

# Proceso Consolidado de Manejo de Denuncias para la Alianza MenEngage

Versión aprobada por la Junta Directiva Global. 1 de marzo, 2025

## Tabla de Contenidos

Antecedentes y propósito de este documento	2
Valores fundamentales que guían el proceso de tramitación de denuncias	3
Reporte de Denuncias	4
Tipos de problemas	4
Formas de reportar denuncias	5
Canales de denuncia disponibles	5
Recepción y primeros pasos para responder a las denuncias	6
Jurisdicción y responsabilidades para el manejo de denuncias	6
Pasos para manejar las denuncias con cuidado e integridad	7
Protección de las personas denunciantes	8
Tramitación de denuncias	9
Admisión rápida y confidencial	9
Categorización y evaluación preliminar	9
Rendición de cuentas de las personas en roles de liderazgo	10
Asesoría o Mediación Externa	10
Comunicación y documentación mejoradas	11
Enfoques restaurativos vs. disciplinarios	12
Tramitar la denuncia con base en un proceso de justicia restaurativa	13
Tramitación de la denuncia basada en un proceso disciplinario	14
Llegar a conclusiones	18
Implementación de acciones correctivas	18
Posibles acciones correctivas	18
Reparación y apoyo	20
Lecciones Aprendidas y Mejora Continua	21

## Antecedentes y propósito de este documento

Este documento consolida e integra los siguientes cinco documentos para crear pautas simplificadas para el manejo de denuncias dentro de la Alianza MenEngage:

1. Código de Conducta de MenEngage
2. Estándares de Rendición de Cuentas de MenEngage
3. Política de acoso sexual de MenEngage
4. Página web de MenEngage sobre cómo reportar inquietudes
5. Acuerdo del Comité de Gobernanza Global de la Junta Directiva sobre la investigación y el manejo de denuncias.

Además, consultamos el documento interno "Lecciones aprendidas de la gestión de denuncias dentro de la Alianza MenEngage" (febrero de 2024) y la publicación "Mejores prácticas para manejar un informe de línea directa de ética: desarrollo de políticas y procedimientos para llevar a cabo una investigación ética efectiva" (LightHouse, 2010).

Este documento tiene como objetivo proporcionar un **marco de apoyo**, en lugar de reglas rígidas, para el manejo de denuncias. Es adaptable a diferentes contextos regionales y situacionales, lo que garantiza la flexibilidad y mantiene los principios y valores de la Alianza MenEngage.

El grupo meta de este documento son las personas puntos focales de rendición de cuentas y los coordinadoras de redes de MenEngage. Al equilibrar la información detallada con la concisión, nuestro objetivo fue crear un recurso fácil de usar con un lenguaje claro y sencillo. Se proporciona una estructura suficiente para tramitar las denuncias, al tiempo que permite flexibilidad para abordar los matices de situaciones específicas.

El desarrollo de este documento fue un esfuerzo colectivo, dirigido por el **Equipo de Rendición de Cuentas** de MenEngage, con la participación activa de representantes de las redes regionales de MenEngage para garantizar la inclusión y la relevancia contextual. Su dedicación y espíritu de colaboración fueron fundamentales para dar forma a estas directrices.

# Valores fundamentales que guían el proceso de tramitación de denuncias

El proceso de tramitación de denuncias se rige por los siguientes valores fundamentales, que deben ser respetados por todas las redes de MenEngage a la hora de abordar las denuncias:

