

Área 4	Ética		
Número:	4.8.	Documento:	Política
Título:	Quejas y denuncias		

Alcance

La política y procedimiento de quejas y denuncias abarca a todo el personal de Fundación Humana Pueblo a Pueblo – Ecuador (FHPPE) en cualquier lugar en que se encuentre, dentro y fuera del país.

Política

Fundación Humana Pueblo a Pueblo – Ecuador se compromete a mantener un ambiente de trabajo justo y confortable, donde las diferencias puedan resolverse de manera informal y amistosa entre los empleados y sus superiores. Si esto no fuese posible, se aplicará el procedimiento establecido en los artículos 16° a 21° de los estatutos de la fundación.

El objetivo del procedimiento de quejas es resolver los reclamos de los trabajadores y empleados de FHPPE de la manera más justa, equitativa y expedita posible, procurando agotar todas las opciones de resolución amistosa antes de aplicar el procedimiento establecido en los estatutos.

El objetivo del procedimiento de denuncias es establecer los pasos para realizar las denuncias de casos graves que puedan constituir delitos.

Procedimiento

Quejas.

El trabajador o empleado que tenga motivos para realizar una queja, deberá informarlo por escrito a su jefe, director o gerente de oficina, en un término máximo de un mes. Si se tratase de un presunto delito, deberá informar de inmediato a las autoridades competentes. Si la queja es contra el jefe, director o gerente de oficina, deberá presentarse al director ejecutivo. Si es contra el director ejecutivo, deberá presentarse al presidente de la fundación y si es contra el presidente de la fundación, deberá presentarla a un comité de ética que deberá conformarse por un mínimo de tres directores de oficina y el director ejecutivo. La persona contra quien se formule una queja o denuncia no podrá formar parte de dicho comité de ética.

Una queja es un reclamo que un empleado hace sobre cualquier situación que menoscabe sus derechos personales y laborales, tales como:

- a) Incumplimiento de los términos y condiciones de empleo
- b) Riesgos de salud y seguridad en el lugar de trabajo;
- c) Malas relaciones laborales en el ambiente de trabajo
- d) Retraso en el pago del salario;
- e) Negación de promociones a pesar de ser elegible;

- f) Cualquier otra circunstancia que el reclamante considere una violación a sus derechos.

La persona que recibe la queja procurará resolver el asunto amistosamente, conversando de manera conciliadora con las partes involucradas.

Tratamiento de una queja

1. Una queja debe estar respaldada por hechos y preferiblemente por medios probatorios lícitos.
2. La(s) persona(s) contra la(s) cual(es) se presenta(n) la queja(s) debe recibir todos los detalles de la(s) acusación(es) en su contra y debe tener la oportunidad y el tiempo razonable para responder antes de que se intente una resolución. (Derecho a la defensa).
3. Una queja o reclamo debe tratarse dentro de los 30 días posteriores al momento en que se presentó el cumplimiento. La parte involucrada debe transmitir una recomendación a la gerencia por escrito.
4. Si la queja o reclamo es una cuestión de urgencia, debe tratarse de manera inmediata.
5. El procedimiento entre el empleado y la parte involucrada será confidencial.
6. La queja del empleado puede ser considerada solo si el empleado no ha planteado el problema en ningún otro foro (incluidos los sitios de redes sociales) que no sea el especificado anteriormente.
7. En caso de no llegar a una resolución, la instancia final para tratar la queja es el Directorio, quien tomará la decisión final sobre el tema.
8. Si ambas partes están de acuerdo con la resolución de la controversia, la decisión será inapelable.
9. Resuelta la controversia, el reclamante no podrá ser objeto de ningún tipo de represalia o sanción.

Denuncias

La política de denuncias tiene como objetivo proporcionar directrices claras para alentar a los empleados y terceros a llamar la atención sobre posibles faltas graves de conducta dentro de la organización y a denunciar sin temor a la victimización o a la discriminación. La política es relevante y vincula a todos los empleados, voluntarios, estudiantes y participantes de proyectos de FHPPE, así como a cualquier proveedor de servicios u organización subcontratada por la fundación.

Una denuncia es la acción mediante la cual una persona se dirige a las autoridades competentes para dar a conocer un hecho cometido por una persona y que potencialmente se trate de un delito tipificado en las leyes penales.

Procedimiento

1. Cuando un trabajador observe un comportamiento que pueda considerarse

- delito, deberá notificar de forma inmediata al jefe, director o gerente de oficina a la cual pertenece.
2. El jefe, director o gerente de oficina notificará de manera inmediata al director ejecutivo del hecho.
 3. El director ejecutivo convocará a una reunión al directorio para informar del hecho y consultar con un abogado si implica una violación de las leyes penales y, por lo tanto, se trata de un delito.
 4. Si el hecho no representa delito, se procederá a realizar el, o los llamados de atención y correctivos pertinentes con el(la) empleado(a)(s) que lo cometió.
 5. Si se presume que el hecho constituye un delito, el director ejecutivo realizará la denuncia ante las autoridades competentes. La no realización de la denuncia puede constituir delito de omisión, tipificado en las leyes penales.
 6. Fundación Humana Pueblo a Pueblo – Ecuador cooperará diligentemente con las autoridades encargadas de la investigación de un presunto delito, aportará todos los datos y documentos que le sean requeridos y realizará todas las actuaciones que le sean solicitadas.
 7. La persona que da a conocer el hecho no podrá ser sancionada ni criminalizada por reportar una situación sospechosa y su identidad se mantendrá en la más absoluta reserva, independientemente de si se trató de un delito o no.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Oficina Nacional de Coordinación	Oficina Nacional de Coordinación	Directorio
 Firma	 Firma	 Firma (Presidente)
Fecha de aprobación: 10/05/2024		

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO