

Políticas y procedimientos de quejas para las organizaciones miembros

de la Coalición contra la agresión sexual en Iowa (IowaCASA)

Última actualización: 2019 de octubre



Índice

Política de quejas.....	3
Nuestros principios guía	3
¿Qué es una queja?.....	4
Procedimiento de quejas (<i>Leer el Anexo III para ver el cronograma completo</i>):	5
Política de conflicto de interés	7
Anexos:.....	9
Anexo I: Formulario de quejas.....	10
Anexo II: Diagrama de flujo para el proceso de quejas	12
Anexo III: Cronograma del proceso de quejas.....	13
Anexo IV: Glosario de términos.....	15
Anexo V: Preguntas frecuentes	17

Preguntas y solicitudes

Todas las preguntas acerca del proceso de quejas de IowaCASA se pueden dirigir a la Coordinación de asistencia técnica y proyectos especiales. El objetivo de IowaCASA es asegurar que todos nuestros servicios, incluyendo este proceso de quejas, sean accesibles a todas las personas. Si desea solicitar alguna adaptación o servicios en un idioma específico durante cualquier parte del proceso de quejas, por favor, comuníquese con nosotros.

Coordinación de asistencia técnica y proyectos especiales

Coalición contra la agresión sexual en Iowa
3030 Merle Hay Rd, Des Moines, IA 50310

Página web: www.iowacasa.org

Email: membership@iowacasa.org

Teléfono: 515-244-7424

Fax: 515-850-1900

Política de quejas

La Coalición contra la agresión sexual en Iowa (IowaCASA) está comprometida a garantizar que cualquier persona que utilice los servicios de un [programa miembro](#) de IowaCASA o se haya visto afectado por sus operaciones tenga el derecho de entablar una queja formal.

A continuación, detallamos un procedimiento de quejas que:

- Está a disposición de todos los clientes, sobrevivientes, integrantes del personal pagados o voluntarios, integrantes de la junta directiva, integrantes de la comunidad o cualquier otra [parte involucrada](#) de los programas miembros de IowaCASA.
- Garantiza que las quejas se procesen a plenitud y se respondan oportunamente.
- Cumple con nuestros principios guía (ver a continuación).

Nuestros principios guía

Comunicación ética

Aunque IowaCASA está convencida de que, a menudo, lo ético es resolver los conflictos directamente, entendemos que esto no siempre es posible debido a desequilibrios de poder, estructuras institucionales u otras circunstancias. Como la organización que supervisa el proceso de quejas, IowaCASA se comunicará de manera respetuosa y ponderada con todas las partes involucradas.

Equidad

IowaCASA se compromete a asegurar que todas las partes involucradas en el proceso de quejas tengan la oportunidad de abordar las inquietudes que surjan, y que la queja se someta a una revisión ecuaníme desde múltiples perspectivas. Entendemos que, con cada queja, también debemos tomar en cuenta las identidades y experiencias particulares de las personas involucradas.

Responsabilidad transformadora

IowaCASA trabajará con ambas partes para crear soluciones que se presten a la sanación y la mejora de los servicios ante la agresión sexual. Trabajaremos con, no en contra de, aquellos que estén dispuestos a reconocer el daño y

mejorar los servicios ante la agresión sexual. Nuestro proceso prioriza la toma de medidas concretas en términos de rendición de cuentas y responsabilidad.

Nuestros principios guía (continuación)

Transparencia

Estamos comprometidos a asegurar que todas las partes involucradas entiendan el proceso de quejas en su totalidad y lo que pueden esperar de este. Si algo no queda claro, nos esforzaremos en proporcionarles mayor claridad. Si bien hay cierta información que se debe mantener confidencial debido a asuntos de personal, confidencialidad de nuestros clientes u otras razones, les proporcionaremos la información más relevante que podamos.

Conciencia del trauma

Los encargados de revisar y atender quejas emplearán los principios antes enumerados para proporcionar un proceso que respete a las personas involucradas y también tome en consideración sus experiencias de vida. Nuestro trabajo, incluyendo las conversaciones difíciles respecto a las quejas, se realizará con el entendimiento de los diferentes impactos que el trauma puede ejercer sobre la vida de cada persona.

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de insatisfacción con los servicios u operaciones de un programa miembro de IowaCASA, incluyendo insatisfacción con los empleados o servicios prestados en un programa miembro. Cualquier persona puede entablar una queja, incluyendo, entre otros: integrantes pagados o voluntarios del personal, integrantes de la junta directiva, sobrevivientes, clientes o integrantes de la comunidad.

