

Código ético

Introducción

Trias está comprometido a una manera de funcionamiento justa, transparente y ética. Valoramos el diálogo abierto acerca de nuestras actividades, organización y servicios con nuestros socios y partes interesadas y le invitamos a discutir y debatir sus preguntas y preocupaciones. Nuestra meta es llegar a un acuerdo en un diálogo mutuo y encontrar soluciones satisfactorias. Si la solución propuesta no cambia su disconformidad, puede hacer un reclamo. En Trias, buscamos hacer todo lo que esté a nuestro alcance para responder a su reclamo y recobrar su confianza!

Declaración de Política con respecto a reclamos

Esta política abarca a todas las divisiones de Trias y es de aplicación global. Un reclamo puede realizarlo cualquier partidario, organización asociada, comunidad o persona con la que trabajamos o cualquier miembro del público, ya sea una persona, empresa u otra entidad en Bélgica o en cualquier otro lugar del mundo.

Asegurarnos de que nuestros accionistas puedan responsabilizarnos mejorará la calidad de nuestro trabajo. Cuando cometemos un error queremos y necesitamos estar informados. Usaremos la información para corregir las cosas y ayudarnos a ser más efectivos.

Definiciones y principios orientativos

Un reclamo es una expresión de insatisfacción sobre los estándares de servicio, acciones o falta de acción por parte de Trias o su personal, voluntarios o cualquier persona directamente involucrada en la entrega de nuestro trabajo. El demandante espera una respuesta y desea que se cambien las cosas. Los reclamos pueden incluir lo siguiente (no es una lista exhaustiva): Preocupación de alguien con quien trabajamos sobre la calidad de la entrega del programa. Preocupación de un miembro del público o partidario sobre un enfoque o campaña de recaudación de fondos en particular. Preocupación sobre el comportamiento del personal, voluntarios o socios / contratistas, etc.

Un reclamo debe ser sobre una acción de la cual Trias es responsable o que está dentro de nuestra esfera de influencia, y como principio rector se manejará de manera descentralizada por parte de la división involucrada.

Accesibilidad. Los reclamantes deben poder presentar su reclamo lo más fácilmente posible: correspondencia escrita, correo electrónico, teléfono, verbalmente, a través de un tercero, etc. Nos comprometemos a comunicarnos con nosotros de la forma más fácil posible.

Puntualidad. Trias tiene como objetivo resolver las quejas dentro de los 15 días siguientes a la recepción. En el caso de que una queja no pueda resolverse dentro de este plazo, se informará al reclamante sobre el progreso realizado hasta la fecha y cuándo puede esperar una resolución. Esto será dentro de los 45 días siguientes a la recepción. Los reclamos deben presentarse dentro de los 3 meses del incidente relevante. En circunstancias excepcionales, podemos responder a un reclamo que sea más antiguo, aunque el paso del tiempo puede dificultar la resolución satisfactoria del mismo.

Confidencialidad Algunos reclamos deben mantenerse confidenciales para salvaguardar a las personas que hacen o están involucradas en el reclamo. Sin embargo, en algunos casos podríamos juzgar que el reclamante estará mejor atendido si otros están involucrados en la resolución de un reclamo. Los terceros solo se incluirán en la resolución de reclamos confidenciales caso por caso y con el acuerdo del demandante.

Documentación. Algunos reclamos se pueden hacer y resolver verbalmente, por ejemplo. Por teléfono o cara a cara. Cuando no se puedan resolver verbalmente, los reclamos deben hacerse por escrito.

Derecho de apelación. Los reclamantes que han presentado una queja bien fundada y que no están satisfechos con la respuesta de Trias tienen derecho a apelar. Los procesos de apelación apropiados se describen en el documento publicado con esta política. Después de la apelación interna, no hay más procesos internos. Sin embargo, todavía puede ponerse en contacto con nuestra Dirección General o al presidente de la Junta Directiva.

Respeto Mutuo. Todos los que presentan un reclamo a Trias serán tratados con cortesía y respeto. A cambio, Trias espera que las personas que presentan el reclamo comuniquen sus inquietudes de manera justa y adecuada. Cuando los reclamantes acosan al personal, se comportan de manera abusiva o irrazonable, Trias se reserva el derecho de retirar o modificar su proceso de reclamo.

Parte de un proceso de aprendizaje. Registraremos y monitorearemos todos los reclamos serios y los resultados de tales quejas y esta información se llevará, regularmente, a la atención del personal directivo superior relevante, para que aprendamos de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Esta información no estará necesariamente disponible para el público.

