
PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS O CONFLICTOS DEL VOLUNTARIADO

DEPARTAMENTO DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN



ÍNDICE

1. Introducción
2. Quejas de las personas voluntarias.
 - 2.2 Quejas de las personas voluntarias sobre su responsable (Técnico).
 - 2.3 Quejas de las personas voluntarias sobre otros miembros del equipo de Oxfam Intermón.
 - 2.4 Otras quejas de las personas voluntarias.
 - 2.5 Quejas anónimas y en nombre de otras personas.
3. Gestión de conflictos con el Voluntariado.
 - 3.1 Resolución informal.
 - 3.2 Proceso formal: Calendario y actuaciones.
 - 3.2.1 Falta grave y suspensión temporal de voluntariado.
 - 3.2.2 Proceso de apelación.
 - 3.2.3 Funciones y responsabilidades.
 - 3.2.3.1 Acompañantes en las reuniones.
 - 3.2.3.2 Asesor de RRHH.

ANEXO - 1 Borrador de carta para la suspensión de una persona voluntaria durante la investigación.

ANEXO - 2 Borrador de carta para invitar a una persona voluntaria una reunión formal.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer directrices para gestionar las quejas que realizan las personas voluntarias que forman parte de los equipos de Oxfam Intermón en relación al cumplimiento de la Política de Voluntariado y establecer los procedimientos para su resolución.

En Oxfam Intermón es fundamental que todas las personas que forman parte de la institución mantengan los más altos estándares de conducta y es obligatorio que cumplan la legislación local e internacional, el Código de Conducta Oxfam y todos los criterios de comportamiento que se establezcan internamente.

En el caso de comportamientos inadecuados o malas prácticas que contravengan el Código de Conducta Oxfam, en los que implican existencia o presunta existencia de casos de falta grave, como acoso, asalto, discriminación o robo, se seguirán las orientaciones del “Protocolo de denuncia y gestión del comportamiento inadecuado” disponible en <https://oxfam.app.box.com/file/68035309781>

Asimismo, recordamos que para denunciar estos comportamientos la organización tiene a disposición de todo su equipo, el buzonetico@oxfamintermon.org que garantiza la confidencialidad y la salvaguarda de las personas denunciantes.

2. QUEJAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

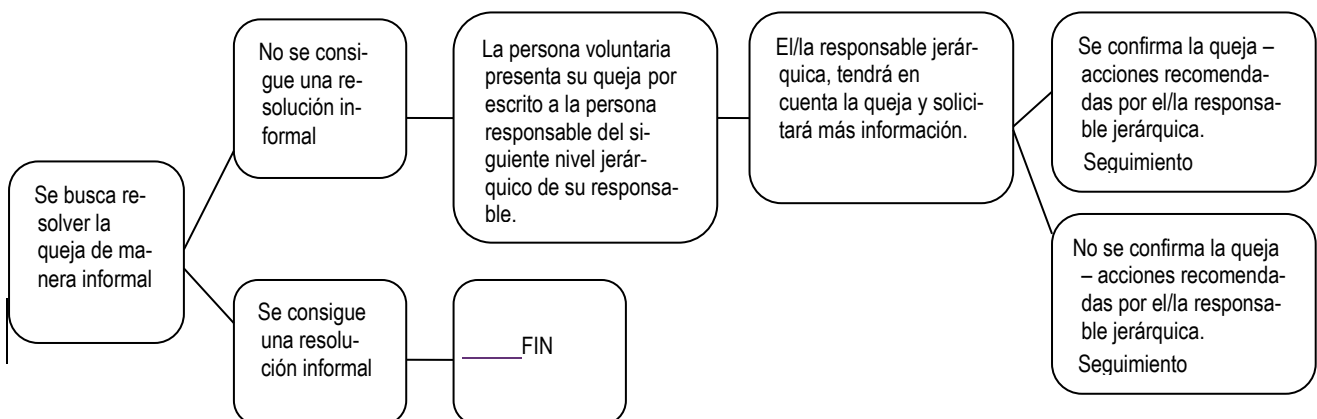
Si no se cumplen los principios básicos de la **Política de Voluntariado de Oxfam Intermón**, durante el tiempo que una persona voluntaria colabora con la organización, ésta puede presentar una queja. También puede presentar una queja sobre aspectos más amplios que influyen sobre su voluntariado o relacionados con la organización en su conjunto. Solo se dará respuesta a las quejas de las personas voluntarias que continúan colaborando activamente con Oxfam Intermón.