Nuestra política abarca quejas acerca de:

- Los estándares de servicio que los integrantes de la comunidad deben esperar de los programas miembros.
- La conducta y atención ética de los programas miembros en la prestación de estos servicios.

- [Incidentes de violencia en el trabajo](#) que haya vivido algún empleado o voluntario del programa miembro y que afecte, directa o indirectamente, los servicios que presta el programa miembro.

Nuestra política de quejas no abarca:

- Asuntos internos de personal* que no afecten los servicios de la comunidad donde se encuentra el programa.
- Insatisfacción basada en recursos o políticas fuera del control del programa.
- Asuntos que ya se hayan evaluado a plenitud a través este proceso de quejas.
- Quejas anónimas.

*Las decisiones de contratación, despido o sanciones disciplinarias a empleados dependen de cada programa. IowaCASA no tiene la autoridad de tomar este tipo de decisiones en nombre de otra organización.

Procedimiento de quejas

(Leer el Anexo III para ver el cronograma completo):

Este procedimiento de quejas se utilizará cuando IowaCASA reciba una queja contra alguno de sus programas miembros.

Primer paso: Envío de la queja

La persona o personas que decidan entablar una queja formal deben enviar el formulario de quejas de IowaCASA a la Coordinación de asistencia técnica y proyectos especiales de IowaCASA o a un empleado de IowaCASA que ocupe un cargo a nivel de director. Este formulario también está disponible en Internet.

Segundo paso: IowaCASA evalúa la queja para determinar si cumple con los criterios

La coordinación de asistencia técnica y proyectos especiales de IowaCASA y un empleado de IowaCASA que ocupe un cargo a nivel de director se encargarán de determinar si una queja cumple o no con los criterios del proceso de IowaCASA. Dicha determinación se hace caso por caso. Los

empleados utilizarán la información que incluyó el demandante para determinar si la queja cumple con los criterios del proceso de IowaCASA.

Si la queja cumple con dichos criterios, la queja avanzará al tercer paso de este proceso. Si la queja no cumple con los criterios apropiados para este proceso, al demandante se le enviará un acuse de recibo con otras posibles opciones de denuncia.

Tercer paso: La entidad nombrada recibe la queja y tiene la opción de responder

Si la queja avanza al tercer paso, a la entidad nombrada se le enviará una copia de la queja recibida. La entidad nombrada tendrá 10 días hábiles para enviar una respuesta opcional y/o documentos de apoyo.

Cuarto paso: Revisión de queja y determinación

El [Comité de evaluación de IowaCASA](#) examinará el expediente de la queja, el cual incluirá: la queja formal, la declaración de la entidad nombrada y cualquier otra información que alguna de las dos partes haya provisto. Tras recibir el expediente de la queja, el comité de evaluación tendrá 40 días hábiles para solicitar y recopilar información adicional de ambas partes.

El comité, junto con la dirección ejecutiva de IowaCASA o su designado, harán una determinación al final del cuadragésimo (40^{mo}) día hábil.

Quinto paso: Derecho de apelación

Ambas partes recibirán una notificación sobre la determinación de la queja el mismo día. Si la determinación indica que la entidad nombrada no tiene la obligación de hacer nada, *el demandante* tiene siete días para apelar la decisión ante la Junta Directiva de IowaCASA. Si la determinación indica que la entidad nombrada tiene la obligación de tomar medidas pertinentes, *la entidad nombrada* tiene siete días para apelar la decisión ante la Junta Directiva de IowaCASA.

Proceso de apelación:

Al presentar una solicitud de apelación, por favor, incluya la razón de la solicitud y cualquier información que se desee incluir y envíela a membership@iowacasa.org a la “Atención de: la Junta Directiva”.

También se puede enviar por correo postal o dejar en persona una copia en papel de dicha solicitud en la oficina de IowaCASA, 3030 Merle Hay Rd, Des Moines, IA 50310.

Dentro del trascurso de 30 días a partir de la fecha de la solicitud, la Junta Directiva revisará la queja, la apelación y cualquier información nueva para hacer su determinación definitiva. Los integrantes de la Junta Directiva que hayan participado en el comité de evaluación inicial quedarán excluidos del proceso de apelación para evitar posibles sesgos.

