



Procedimiento de quejas de Hivos

Calidad del Servicio

Hivos tiene como objetivo ser una organización transparente, que brinde un servicio de alta calidad a las organizaciones implementadoras, consultores y otros clientes. Sin embargo, los errores ocurren. Para ayudarnos a aprender de nuestros errores y mejorar nuestro desempeño, lo invitamos a presentar cualquier queja que pueda tener sobre nuestro servicio o personal y hacer sugerencias para mejorar.

Todas las organizaciones implementadoras están obligadas a informar a su personal y proveedores de servicios sobre el Procedimiento de Quejas de Hivos y dónde pueden encontrarlo en www.hivos.org.

Comportamiento inapropiado / acoso sexual

El procedimiento de quejas Hivos también está diseñado para hacer frente a un comportamiento inapropiado - incluido el acoso (sexual), la intimidación y las represalias - por parte de HIVOS (empleadas o empleados), organizaciones de ejecución y los y las proveedores de servicios (y sus empleados y empleadas). Pero si no desea que Hivos se entere sobre su queja, puede utilizar nuestro servicio de denuncia de irregularidades [enlace], que es para denuncias anónimas. En este caso, un consejero confidencial externo se comunicará con usted.

Cómo presentar una denuncia

Envíe por correo electrónico su queja (o sugerencia) a su persona de contacto de Hivos, con una copia de nuestro gerente de calidad complaints@hivos.org. Si no tiene o no puede utilizar su contacto en Hivos, o si desea presentar una queja general, puede enviar un correo electrónico a complaints@hivos.org directamente.

- Incluya el asunto de la queja y una descripción detallada en su correo electrónico. De lo contrario, no se tratará como una queja.
- Hivos solo acepta quejas presentadas dentro de los 6 meses posteriores al evento en cuestión.

En dos semanas, recibirá una confirmación por escrito de recibo e información sobre los próximos pasos. Si no está satisfecho con la solución, puede volver a enviar la queja al jefe del departamento en cuestión (copiando en complaints@hivos.org). Si aún no está satisfecho, puede escalar el asunto a niveles superiores de gestión de Hivos. Si Hivos no puede resolver el problema, puede dirigirse al Comité de Quejas de Partos.



Asesores confidenciales externos

Si la queja se refiere a un comportamiento inapropiado, incluido el acoso sexual, se tramitará por medio de un Asesor confidencial externo. Este Asesor confidencial se comunicará con usted directamente después de que Hivos haya recibido su queja.

Las responsabilidades del consejero confidencial son:

- comprobar si el denunciante necesita apoyo físico o mental y, de ser así, organizarlo
- dar consejos sobre cómo iniciar un procedimiento de quejas (Mecanismo de quejas formales o informales)
- proporcionar orientación sobre el procedimiento de quejas.