



POLÍTICA DE QUEJAS DE LA OMMS

INTRODUCCIÓN

Esta política describe el proceso que se utilizará cuando se trate de una queja relacionada con temas y actividades relacionadas con la Organización Mundial del Movimiento Scout (OMMS) a nivel mundial. No cubre las actividades que son específicas o ocurren en las Organizaciones Nacionales Scout (OSN). Estas últimas quejas deben dirigirse a la OSN respectiva. No se aplica a las quejas internas de la Oficina Scout Mundial, las quejas y las cuestiones disciplinarias, ya que están cubiertas por una política interna separada.

DEFINICIÓN

a) Queja: incluye una queja o disputa.

b) Queja vejatoria: una denuncia destinada a incomodar, avergonzar o causar gastos legales a la Organización y / o a un individuo. Una queja vejatoria es una forma de abuso, ya que tiene el poder de herir o perturbar la vida de otra persona y puede resultar en lesiones psicológicas.

PROPÓSITO

Asegurar que una queja presentada por una persona, un grupo o una OSN sea dirigida de manera justa, así como proporcionar a la OMMS una oportunidad de aprender y mejorar sus operaciones y desempeño al recibir retroalimentación crítica. Si el demandante es miembro de una OSN, la OSM se reserva el derecho de informar a la OSN.

Esta política pretende:

- Proporcionar un procedimiento de quejas que sea justo, claro y fácil de usar para cualquier persona que desee presentar una queja;
- Asegurarse de que todas las quejas sean investigadas de manera justa y oportuna;
- Asegurarse de que las quejas sean resueltas, siempre que sea posible, y que las relaciones afectadas sean reparadas;
- Recopilar información que nos ayude a mejorar nuestro desempeño y prácticas.



Para que esta política se aplique de manera completa, la Oficina Scout Mundial (OSM):

- Traducirá la Política en los cinco idiomas de trabajo de la OMMS
- Dará a conocer la existencia de este procedimiento de quejas para que la gente sepa cómo presentar una queja;
- Se asegurará de que todo el personal de la Oficina Scout Mundial y los voluntarios que participan en actividades para y en nombre de la OMMS sepan qué hacer si se recibe una queja;

¿DE DÓNDE SURGEN LAS QUEJAS?

Las quejas pueden provenir de cualquier persona u organización (incluyendo las OSN). Una queja sólo se puede actuar bajo esta política si se recibe por escrito.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información de la queja será tratada con sensibilidad, informándola sólo a aquellos que la necesitan conocer y siguiendo cualquier requisito de protección de datos que sea relevante.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad general de esta política y su aplicación recae en el Secretario General. En delegación por el Secretario General de la OMMS, cualquier funcionario de alto nivel será quien hará el triaje.

Las quejas pueden ser enviadas a complaints@scout.org

REVISIÓN

Esta política se revisa regularmente y se actualiza según sea necesario.

Aprobada en: 22 de marzo de 2015

Última revisión: Septiembre de 2016



PRINCIPIOS BÁSICOS

- (a) Para que una queja se considere como tal debe ésta estar relacionada con cuestiones y actividades asociadas con la OMMS a nivel mundial, incluida la Oficina Scout Mundial, el Comité Scout Mundial y sus subestructuras según el marco operativo para el trienio.
- (b) Todas las quejas deben ser tomadas en serio, manejadas de manera expedita, tratadas oportunamente y deben promover el mantenimiento de las relaciones.
- (c) Siempre que sea posible, toda reclamación debe tratarse en el nivel en que se originó la denuncia.
- (d) La persona a la que se somete la denuncia debe hacer todo lo posible para aclarar efectivamente los problemas e intentar resolverlo siempre que sea posible. Después de esta consideración, se puede remitir la queja a la siguiente autoridad superior en la OSM o a un miembro del Comité Ejecutivo si la queja es en contra de un miembro del Comité.
- (e) El miembro investigador:
- Debe proporcionar a todas las partes involucradas la oportunidad de expresar claramente sus puntos de vista para asegurar que todos los hechos sean claros y comprendidos;
 - Debe considerar todos los hechos y puntos de vista;
 - Puede buscar el consejo de otras personas usando estructuras y Procedimientos del Movimiento Scout;
 - Al tomar una decisión debe buscar una solución que esté de acuerdo con los principios de la justicia natural, ética del escultismo, manejable para ambas partes y;
 - Deben registrar los factores en los que haya basado su decisión.
- (f) Si el asunto no puede ser resuelto después de que se hayan tomado todas las medidas razonables a ese nivel, debe ser referido al siguiente nivel en la OSM para su resolución.
- (g) Si el resultado no es aceptado, cualquiera de las partes puede apelar la decisión y pedir que el asunto sea referido al siguiente nivel en la OSM.
- (h) Cualquiera de las partes puede apelar una decisión escribiendo al miembro investigador y solicitar que el asunto sea referido al siguiente nivel de la OSM. Una apelación por escrito debe contener razones por las cuales una decisión debe ser reconsiderada.
- (i) Si la queja se refiere a una posible práctica ilícita o maltrato infantil, el incidente debe ser referido inmediatamente a complaints@scout.org. Una vez que se reciba la notificación, la OSM hará una remisión inmediata a la autoridad correspondiente para su investigación.
- (j) Si se considera que la queja involucra un delito, se debe informar al demandante de que puede reportar el asunto a la policía en cualquier momento.