Leer el Anexo III para ver el cronograma del proceso de apelación.

Sexto paso: Plan de acción para la entidad nombrada y la coalición

Si durante el proceso se determinó que la entidad nombrada debe tomar medidas pertinentes, la entidad nombrada y representantes de IowaCASA se reunirán en persona para hablar acerca de un plan de acción y cronograma de mutuo acuerdo. A la entidad nombrada se le pedirá enviar dos informes de actualización a IowaCASA acerca de su progreso. La persona que entabló la queja tiene la opción de recibir dichos informes a través de IowaCASA, si así lo desea.

Séptimo paso: La entidad nombrada completa el proceso

Una vez que la entidad nombrada haya completado satisfactoriamente el plan de acción de IowaCASA, recibirá una notificación escrita indicando que se completó el proceso de quejas.

Política de conflicto de interés

Los integrantes del comité de evaluación pueden abstenerse de participar o el personal de IowaCASA podría pedirles abstenerse del proceso de quejas en caso de que exista algún conflicto de interés. Ejemplos de conflictos incluyen, entre otros:

- La queja involucra a un programa miembro donde alguien del comité trabaja actualmente o trabajó anteriormente.

- La queja involucra a una persona que actualmente trabaja o anteriormente trabajó con alguien del comité.
- Un sobreviviente que recibió servicios de un integrante del comité o el lugar de empleo del integrante del comité es quien entabla la queja.
- La queja involucra a alguien cercano a algún individuo del comité de evaluación.
- Cualquier persona puede rechazar la invitación de estar en el comité de evaluación sin dar ninguna razón.

Si hay integrantes del comité de evaluación que deban abstenerse, se reemplazarán por una cantidad igual de personas provenientes del personal y Junta Directiva de IowaCASA. El comité de evaluación debe estar compuesto de al menos seis personas.

Anexos:

- I. Formulario de quejas
- II. Diagrama de flujo para el proceso de quejas
- III. Cronograma del proceso de quejas
- IV. Glosario de términos
- V. Preguntas frecuentes

Anexo I: Formulario de quejas

La versión en Internet está disponible en la página www.iowacasa.org/complaint-application

Formulario de quejas de IowaCASA

Información de contacto

Nombre del demandante (*persona que presenta la queja*):

Dirección de email:

Número telefónico:

Información sobre la queja

1. Entidad nombrada (*persona u organización contra quien se hace la queja*):

2. Por favor, seleccionar el tipo de queja:

Incumplimiento de
confidencialidad

Denegación de servicios

[Discriminación](#)

Fraude

Otra: _____

Violencia en el lugar de trabajo:

[Discriminación](#)

[Acoso](#)

[Represalias](#)

3. ¿Cuál es la fecha aproximada del incidente más reciente?

4. ¿Se ha tratado abordar esta queja directamente con las partes involucradas?
Si la respuesta es sí, por favor, explicar.

5. Resumen de la queja:

Esta sección es para describir la queja detalladamente, en la medida en que se sienta cómodo. Por favor, incluya los nombres de las personas, lugares y fechas involucradas. Detalle cada tipo de queja. Si sabe de alguna infracción a los estándares de servicio o el código de ética de IowaCASA, por favor, inclúyalos textualmente a continuación. Si necesita más espacio para describir la queja o si tiene documentos de apoyo que desee incluir en esta queja, por favor, inclúyalos como adjuntos.

Por favor, leer lo siguiente:

Entiendo que, si esta queja avanza en el proceso de quejas de IowaCASA, la entidad nombrada recibirá una copia de este formulario de quejas (Se eliminarán su número telefónico y dirección de email y no se le revelarán a la entidad nombrada en ningún momento).

Entiendo que IowaCASA seguirá las Políticas y procedimientos de IowaCASA y que hay una copia disponible para mí si deseo revisarlas. No se garantiza ningún resultado en particular.

