



Mayo 2020

POLÍTICA DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Contar con un mecanismo bien diseñado y que responda a las necesidades para manejar la entrada de comentarios externos (incluyendo sugerencias, quejas o comentarios positivos) mejorará la calidad de nuestro trabajo, aumentará la confianza de todas las partes implicadas, identificará las áreas de trabajo que necesitan ser fortalecidas y asegurará que CIVICUS aprenda del intercambio de información proporcionado a través de dicho proceso.

Por todo ello, CIVICUS agradece activamente sus respuestas e insta a los miembros de la Junta Directiva, a los miembros y al equipo en general a responder de manera constructiva a las quejas de las personas con las que trabaja, incluyendo a otros miembros, simpatizantes, donantes, socios, público en general, organismos oficiales y otras partes interesadas. Esta política de intercambio de información enlaza con el compromiso y cumplimiento con [Accountable Now](#), y tiene como objetivo asegurar el intercambio de información, la transparencia y el aprendizaje que fortalece nuestra rendición de cuentas y funcionamiento como organización.

Esta política se aplica a todas las personas del secretariado de CIVICUS, y a todo el personal y consultores de CIVICUS. También es posible enviar comentarios sobre los miembros de la Junta a través de este mecanismo y sus consultas serán analizadas conforme a lo que marcan los estatutos y políticas de CIVICUS, así como la [Política de membresía](#) y el [Código de conducta](#). Este mecanismo no contempla las actividades ni el comportamiento de los miembros, sólo tiene en cuenta la verificación de los miembros realizada por CIVICUS. También anima a los miembros de CIVICUS a que consideren la implementación y desarrollo de un mecanismo formal de intercambio de información para que puedan recibir comentarios y quejas, siempre que sea apropiado y factible en sus propias organizaciones o movimientos. Póngase en contacto con nosotros si necesita ayuda.

¿Qué es una queja, en el contexto de este proceso de intercambio de información?

En el contexto de este procedimiento, una queja es una reclamación externa realizada contra CIVICUS, más específicamente contra uno de sus empleados, consultores, asociados, o contra uno de sus programas, acciones o mensajes en los que la organización no ha cumplido con el compromiso esperado. Ese compromiso puede estar relacionado con la misión y valores de CIVICUS, las actividades, el uso de recursos, la conducta profesional y respetuosa del personal, o un requisito legal. También se puede presentar una

SOUTH AFRICA

Johannesburg Office

25 Owl Street, 6th floor
Johannesburg, 2092
Tel: +27 (0)11 833 5959

SWITZERLAND

Geneva Office

11 Avenue de la Paix
CH-1202
Geneva
Tel: +41(0)22 733 3435

UNITED STATES

Washington Office

117 Eye Street NW Suite 1150
Washington DC 20006, USA

New York Office

205 East 42nd Street, 15th floor
New York, New York, 10017

UNITED KINGDOM

London Office

Unit 60 Eurolink Business Centre
49 Effra Road
SW 1BZ, London
Tel: +44(0)20 7733 9696



queja contra un miembro de CIVICUS a la luz del compromiso de responsabilidad que tenemos como alianza, incluyendo la Junta Directiva. En estos casos, es necesario leer esta política conjuntamente con los procedimientos de cancelación como parte de nuestra [Política de membresía](#) (ver sección sobre finalización).

Principios y procedimientos

- Toda respuesta será tomada en serio y manejada lo más rápidamente posible, dependiendo de la naturaleza y complejidad del asunto. Los valores de transparencia y rendición de cuentas sustentarán cualquier queja o preocupación relacionada con el trabajo de CIVICUS.
- Todas las quejas, consultas y sugerencias serán recogidas y registradas a través de un punto central antes de tomar cualquier acción, y la documentación continuará durante y después de cualquier investigación requerida. La persona responsable de estrategia recibirá todos los formularios y determinará la persona más apropiada para atender la consulta, sugerencia o queja (dependiendo de la naturaleza y el nivel de las quejas). Esta persona identificará las cuestiones de conflicto de intereses para garantizar la objetividad y en caso necesario, la persona responsable de operaciones o la responsable del equipo de operaciones y sistemas evaluarán el formulario inicial e iniciarán cualquier proceso de investigación que pueda ser necesario.
- La confidencialidad relativa a la queja será salvaguardada en la medida en que sea razonablemente posible, incluyendo a la persona o personas a quienes se dirige cualquier queja.
- Las quejas serán manejadas de acuerdo con la [misión, visión y valores de CIVICUS](#), así como con sus políticas y procedimientos (en particular el mecanismo interno de respuesta al intercambio de información de CIVICUS) y de acuerdo con las leyes y regulaciones locales aplicables al caso.
- CIVICUS también se ajustará a su Política de denuncias cuando ejecute esta Política de intercambio de información.

SOUTH AFRICA

Johannesburg Office

25 Owl Street, 6th floor
Johannesburg, 2092
Tel: +27 (0)11 833 5959

SWITZERLAND

Geneva Office

11 Avenue de la Paix
CH-1202
Geneva
Tel: +41(0)22 733 3435

UNITED STATES

Washington Office

117 Eye Street NW Suite 1150
Washington DC 20006, USA

New York Office

205 East 42nd Street, 15th floor
New York, New York, 10017

UNITED KINGDOM

London Office

Unit 60 Eurolink Business Centre
49 Effra Road
SW 1BZ, London
Tel: +44(0)20 7733 9696