1. **Equidad:** Asegurar una revisión exhaustiva y objetiva, tratando a todas las partes con empatía y considerando sus perspectivas, emociones y necesidades. Personas neutrales en calidad de mediadoras pueden ayudar en estos procesos para mantener la equidad.
2. **Debido proceso:** Proporcionar procedimientos y oportunidades claras para que tanto la personas denunciante como la persona denunciada presenten su caso.
3. **Respeto:** Respetar la dignidad, privacidad y seguridad de todas las partes involucradas.
4. **Puntualidad:** Actuar con prontitud y comprometerse a atender todas las denuncias e inquietudes sin demoras indebidas.
5. **Justicia restaurativa:** Se centra en reparar el daño y fomentar la sanación de todas las partes involucradas. Este enfoque colaborativo promueve la rendición de cuentas de quienes han causado daño, al mismo tiempo que busca restaurar las relaciones y fortalecer el sentido de justicia.
6. **Enfoque centrado en personas sobrevivientes:** Implementar un enfoque centrado en sobrevivientes en cada etapa del proceso, asegurando que las respuestas prioricen la seguridad, el bienestar y la dignidad de las personas que denuncian. Las decisiones e intervenciones deben guiarse por sus necesidades y preferencias, manteniendo al mismo tiempo la equidad para todas las partes.
7. **Rendición de cuentas:** Tomar medidas para abordar las prácticas personales o institucionales que van en contra de los principios de MenEngage. Reconocer el daño causado y trabajar para enmendarlo.
8. **Transparencia:** Mantener una comunicación abierta durante todo el proceso, proporcionando explicaciones claras de las decisiones.
9. **Confidencialidad:** Salvaguardar la privacidad de todas las partes, garantizando que la información confidencial sea accesible solo para aquellas

personas que manejan directamente las denuncias. Preservar el anonimato de las personas denunciantes cuando se les solicite.

10. **Provisión para la niñez:** Al abordar denuncias que involucran a la niñez, el proceso debe reflejar sus vulnerabilidades y los derechos únicos, tal como se describe en la Política de Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes de MenEngage. Priorizar su seguridad, dignidad y derecho a participar de manera significativa sin cargas indebidas.

Si bien el protocolo permite flexibilidad para adaptarse a las necesidades regionales y contextuales, todas las redes de MenEngage deben adherirse a los valores fundamentales enumerados anteriormente al manejar las denuncias. Estos valores no son negociables y sirven como base para crear un proceso de manejo de quejas de apoyo, responsable y ético.

## Reporte de Denuncias

Cualquier persona y/o grupos que crean que se han visto afectados por irregularidades dentro de la Alianza MenEngage, incluidas sus redes nacionales y regionales, y las organizaciones miembros, pueden presentar denuncias a través de nuestros canales de denuncia.

### Tipos de problemas

- **Denuncia:** Una expresión formal de agravio que requiere una respuesta y resolución.
- **Preocupación:** Un asunto de importancia o preocupación, que puede o no convertirse en una denuncia formal.
- **Rumor:** Información infundada que circula de manera informal. La Alianza MenEngage debe tratar como una posible denuncia que requiere atención y acción.

Es esencial crear una cultura organizacional que aliente a las personas y organizaciones a expresar abiertamente sus preocupaciones y quejas. Al proporcionar mecanismos claros para informar problemas y abordarlos con prontitud, podemos reducir eficazmente los rumores, fomentar la confianza y salvaguardar a la organización, sus miembros y los titulares de derechos.

## Formas de reportar denuncias

Hay dos formas principales de presentar denuncias:

1. **Reporte Identificado:** Denuncias en las que las denunciante incluyen su nombre e información de contacto para un posible seguimiento.
2. **Denuncia anónima:** Denuncias presentadas sin ningún dato identificativo.

## Canales de denuncia disponibles

Es imperativo difundir múltiples canales por los cuales cualquier persona pueda presentar denuncias o proporcionar comentarios críticos sobre el trabajo de la Alianza y sus miembros. Estos canales incluyen:

1. Página de reporte globales
    - [La página de reporte de MenEngage Global](#) proporciona un mecanismo central para la presentación de denuncias.
  2. Comunicación directa con los canales de denuncia
    - Los canales incluyen:
      - Puntos focales en redes regionales.
      - Un miembro designado de la Junta Directiva.
      - Los copresidentes de la Alianza.
      - Codirectores del Secretariado Global.
      - Personal del Secretariado Global.
    - La persona denunciante también tiene la opción de denunciar el incidente a través de otra persona de la Alianza en la que confíe.
  3. Informes anónimos a través de los servicios de LightHouse
- MenEngage se asocia con LightHouse Services para ofrecer un mecanismo de quejas anónimas de terceros. Esto garantiza que las personas denunciante puedan estar seguras de que se respetará su anonimato. Las opciones incluyen:

- En línea: [www.lighthouse-services.com/menengage](http://www.lighthouse-services.com/menengage)
- Correo electrónico: [reports@lighthouse-services.com](mailto:reports@lighthouse-services.com) (*incluir 'MenEngage' en el correo electrónico*).
- Aplicación: Descargue las instrucciones para usar la aplicación de denuncia anónima. Palabra clave: menengage.
- Teléfono gratuito: Todos los países: 800-603-2869 (*Marque primero el código de acceso del país*).

## Recepción y primeros pasos para responder a las denuncias

### Jurisdicción y responsabilidades para el manejo de denuncias

Las redes regionales de MenEngage son las principales responsables de gestionar las denuncias. Sin embargo, si la persona denunciada forma parte del Secretariado Global, de la Junta Directiva Global, si se trata de un coordinador regional, o de un consultor que reporta a estos organismos a nivel global, la denuncia será atendida por la autoridad a nivel global correspondiente.

Si una denuncia es recibida por un organismo a nivel global pero no entra dentro de su jurisdicción, se remitirá sin demora a la red regional pertinente para su tramitación. En los casos en que una queja involucra a una persona de una organización miembro, y la organización se compromete a abordar la denuncia de acuerdo con los valores de MenEngage, la red nacional o regional puede asumir un papel de apoyo en lugar de liderar el proceso.

Cuando un caso es demasiado complejo o importante para que un comité nacional lo maneje, debe remitirse a los niveles regional y global para obtener el apoyo y la resolución adecuados. Además, si un nivel regional o nacional no aborda una denuncia de manera efectiva, existe un mandato para que los niveles superiores de la Alianza intervengan y tomen medidas para garantizar la rendición de cuentas.

La Alianza MenEngage opera con un modelo descentralizado, otorgando autonomía a las redes regionales. Sin embargo, a la hora de abordar las infracciones del Código de Conducta, es esencial mantener un equilibrio entre la autonomía de la red y la responsabilidad de la Alianza. Independientemente del nivel en el que se lidere el

proceso de gestión de casos, es vital un enfoque interconectado que garantice la colaboración y la coordinación entre todos los niveles de la Alianza implicados en la tramitación y respuesta a la denuncia. La Alianza Global MenEngage proporciona supervisión y apoyo para garantizar un manejo coherente de las denuncias en toda la red.

## Pasos para manejar las denuncias con cuidado e integridad

Al recibir una denuncia, se siguen los siguientes pasos para manejar el caso, guiados por los principios descritos anteriormente.

- Acusar recibo con prontitud: Informe al reclamante de la recepción dentro de los dos días hábiles e infórmele sobre los pasos que se tomarán (caso por caso) para una respuesta y resolución oportunas.
- Invitar a una conversación inicial: Si las personas demandantes incluyeron sus nombres e información de contacto, invíteles a una reunión para conversar más a fondo sobre su denuncia y sus expectativas. Aclare que no tienen que participar en esta reunión y explique quién estará en la reunión: solo la(s) persona(s) designada(s) para recibir la denuncia.
- Priorizar el bienestar de la persona denunciante a través de un enfoque centrado en la persona sobreviviente: Asegurar que todas las acciones tomadas en el proceso de manejo de la denuncia prioricen la seguridad, el bienestar y la dignidad de la persona denunciante. Trate a la persona denunciante con respeto, empatía y cuidado. Evite el lenguaje acusatorio o las preguntas innecesarias que puedan causar más angustia o que no sean directamente relevantes.
- Garantizar la confidencialidad: Comunicar las medidas de confidencialidad, incluyendo quién tendrá acceso a la información y cómo se protegerá. Asegurar a la persona demandante que su privacidad será respetada en la mayor medida posible.
- Acomodar a las personas de apoyo: Permitir que la persona denunciante esté acompañada por una persona de apoyo durante las reuniones o entrevistas, considerando su bienestar psicosocial y atender barreras lingüísticas que puedan surgir.
- Reafirmar nuestro compromiso: Hágales saber que tomamos en serio cualquier inquietud, queja o rumor con respecto a nuestras redes, organizaciones miembros y líderes.
- Escuche activamente: Anime a la(s) persona(s) a hablar específicamente sobre lo que sucedió. Pida la historia completa, pero no presione a la persona denunciante si no está lista para proporcionar detalles.

- **Documente minuciosamente:** Tome notas utilizando las propias palabras de las personas demandantes y permítales revisar sus notas para garantizar su exactitud. Mantenga un registro seguro de todas las discusiones, incluidas las fechas, horas y hechos de los incidentes, al tiempo que garantiza la confidencialidad.
- **Respete los tiempos de la persona denunciante:** No cuestione a la persona denunciante si hay un retraso en la denuncia del incidente. Hay muchas razones por las que las personas retrasan la denuncia de irregularidades y malas prácticas. Comprenda que revelar detalles sobre un evento traumático puede ser difícil. Permita que la persona denunciante comparta información a su propio ritmo y evite presionarlo para obtener detalles inmediatos.
- **Explore los resultados deseados:** Discuta las expectativas de la persona denunciante para la resolución de su demanda. Explore su enfoque preferido para abordar el problema, ya sea la justicia restaurativa, la acción disciplinaria o la denuncia con las autoridades externas. Enfatice que las personas demandantes tienen el derecho de buscar vías adicionales si no están satisfechas con el resultado.
- **Ofrecer información sobre los servicios de apoyo:** Como parte de nuestro enfoque centrado en personas sobrevivientes, proporcione información sobre los servicios de apoyo disponibles—como consejería psicológica, asistencia legal, servicios sociales y atención médica—en una etapa adecuada del proceso para mantener la neutralidad y evitar la apariencia de prejuicio o favoritismo. Comunique si la organización o la red pueden facilitar el acceso a estos servicios. Explique que la disponibilidad de dichos servicios puede variar en función de los recursos y capacidades de las realidades locales específicas. Para garantizar la equidad, considere la posibilidad de involucrar a otros colegas para que compartan esta información con todas las partes pertinentes (es decir, que no provenga de la persona que coordina el manejo del caso).
- **Prevenir represalias:** Asegurar a la persona denunciante el compromiso de la organización de protegerlo de represalias. Explique las medidas disponibles para prevenir y abordar cualquier acción de represalia.

## Protección de las personas denunciantes

Denunciar es un acto valiente de reportar cualquier mala práctica, incumplimiento del Código de Conducta o comportamiento ilegal. La Alianza MenEngage está comprometida a fomentar un entorno seguro y de apoyo para quienes informen sobre conductas indebidas. Haremos lo siguiente:

- **Prevenga las represalias:** Implemente medidas sólidas para evitar represalias contra los denunciantes, incluidas políticas claras, capacitación y canales confidenciales de denuncia.
- **Presuma buena fe:** Absténganse de cuestionar los motivos o la credibilidad de las personas denunciantes a menos que haya pruebas claras de intenciones maliciosas o denuncias falsas. En los casos en que se demuestre que una denuncia se ha presentado de mala fe, se pueden tomar las medidas disciplinarias apropiadas contra el denunciante.
- **Respete el anonimato:** Ofrezca opciones para denunciar de forma anónima cuando sea apropiado y factible.
- **Proporcione apoyo:** Ofrezca apoyo y recursos a las personas denunciantes, en función de la capacidad de la organización.

Las personas denunciantes no están obligadas a proporcionar pruebas para probar sus afirmaciones si tienen motivos para sospechar que algo está mal y consideran que se requiere de una investigación más profunda por parte de la organización o las autoridades.