2.1 QUEJAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS SOBRE SU RESPONSABLE

Si una persona voluntaria tiene una queja sobre su responsable de equipo o evento, primero debe intentar **resolver el problema de manera informal**, con una conversación privada en la que se comenten las preocupaciones, y se exploren y acuerden las **soluciones**.

Si esto no es posible, o si se intenta sin éxito, entonces debe seguirse el proceso que se indica a continuación:

- i) La persona voluntaria debe presentar su queja por escrito a la persona responsable **del siguiente nivel jerárquico de su responsable**, quien tendrá en cuenta la queja y solicitará más información de cualquiera de las partes implicadas.
- ii) El/la responsable **jerárquico** tomará una decisión sobre si la queja está fundamentada o no y puede recomendar cambios en el proceso o en la conducta de cualquiera de las partes implicadas, independientemente de la decisión en relación con la queja.
- iii) El/la responsable **jerárquico** escribirá a la persona voluntaria para hacerle saber la decisión o el resultado de su queja, siempre que sea posible, en los 14 días naturales siguientes a haberla recibido. En caso de no haberse podido resolver durante este periodo, se deberá informar a la persona denunciante del estado de la investigación de la queja.



2.2 QUEJAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS SOBRE OTRAS PERSONAS DEL EQUIPO DE OXFAM INTERMÓN.

Si una persona voluntaria tiene alguna queja sobre otra persona del equipo de Oxfam Intermón (voluntariado, otros técnicos con los que tenga relación), debe comentarla con su responsable del equipo, quien intentará resolverlo por **métodos informales**.

Si no es posible, el responsable puede usar el proceso detallado a continuación en el apartado «**3.Gestión de conflictos con el voluntariado**».¹

2.3 OTRAS QUEJAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Si una persona voluntaria tiene una queja sobre alguna norma de Oxfam Intermón o de cualquier equipo en la organización, debe presentar su queja a su responsable inmediato/a quien la canalizará según los procedimientos acordes con la naturaleza de su queja.

2.4 QUEJAS ANÓNIMAS Y EN NOMBRE DE OTRAS PERSONAS

Por lo general, no se tomarán en consideración las quejas anónimas y en nombre de otras personas, a menos que hagan referencia a una situación que constituya un riesgo grave para la salud o el bienestar de alguna persona o equipo.

¹ En el caso de situaciones graves denunciadas por una persona voluntaria sobre otras personas del equipo de Oxfam Intermón, el responsable jerárquico seguirá el **Protocolo de Denuncia y gestión del Comportamiento inadecuado** en <https://oxfam.app.box.com/v/marcoetico/file/68035309781>

3. GESTIÓN DE CONFLICTOS CON EL VOLUNTARIADO

Según se indica en la **Política de Voluntariado de Oxfam Intermón**, se espera que las personas voluntarias realicen su voluntariado en las condiciones acordadas, dentro de la legalidad y siguiendo las normas y procedimientos de la organización, y que actúen siguiendo las normas de conducta de Oxfam. La organización puede retirar la oferta de colaboración a la persona voluntaria si la relación se ha deteriorado en este sentido.

3.1. RESOLUCIÓN INFORMAL

Oxfam Intermón aconseja que todos los problemas de gestión de conflictos con personas voluntarias **se resuelvan por métodos informales** siempre que sea posible, con una conversación privada, por ejemplo, en la que el/la responsable y la persona voluntaria acuerden acciones, conductas o normas para resolver la situación.