Reporte Anual. Trias mantendrá esta política bajo revisión y se producirá un informe anual sobre su implementación para enviarlo al Equipo de Administración de Trias y al Consejo de Administración; este informe también incluirá consideraciones y comentarios sobre la aplicación de las lecciones aprendidas de los informes de años anteriores. De acuerdo con la Política de integridad de Trias, se publicará una descripción general de los reclamos, incluidos el número y el análisis, aunque para respetar la privacidad de los individuos, los detalles de las quejas individuales no serán públicos. El contenido del informe anual se basará en los datos extraídos de los registros de reclamos.

Nuestro enfoque paso a paso a los reclamos:

1. Al recibir su reclamo, el responsable a cargo (generalmente el consejero interno de la división, vea los detalles de contacto a continuación) registrará su reclamo e investigará más. Se abrirá un archivo de caso.
2. En caso de que algún aspecto necesite aclaración, es posible que lo contactemos para mayor información con un retraso de 15 días laborales. También recibirá una notificación de recepción.
3. Al recibir un reclamo justificado, nos tomaremos el tiempo para investigar y encontrar posibles soluciones. Los resultados de este proceso y las soluciones propuestas se le comunicarán en un plazo de 45 días. Las soluciones propuestas pueden ser medidas preventivas o correctivas, o una combinación de ambas.
4. En caso de que no esté satisfecho con la forma en que se ha manejado su reclamo o con la (s) solución (es) propuesta (s), puede llevar su caso a la atención del punto focal de Integridad en la oficina central de Trias en Bruselas.
5. Al recibir una apelación luego de un reclamo, se dará inicio a un segundo proceso interno. Los pasos mencionados del punto 1 al 3 se repetirán, pero esta vez, bajo coordinación del punto focal (central) de Integridad HR en Bruselas.
6. El objetivo de este Segundo proceso podría ser el de evaluar la calidad de cómo el proceso de reclamo fue manejado a nivel descentralizado, los procesos internos o políticas en el origen de su reclamo y para investigar/proponer soluciones con un impacto más positivo para su conformidad.

7. Si aún no está conforme con el resultado del procedimiento de reclamo, tiene el derecho de dirigirse a nuestra Administración General directamente, o si es aplicable, al presidente de la Junta Directiva.

Detalles de Contacto

Si desea hacer un reclamo, existen muchas formas de contactarnos.

Por correo electrónico o por teléfono y por correo regular a través de las siguientes oficinas regionales:

Trias Central America

Daisy Mejia, consejera interno

Regional office in El Salvador
Residencial Lomas de San Francisco 3
Avenida 2 casa no. 29
San Salvador
El Salvador
Integrity_CAM@trias.ngo

Trias Afrique de l'Ouest

Emmanuel Zombre, consejero interno

Regional Office Burkina Faso
Boîte Postal : 05 BP 6530 Ouagadougou
05- Burkina Faso
Ouaga 2000, Secteur 45
Ouagadougou
Tel: 00226 25 37 51 14
Integrity_WAF@trias.ngo

Trias South America

Paul Vazquez, consejero interno

Regional office in Ecuador
Argentinos 38-82 y Carlos Zambrano
Riobamba
Ecuador
Tel: 00593 3 2968 211
Casilla Postal: 06-01-1422
Integrity_SAM@trias.ngo

Trias Afrique Centrale

Raul Muhindo, consejero interno

Avenue Colonel Ebeya 15-17 (nouveau bâtiment, 3ième étage)| Kinshasa-Gombe
Kinshasa
RD Congo

Tel: 00243 82 30 82 399 or 00243 81 07 05 527

Integrity_CAF@trias.ngo

Trias East-Africa

Sophia Rwomire, consejera interno

Regional Office in Tanzania

Hans road - Gate No. 5 - Plot No. 17

PO BOX 12 005

Arusha

Tanzania

Tel: 00255 73 29 79 942

Integrity_EAF@trias.ngo

Trias Southeast Asia

Catherine Esplana, consejera interno

#22 Matiyaga Street

Central District Diliman

Quezon City

Manilla

Philippines

Tel: 0063 2 89266163

Integrity_SEA@trias.ngo

General mailing address:

Els Libbrecht - punto focal de Integridad/HR

Trias Brussels Office

Kunstlaan 7-8

1210 Brussel

Tel: 0032 548 01 31

integrity_BO@trias.ngo

Complaint form

Apellido

Nombre

Correo electrónico: *

Dirección *

Ciudad *

Código Postal *

País *

Description del reclamo *

Enviar