3.3. Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la formación del subcomité. El Subcomité deberá asignar la queja, a través de la OSM:
- 9.3.3.1. Completar el documento de denuncia que detalle las supuestas infracciones, con los tiempos y lugares de las supuestas infracciones del Código de Conducta de la OMMS;
 - 9.3.3.2. Compartir el documento de queja con el demandante y proporcionar 5 días o una extensión razonable de no más de 14 días para que el demandante revise y acepte la información pertinente antes de que el documento de queja se envíe al demandado; notificar al denunciante y al demandado de un cronograma propuesto para acciones sobre la denuncia.
 - 9.3.3.3. Notifique al denunciante y demandado sobre un plazo de tiempo propuesto para las acciones con respecto a la denuncia.
- 9.3.4. Si el subcomité, en el curso de la investigación de la queja, identifica más infracciones del Código de Conducta más allá de las detalladas en el documento de la denuncia, ya sea por parte de los demandados, los denunciantes o cualquier tercero, se les otorgará el proceso completo y derechos asignados a los entrevistados iniciales en el proceso. Cuando esto requiera un ajuste a los plazos previamente comunicados, dicho cambio y el motivo por lo tanto se notificará por escrito a todos los encuestados y reclamantes.
- 9.3.5. Una vez que el asunto ha sido investigado y considerado, el subcomité del Comité de Ética decidirá si se requiere alguna sanción y emitirá una recomendación sobre la queja al CSM y al Secretario General. El presidente del subcomité estará disponible para informar al CSM y responder cualquier pregunta de aclaración necesaria sobre la recomendación presentada antes de las deliberaciones del CSM.
- 9.3.5.1. Si la recomendación no tiene ninguna sanción, la OSM notificará al demandante y al demandado de esta recomendación. Si el demandante se opone, en esta etapa puede iniciar el proceso de apelación que se detalla a continuación en el Artículo 9.4.

- 9.3.5.2. Si la recomendación se materializa en alguna forma de sanción, la recomendación se pasará al CSM para su ratificación. Si el asunto involucra a un miembro del CSM, el mismo miembro del CSM debe ser excusado y no podrá participar en el proceso de ratificación.
- 9.3.5.3. Si la OSM aprueba la sanción recomendada del Comité de Ética, la OSM se lo notificará al demandado y al demandante y tomará las medidas recomendadas. En caso de que el demandante o el demandado objetan la sanción recomendada, en esta etapa pueden iniciar el proceso de apelación que se detalla a continuación en el Artículo 9.4.
- 9.3.5.4. Si el CSM no aprueba la recomendación, la recomendación se remitirá nuevamente al Presidente del Comité de Ética para su reconsideración. Habiendo considerado los comentarios del CSM, el Comité de Ética emitirá una recomendación revisada y una justificación para la aprobación del CSM.
- 9.3.5.5. Si el CSM no acepta la recomendación revisada, el CSM lo notificará al Comité de Ética y tomará las medidas que considere oportunas.
- 9.3.5.6. In the event that a matter has multiple respondents, the subcommittee will make a separate recommendation for independent consideration by the WSC in the matter of each individual respondent.
- 9.3.6. Tanto el demandante como el demandado tienen derecho a una apelación en virtud de este proceso. Una vez que se haya escuchado la apelación que se detalla a continuación, la ratificación de la recomendación por parte del CSM es definitiva.

9.4. Proceso de apelación

- 9.4.1. Tanto el demandante como el demandado pueden apelar una decisión relacionada con las Secciones 9.3.2, 9.3.5.1, or 9.3.5.3 mediante notificación por escrito por correo electrónico, correo postal o en mano a la OSM. La justificación de la apelación debe proporcionar una base suficientemente consistente para que la apelación sea escuchada y poder presentar cualquier información requerida para considerar la apelación. Esta apelación debe presentarse dentro de los siete días hábiles posteriores a la recepción de la notificación por parte de la OSM al demandante y al demandando, respectivamente, o por la parte apelante en términos de las acciones relacionadas con los Artículos 9.3.2, 9.3.5.1, or 9.3.5.3. En el caso de un asunto que involucre a varios demandados, una apelación solo se considerará individualmente, y solo afectará la recomendación específica por la cual se presenta esa apelación y no tendrá ningún efecto en la decisión relacionada con las otras partes que no apelan.
- 9.4.2. El fundamento de la apelación será considerado por el Presidente del Comité de Ética y un miembro delegado del CSM. Si éstos lo consideran una apelación válida, la queja, junto con la apelación presentada por la parte demandante, se remitirá a un nuevo subcomité del Comité de Ética, presidido por el Presidente del Comité de Ética, sin incluir a ningún miembro del Comité de Ética. Subcomité original que consideró la denuncia. Los miembros adicionales externos al Comité de Ética pueden ser nombrados por el Presidente del Comité de Ética para formar el nuevo subcomité.
- 9.4.3. Habiendo considerado la apelación y la queja, el subcomité emitirá una recomendación al CSM.

- 9.4.4. Si la OSM aprueba la recomendación y la sanción (si corresponde) del Comité de Ética, la OSM lo notificará al demandado y al demandante y tomará las medidas recomendadas. La aprobación del CSM de este resultado de la apelación es definitiva.
- 9.4.5. Si el CSM no aprueba la recomendación, la recomendación se remitirá nuevamente al Presidente del Comité de Ética para su reconsideración. Habiendo considerado los comentarios del CSM, el Comité de Ética emitirá una recomendación revisada para su aprobación. La aprobación del CSM de este resultado de la apelación es definitiva. Si el CSM no acepta la recomendación revisada, el CSM lo notificará al Comité de Ética y tomará las medidas que considere oportunas.

10. DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO.

- 10.1. La OSM archivaré la queja y la recomendación, junto con las copias de las comunicaciones del demandante y del demandado.
- 10.2. A los efectos del aprendizaje institucional, el Comité de Ética producirá un resumen anónimo de la queja y las recomendaciones que surjan para el uso de la OSM en las comunicaciones internas.

11. SEGUIMIENTO Y APRENDIZAJE

- 11.1. El Comité de Ética será responsable de informar anualmente sobre las quejas presentadas y las medidas correctivas necesarias. Estos informes se deben revisar anualmente para identificar cualquier tendencia, lo que puede indicar la necesidad de tomar medidas adicionales.



SCOUTS®
Construir un Mundo Mejor

© Oficina Scout Mundial
GESTIÓN
Noviembre 2021

Oficina Scout Mundial – Centro de
Apoyo Global
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, MALASIA

Tel.: + 60 3 2276 9000
Fax: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

Se autoriza la reproducción a las
Organizaciones Scout Nacionales que
sean miembros de la Organización
Mundial del Movimiento Scout. El
crédito de la fuente debe ser dado en
el formato: © 2019.

Organización Mundial del Movimiento
Scout.
Reimpresión con permiso.



SCOUTS®
Construir un Mundo Mejor

© Oficina Scout Mundial
GESTIÓN
Noviembre 2021

Oficina Scout Mundial – Centro de Apoyo Global
Kuala Lumpur

Suite 3, Level 17
Menara Sentral Vista
150 Jalan Sultan Abdul Samad
Brickfields
50470 Kuala Lumpur, MALASIA

Tel.: + 60 3 2276 9000
Fax: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org