En algunos casos, no resulta apropiado recurrir inicialmente a la resolución informal, como en los casos de faltas graves², incluyendo aquellos en los que una persona constituye una amenaza para la salud y el bienestar de otras personas empleadas o voluntarias de Oxfam Intermón o en los casos en los que se ha producido un robo, entre otros.

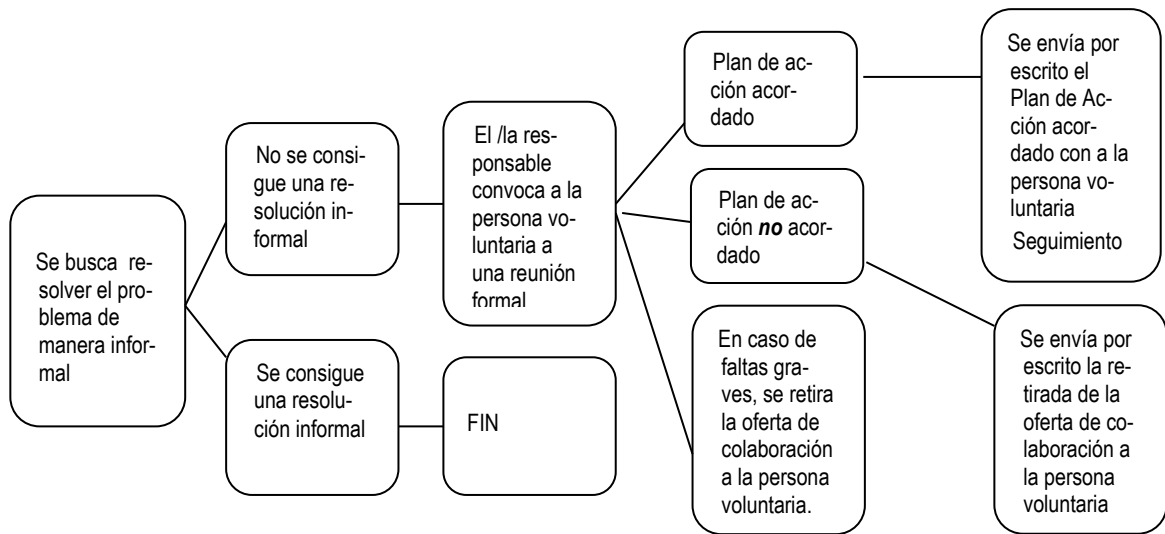
3.2. PROCESO FORMAL: CALENDARIO Y ACTUACIONES

Si no ha conseguido alcanzarse una solución después de que la persona voluntaria y el/las responsables hayan conversado de **manera informal**, este último puede optar por seguir el **proceso formal**:

- i) Escribir a la persona voluntaria, con al menos 5 días laborables de antelación, indicando el problema y convocándola a una reunión para comentarlo. Se dará a la persona voluntaria la opción de llevar a alguien para acompañarle a la reunión.
- ii) El responsable **puede pedir que asista a la reunión otra persona**, como otro directivo, otro/a técnico/a o un asesor de RR.HH, que debe tomar nota de los acuerdos.
- iii) El **objetivo de la reunión debe ser acordar un plan de acción**³ para resolver el problema, excepto en el caso de faltas graves, en las que en la propia reunión puede decidirse directamente retirar la oferta de colaboración a la persona voluntaria si se cuenta con pruebas suficientes de la falta grave.
- iv) Si no es posible acordar un plan de acción para resolver el problema, puede retirarse la oferta de colaboración a la persona voluntaria.
- v) Si se hace, debe indicarse por escrito y enviarse a la persona voluntaria, siempre que sea posible, en los **14 días** naturales siguientes a la reunión.
- vi) Si se ha acordado un Plan de Acción, se enviarán las acciones acordadas al voluntario por escrito en los **14 días** naturales siguientes a la reunión.