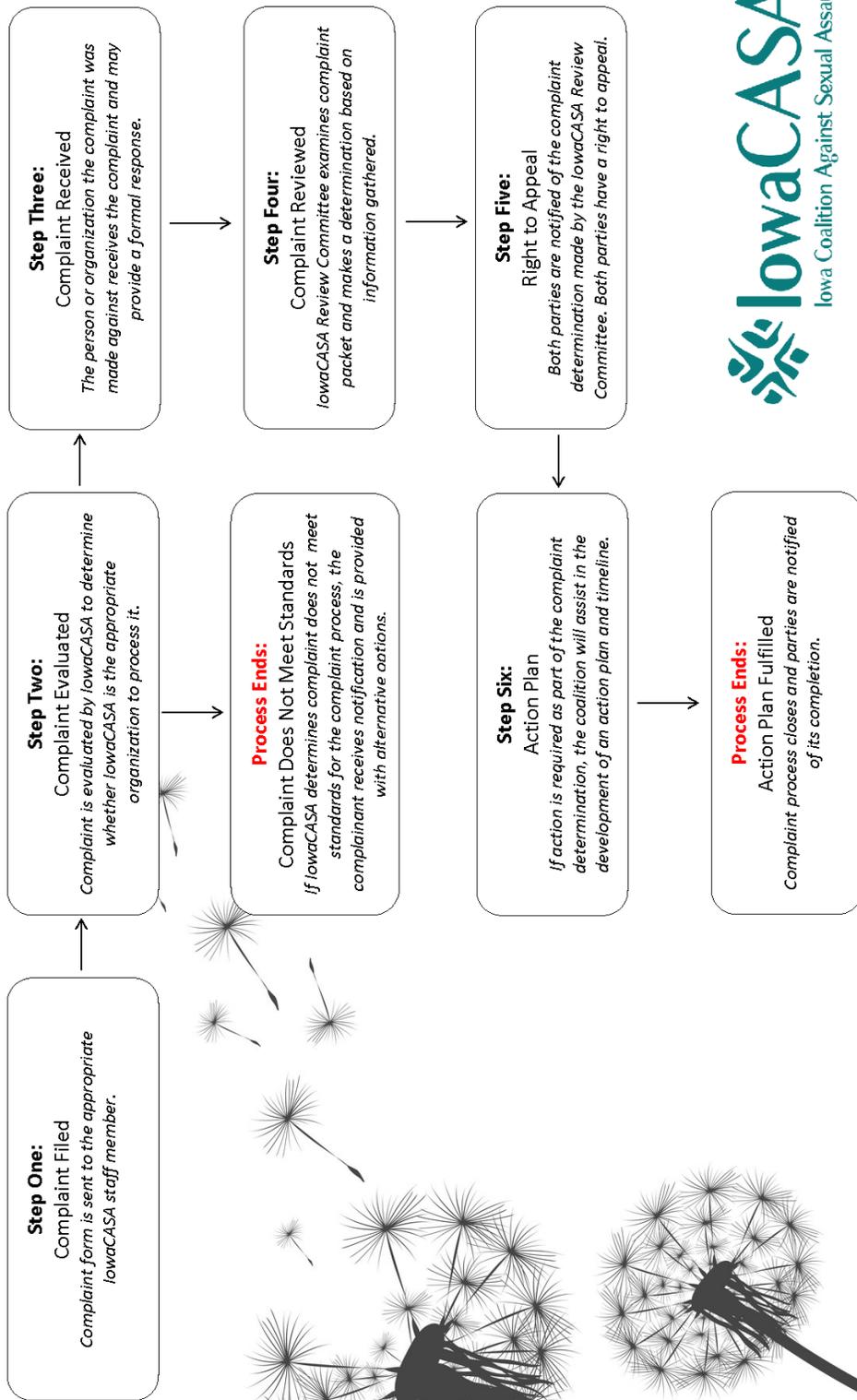
Firma

Fecha

Anexo II: Diagrama de flujo para el proceso de quejas

Para ver una versión con letra más grande en PDF, visite www.iowacasa.org/grievance-policy

Complaint Process Flow Chart



Anexo III: Cronograma del proceso de quejas

Cronograma del proceso de quejas

Día 1	Envío de la queja	<i>El formulario de quejas se presenta al personal de IowaCASA o se envía por Internet.</i>
Día 7	Evaluación de la queja	<i>IowaCASA evalúa la queja para determinar si IowaCASA es la organización adecuada para procesarla.</i>
Día 14	Notificación a las partes involucradas	<i>Si la queja procede, la persona contra quien se hizo la queja recibe una notificación y copia de la queja. Si la queja no procede, al demandante se le envía un acuse de recibo de la queja.</i>
Día 25	Opción de responder	<i>La persona contra quien se hizo la queja (la entidad nombrada en la queja) tiene diez días para presentar una respuesta y documentos de apoyo.</i>
Día 25 al 65	Revisión de la queja	<i>El comité de evaluación de IowaCASA examina el expediente de la queja, obtiene información adicional y se habla sobre la determinación.</i>
Día 65	Determinación	<i>El comité de evaluación de IowaCASA y la dirección ejecutiva hacen la determinación. Se envían cartas de notificación a todas las partes involucradas, incluyendo instrucciones sobre medidas a tomar, si las hay.</i>