(k) En un pequeño número de circunstancias, se puede requerir una excepción a este proceso haciendo que el asunto sea referido a un nivel superior al de su origen. Donde esto sucede, la consulta con el personal local o su designado debe ocurrir.

(l) Cuando las denuncias se consideren vejatorias, el Secretario General podrá consultar a un grupo especial de investigación para que adopte las medidas oportunas.

CRITERIO EN LAS QUEJAS VEJATORIAS

Las quejas vejatorias pueden considerarse como tales cuando cumplen uno de los siguientes criterios:

- (a) Persiste en la presentación de una denuncia en la que el procedimiento de tramitación de las denuncias se ha aplicado y agotado plenamente y debidamente.
- (b) Existe la falta de voluntad repetida de aceptar la prueba documental dada como factual, negando la recepción de una respuesta adecuada a pesar de la correspondencia que responde a la queja, o no aceptar que los hechos a veces pueden ser difíciles de verificar.
- (c) Centrarse de manera regular y continua en una materia trivial en una medida que sea desproporcionada respecto a su importancia.
- (d) Se persiste en plantear nuevas cuestiones o se intenta prolongar el contacto suscitando nuevas inquietudes o preguntas mientras se está tratando la queja (nota: debe tenerse cuidado de no ignorar las nuevas cuestiones que son significativamente diferentes de la queja original).
- (e) Se propongan quejas o demandas irrazonables que impongan una carga significativa a la Organización y cuando la denuncia esté claramente concebida para perturbar o molestar, o tenga el efecto de acosar a otra persona o pueda caracterizarse como obsesiva o manifiestamente irrazonable.
- (f) Se realizan denuncias repetidas y denuncias que ignoran las respuestas anteriormente suministradas.



SOLUCIONANDO LAS QUEJAS

Paso uno

En muchos casos, la persona responsable de la cuestión por la que alguien más se está quejando es quien puede resolver de mayor forma la queja. Al recibir una queja, el funcionario de algo nivel al que se le ha asignado la reconocerá y bajo la guía del Secretario General tomará las medidas necesarias para tratar de resolver el problema.

Las quejas deben ser hechas dentro de los tres meses posteriores al conocimiento de los hechos.

Puede haber raras ocasiones cuando la OSM elija no responder a una queja en absoluto. Éstas ocasiones incluyen:

- Cuando una queja es acerca de algo que la Oficina Mundial Scout o la OMMS no tiene conexión directa. El Consejero General puede optar por responder para aclarar el caso, pero no está obligado a hacerlo.
- Cuando alguien persigue injustificadamente una queja de que la OSM ya ha respondido. Se les dará puntos de escalada, pero la OSM puede optar por no contestar de nuevo; El funcionario de alto nivel designado siempre informará al demandante de la decisión de hacer esto.
- Cuando un denunciante es obviamente abusivo, prejuicioso u ofensivo en su manera de manifestar su queja.
- Cuando un denunciante hostiga a un miembro del personal.
- Cuando una queja es incoherente o ilegible.
- Cuando una queja ha sido claramente enviada a la Organización Mundial del Movimiento Scout o a la Oficina Scout Mundial y numerosas otras organizaciones como parte de un correo masivo o correo electrónico.

La Organización Mundial del Movimiento Scout y la Oficina Scout Mundial no pueden responder a denuncias anónimas. Sin embargo, la OSM investigará la queja y usará la información para mejorar aquello que la organización pueda.

Si la queja se refiere a una persona específica y no es potencialmente una cuestión criminal, esa persona debe ser informada y tener la oportunidad de responder.



El funcionario de alto nivel de la OSM asignado tomará conocimiento de todas las quejas enviadas a complaints@scout.org. El Secretario General informará al Comité Ejecutivo sobre la designación del funcionario de alto nivel para tramitar las quejas y actualizará cualquier cambio, si lo hubiere.

Idealmente, los reclamantes deben recibir una respuesta definitiva (por medios electrónicos) de la OSM en un plazo de cuatro semanas. Si esto no es posible porque, por ejemplo, la investigación no se ha realizado completamente, se debe enviar un informe del progreso indicando cuándo se dará una respuesta completa.

Si la denuncia está justificada o no, la respuesta al demandante debe describir las medidas adoptadas para investigar la denuncia, las conclusiones de la investigación y las medidas adoptadas como resultado de la denuncia.

Paso dos

Si el demandante considera que el problema no ha sido resuelto satisfactoriamente en la primera etapa, puede solicitar que se revise la queja. Esta apelación (para revisión) sólo puede realizarse en un plazo de tres meses a partir de la fecha de la respuesta en la primera etapa. El Secretario General (o en caso de queja contra el Secretario General) el Comité Ejecutivo determinará un proceso para que esto ocurra. Para resolver esto, se puede buscar ayuda externa. La decisión tomada al final de esta etapa es definitiva.

Seguimiento y aprendizaje de las quejas

Las quejas son revisadas anualmente para identificar cualquier tendencia, lo que puede indicar la necesidad de tomar nuevas medidas.