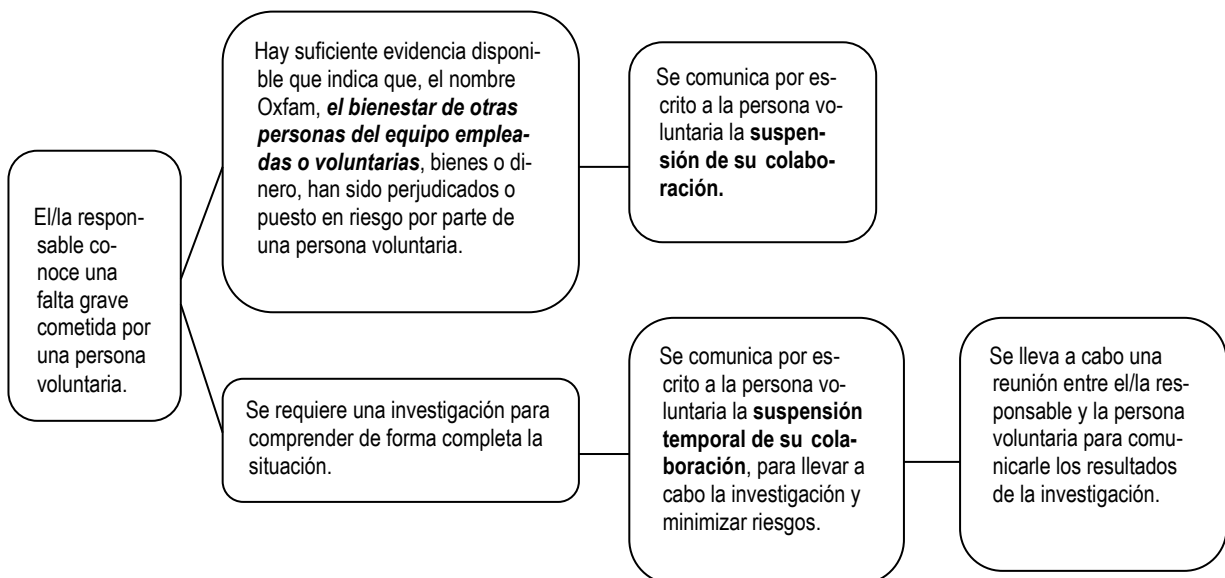
² Ver **Guía de Valoración de Comportamientos Inadecuados** del Protocolo de Denuncia y Gestión del Comportamiento inadecuado en <https://oxfam.box.com/v/marcoetico/file/68035309781>

³ Diseñar un plan de acción (o mejora) implica definir objetivos y tareas específicas, las responsabilidades y el calendario de seguimiento del plan.



3.2.1. FALTA GRAVE Y SUSPENSIÓN TEMPORAL DE VOLUNTARIADO

En los casos que implican sospechas de falta grave, como acoso, asalto, discriminación o robo, puede ser necesario que el/la responsable pida a una o más personas voluntarias que suspendan su voluntariado de inmediato, para poder llevar a cabo una investigación. El/la responsable contactará con la persona voluntaria para comunicarle por escrito la **suspensión temporal** de su colaboración, las razones para ello y cuáles serán los siguientes pasos en el proceso⁴.



⁴ De acuerdo con el Protocolo de Gestión de Comportamientos Inadecuados o, si es acoso, el Protocolo de Acoso Laboral, ambos incluidos en el Marco Ético. Ver <https://oxfam.box.com/v/marcoetico>