Cronograma del proceso de apelación

Día 7	Derecho de apelación	<i>Ambas partes reciben una notificación de la determinación de IowaCASA respecto a la queja. Ambas partes tienen siete días hábiles para apelar.</i>
Día 8 al 38	Evaluación de la apelación	<i>La Junta Directiva revisará el expediente de la queja, la solicitud de apelación y cualquier información nueva para hacer su determinación definitiva.</i>
Día 38	Determinación en cuanto a la apelación	<i>La Junta Directiva hacer su determinación definitiva. Se envían cartas a todas las partes involucradas, incluyendo instrucciones sobre medidas a tomar, si las hay.</i>

Notas sobre los cronogramas:

1. Los días incluidos en este cronograma son días hábiles, no se incluyen fines de semanas ni feriados de IowaCASA.
2. Cualquier medida o acción requerida de la entidad nombrada en la queja se describirá en la carta de determinación. Los plazos para las medidas de seguimiento varían considerablemente según cada queja y por lo tanto, no se incluyen en este cronograma.
3. IowaCASA se reserva el derecho de adelantar estos plazos si la queja en cuestión está vinculada directamente a acciones perjudiciales para los sobrevivientes.

Anexo IV: Glosario de términos

Demandante

En este documento que detalla las Políticas y procedimientos de quejas, la persona o parte que entabla una queja a través del proceso de quejas de IowaCASA se denominará “Demandante”.

Discriminación

La denegación de servicios, la prestación injusta de servicios o la denegación de adaptaciones razonables a cualquier persona o grupo debido al color, raza, grupo étnico, religión, nacionalidad, idioma, embarazo, estado civil, paternidad o maternidad, edad, discapacidad, enfermedad mental, identidad de género u orientación sexual.

Discriminación en el lugar de trabajo

Prácticas injustas en la contratación, despido, ascensos, referencias y otros aspectos del empleo debido al color, raza, grupo étnico, religión, nacionalidad, idioma, embarazo, estado civil, paternidad o maternidad, edad, discapacidad, enfermedad mental, identidad de género u orientación sexual. Esto también incluye conductas discriminatorias y comentarios sutiles que a menudo aparentan ser sin intención o pasan desapercibidos ante los compañeros de trabajo con identidades dominantes (Ver: [Microagresiones](#)).

Programa miembro

IowaCASA es una organización compuesta por miembros, que proporciona capacitación y asistencia técnica, además de dar una voz legislativa, a los programas integrales contra la agresión sexual y los refugios (albergues) de víctimas en todo el estado de Iowa. Estos programas, los cuales proporcionan servicios directos a los sobrevivientes, solicitan la membresía anualmente y se les exige cumplir con los estándares de IowaCASA. Se puede encontrar la lista exhaustiva de los programas miembros aquí: <https://www.iowacasa.org/victim-services-in-iowa>.

Entidad nombrada (en la queja)

En este documento que detalla las Políticas y procedimientos de quejas, la persona o parte que se alega que ha quebrantado los estándares de IowaCASA se denominará “Entidad nombrada (en la queja)”.

Represalias

Acciones hostiles, como despido o degradación de cargo, a raíz de la denuncia, por parte de un empleado, de políticas públicas o de empleo claramente definidas, como, por ejemplo: rehusarse a formar parte de o denuncia de actividades ilícitas, presentar un reclamo por haber sufrido un accidente en el trabajo, u obedecer políticas que promueven el bienestar de los sobrevivientes, como las leyes antidiscriminación.

Acoso

Conductas que resultan en la humillación, intimidación o coacción de una persona a través de ataques personales. Son conductas que hacen que un individuo se sienta incómodo o avergonzado y que causan angustia emocional. El acoso frecuentemente ocurre cuando una persona que discrimina a otra desea ejercer su poder o control. El acoso sexual, específicamente, se refiere a conductas no deseadas, de índole sexual. El acoso puede ser físico, verbal, escrito o a través de la tecnología.