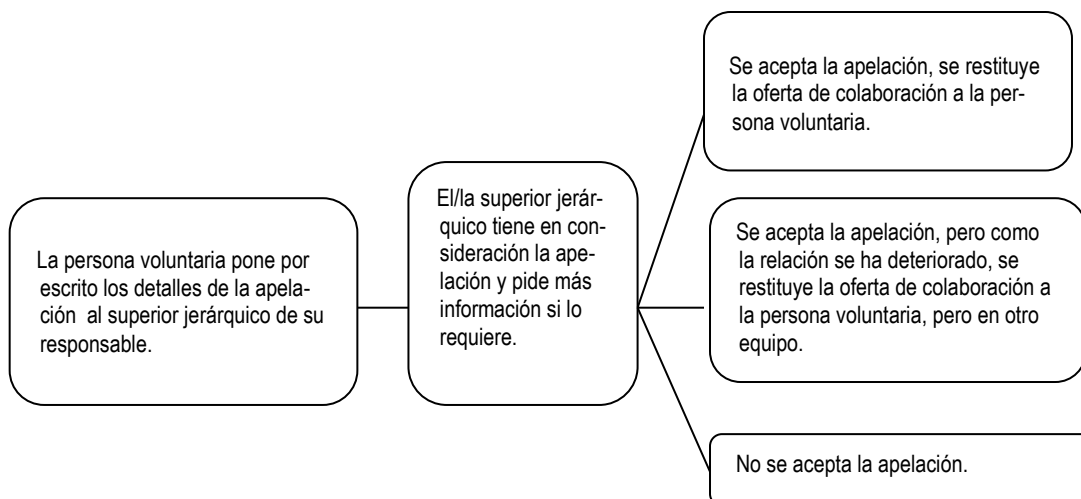
3.2.2. PROCESO DE APELACIÓN

Si por cualquier razón se retira la oferta de colaboración a una persona voluntaria y ésta no está conforme con esta decisión, puede apelar al/a la responsable del siguiente nivel jerárquico de su responsable, siguiendo el proceso que se indica:

- i) La persona voluntaria debe poner por escrito la fundamentación de la apelación y enviarla al/al responsable jerárquico de su responsable en los **14 días** naturales siguientes a haber recibido la decisión que apela.
- ii) Para poder sopesar la apelación, el/la responsable jerárquica del responsable puede solicitar más información a cualquiera de las partes implicadas.
- iii) El/la responsable jerárquica tomará una decisión sobre aceptar o no la apelación, y puede recomendar cambios al proceso o a la conducta de cualquiera de las partes en este proceso.
- iv) El/la responsable jerárquica escribirá a la persona voluntaria para hacerle saber el resultado de la apelación, siempre que sea posible, en los **14 días** naturales siguientes a haber recibido la apelación
- v) La decisión del/ del responsable jerárquico en relación con la apelación **es inapelable.**

En algunos casos muy poco frecuentes, el/el responsable jerárquico del/de la responsable puede haber estado implicado en la situación antes de llegar a la etapa de la apelación. En estos casos, se seleccionará a alguien con una función igual o equivalente, para considerar la apelación.

En algunos casos, si se acepta la apelación, pero se considera que la relación entre el/la responsable y la persona voluntaria se ha deteriorado, el/la responsable jerárquica puede recomendar que se invite a la persona voluntaria a realizar su voluntariado en otro equipo.



3.2.3. PROCESO FORMAL: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

3.2.3.1. ACOMPAÑANTES EN LAS REUNIONES

Si una persona voluntaria acude a la reunión acompañada de otra persona, su función será proporcionar apoyo a la persona voluntaria, pero no responder preguntas por ella ni determinar cómo se realiza el proceso.

3.2.3.2. ASESOR DE RRHH

Los/las asesores/as de RR. HH. de Oxfam Intermón son neutrales e imparciales y trabajan en condiciones de estricta confidencialidad. Su función es garantizar que el proceso se realiza con equidad y transparencia y que lo siguen tanto las personas voluntarias como las contratadas.

ANEXO 1: BORRADOR DE CARTA PARA LA SUSPENSIÓN DE VOLUNTARIOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Privado y confidencial

[Nombre de la persona voluntaria]
[Dirección de la persona voluntaria]

Oxfam Intermón
XXXXXX
XXXXXX
XXXX
Línea directa: XXXX XXXXXXXX
E-mail: XXXXX@oxfamintermon.org

[Fecha]

Estimado/a [nombre de la persona voluntaria/de la voluntaria]:

Te escribo en relación con un incidente que ocurrió el [fecha], en el que tuvo lugar lo siguiente [agregar los detalles].