Grupo o parte interesada

Se refiere a cualquier individuo o entidad que tenga intereses o se vea afectado por una organización en particular. Incluye a personas como: integrantes de la junta directiva, personas que atiende la organización, donantes, fuentes de fondos, colaboradores en la comunidad, etc. Los grupos o partes interesadas pueden afectar o verse afectados por las acciones, objetivos y políticas de la organización.

Violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el lugar de trabajo es la amenaza o acción real de violencia contra los empleados o el lugar de trabajo. Esto puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo. Los empleados tienen el derecho de esperar un entorno de trabajo que promueva la protección ante la violencia. La discriminación, el acoso y las represalias son todas formas de violencia en el lugar de trabajo.

Anexo V: Preguntas frecuentes

¿Hay algún límite de tiempo para entablar una queja?

Por lo general, las quejas se deben hacer dentro del trascurso de tres meses del incidente o dentro del trascurso de tres meses a partir de cuando el demandante conoció la causa de la queja. El especialista en membresía de IowaCASA puede hacer excepciones a esta regla tras conversarlo con el personal de liderazgo a nivel de dirección, y tomando en cuenta las razones que generaron el retraso (por ejemplo, daños físicos, emocionales o sexuales) y la viabilidad de evaluar el tema.

¿Quién evalúa la queja?

Las quejas las evalúa un comité de integrantes de la Junta Directiva y el personal de IowaCASA, denominados aquí como “El comité de evaluación”. El comité está compuesto por seis individuos: dos empleados de IowaCASA y cuatro integrantes de la Junta Directiva de IowaCASA. A veces, surgen conflictos que hacen que ciertas personas del comité de evaluación no puedan participar en el proceso. Por favor, leer la sección “Política de conflicto de interés” para conocer más información.

Si el programa miembro contra el cual estoy entablando la queja es mi empleador, ¿IowaCASA me puede proteger contra el despido u otras represalias?

Desafortunadamente, IowaCASA no tiene la autoridad para proteger su estatus como empleado ni evitar que ocurra algún tipo de represalias. IowaCASA insta a los empleados que deseen entablar una queja a que revisen las políticas de personal de su agencia, la cual posiblemente aborda los temas de las quejas formales, políticas de denunciante, causa de despido, etc., y que evalúen cuidadosamente sus opciones. Si siente que ha sido víctima de represalias, es posible que tenga opciones aparte de este proceso de quejas (ver información a continuación).

¿Este proceso es la única manera de abordar inquietudes con respecto a un programa miembro de IowaCASA?

El proceso de quejas formales de IowaCASA no es adecuado para todas las situaciones o personas. Los individuos que deseen abordar sus inquietudes de manera más informal pueden hacerlo llamando, escribiendo o redactando un email al especialista en membresía para pedir más información.

Además, es posible que otras instituciones externas estén mejor facultadas para atender la queja que desee abordar. IowaCASA no recomienda ningún proceso específico en particular; más bien, ofrece opciones y recursos para que el demandante pueda tomar sus propias decisiones. Entre las opciones existentes están:

- Las agencias locales de derechos civiles y humanos (en inglés) - <https://icrc.iowa.gov/about-us/local-human-civil-rights-agencies>
- La comisión de derechos civiles y humanos de Iowa - <https://icrc.iowa.gov/file-complaint>
- Agencias que brindan fondos a los programas miembros - varían según el caso
- La comisión de igualdad de oportunidades en el empleo de los EE.UU. - <https://www.eeoc.gov/employees/charge.cfm>

¿Cuáles son algunos ejemplos de determinaciones respecto a quejas?

De acuerdo con nuestros principios guía, IowaCASA trabajará con aquellos que estén dispuestos a reconocer el daño que hayan causado y mejorar los servicios ante la agresión sexual. Nuestro proceso prioriza la toma de medidas concretas en términos de rendición de cuentas y responsabilidad. Ejemplos de determinaciones pasadas incluyen, entre otras:

- Capacitaciones o sesiones de *coaching* obligatorias
- Apoyo para volver a redactar políticas y procedimientos
- Consultoría y capacitación a profundidad de la junta directiva

En algunos casos, es posible que el comité recomiende:

- Una denuncia ante las autoridades que aportan fondos
- Período de prueba como miembro de la coalición
- Revocación de la certificación como consejero/orientador de víctimas