Te escribo para hacerte saber que, con efecto inmediato y con el objetivo de realizar una investigación sobre este incidente, se te ha retirado temporalmente la oferta de colaboración de voluntariado en Oxfam. Me gustaría pedirte que no acudieras a [la tienda/oficina y ubicación] hasta que no recibas noticias mías. Una vez que haya concluido la investigación, te invitaré a una reunión para comentar sus conclusiones y las acciones correspondientes. Espero que no tarde más de X días en finalizarse.

Me gustaría dejar claro que esta suspensión no implica ninguna culpa por el incidente mencionado antes y que únicamente se pretende para proteger la integridad de la investigación.

Ponte en contacto conmigo en el XXXX o si lo ves conveniente, también puedes hablar con un/a asesor/a de RR. HH [indique el nombre y número de teléfono del asesor de RR. HH. que corresponda].

Atentamente,

ANEXO 2: BORRADOR DE CARTA PARA INVITAR A UN VOLUNTARIO A UNA REUNIÓN FORMAL

Privado y confidencial

[Nombre de la persona voluntaria]
[Dirección de la persona voluntaria]

Oxfam Intermón
XXXXXX
XXXXXX
XXXX
Línea directa: XXXX XXXXXXXX
E-mail: XXXXX@oxfamintermon.org

[Fecha]

Estimado/a [nombre de la persona voluntaria/de la voluntaria]:

Después de haber tenido varias conversaciones sobre [datos del asunto], te escribo para invitarte a una reunión formal en el contexto de Protocolo de resolución de conflictos de Oxfam Intermon, que adjunto.

La reunión se celebrará en [lugar] el [fecha] a las [hora]. Si lo consideras conveniente, puedes acudir a ella acompañado/a de un/una amigo/a o compañero/a. A la reunión también asistirá [inserte la persona de apoyo de RR. HH. U otro directivo o técnico en el caso que también vaya a estar en la reunión].

En esta reunión intentaremos resolver el problema de manera formal y espero que podamos acordar cómo avanzar para que puedas continuar tu voluntariado en Oxfam Intermon. Sin embargo, si no podemos hacerlo, es posible que se te retire la oferta de colaboración de voluntariado en Oxfam Intermón.

Ponte en contacto conmigo al XXXX para confirmar que puedes asistir a la reunión o si tienes alguna pregunta. También puedes hablar con un asesor de RR. HH [indique el nombre y número de teléfono del asesor de RR. HH. que corresponda].

Atentamente,

OXFAM INTERMÓN

Una de cada tres personas en el mundo vive en la pobreza. Oxfam Intermón está decidida a cambiar esto movilizándolo el poder de las personas contra la pobreza.

Trabajamos a nivel mundial con herramientas innovadoras y eficaces, para lograr que las personas puedan salir de la pobreza por sí mismas y prosperar. Salvamos vidas en situaciones de emergencia y ayudamos a recuperar medios de vida. Impulsamos campañas para que las voces de las personas en situación de pobreza puedan influir en las decisiones que les afectan en el ámbito local y global.

En todo lo que hacemos, desde Oxfam Intermón trabajamos creando alianzas con otras organizaciones y junto a mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad, para acabar con las injusticias que provocan pobreza.

Con acciones en más de 90 países, conseguimos cambiar la vida de millones de personas desfavorecidas, que generan a su vez, cambios en su entorno y para las generaciones futuras. Formamos una red de cambio, a la que si te sumas multiplicarás las posibilidades de cambio a nivel global.

CAMBIAMOS VIDAS QUE CAMBIAN VIDAS.

Para más información:
www.OxfamIntermon.org,

rrhhvoluntariado@oxfamintermon.org