## Tramitación de denuncias

### Admisión rápida y confidencial

El proceso de manejo de denuncias debe comenzar inmediatamente después de recibirlas.

Los detalles de la denuncia deben almacenarse en un sistema seguro de gestión de casos, al que solo deben acceder las personas responsables de procesar las denuncias.

Con base en la recepción de denuncias, prepare un informe para compartir con las personas responsables de procesarlas.

### Categorización y evaluación preliminar

Para facilitar un manejo eficiente, las denuncias se clasifican de acuerdo con el Código de Conducta de MenEngage, que incluye:

- Comportamiento abusivo
- Acoso, abuso y explotación sexual

- Discriminación
- Conflictos de intereses
- Fraude y corrupción
- Conductas que afecten la integridad y la seguridad en el lugar de trabajo.

La evaluación inicial se centra en determinar el potencial de una violación ética sin asignar culpas ni juicios. Reconozca que denunciar una mala conducta o abuso puede ser increíblemente difícil. Hay muchas razones válidas por las que alguien puede retrasar la denuncia de un incidente, y estas razones nunca deben juzgarse. El miedo a las represalias, la vergüenza, la desconfianza o la falta de información son algunas de estas razones.

## Rendición de cuentas de las personas en roles de liderazgo

En los casos en que una persona líder de la Alianza MenEngage sea acusada de una violación del Código de Conducta, se le recomienda encarecidamente que se aparte voluntaria y temporalmente de su papel de liderazgo hasta que se resuelva la denuncia. Esta medida tiene como objetivo crear un entorno neutral que conduzca a una investigación justa e imparcial, al tiempo que enfatiza que es una recomendación, no una acción obligatoria.

Es importante aclarar que hacerse a un lado es una medida temporal y no implica culpa. La perspectiva de la persona líder que es denunciada siempre será escuchada antes de que se tome cualquier acción, lo que garantiza la equidad en todo el proceso.

Las personas líderes de la Alianza MenEngage incluyen copresidentes, miembros de Junta Directiva Global, coordinadoras de redes nacionales y regionales, miembros del Comité Directivo regional, miembros de las secretarías regionales, codirectores y personal de la Secretaría Global. Esta rendición de cuentas también incluye a personas directoras o coordinadoras de las organizaciones miembros de la Alianza, incluso si no son representantes formales de las redes de MenEngage.

Si la persona líder denunciada decide no apartarse, la red podría considerar la implementación de medidas apropiadas para garantizar la integridad de la investigación y defender los valores de la Alianza.

## Asesoría o Mediación Externa

Si los recursos lo permiten, considere la posibilidad de involucrar a personas mediadoras o facilitadoras externos. Su experiencia puede contribuir a una resolución justa y

equitativa, proporcionando una perspectiva imparcial que garantice la equidad y el tratamiento imparcial de las denuncias. Además, la participación de partes externas puede aportar valiosos conjuntos de habilidades, conocimientos y experiencia en el manejo de denuncia, lo que aumenta significativamente la probabilidad de lograr un resultado exitoso.

Para facilitar la participación oportuna, se recomienda identificar previamente a dichas organizaciones e individuos a nivel nacional, regional y mundial. Este enfoque proactivo garantiza que las personas expertas adecuadas estén disponibles para ser contactadas cuando sea necesario, lo que minimiza las demoras en el tratamiento de casos complejos o delicados.

## Comunicación y documentación mejoradas

### Pautas de comunicación

La gestión eficaz de las denuncias se basa en una comunicación clara y coherente con todas las partes implicadas. Los elementos clave incluyen:

- **Comunicación coherente y oportuna:** Mantener contacta y actualizaciones periódicas con todas las partes relevantes para garantizar la transparencia y la confianza durante todo el proceso.
- **Verificación de comprensión de mensajes:** Confirmar que los mensajes se reciben y se entienden según lo previsto, minimizando el riesgo de diferentes interpretaciones de las discusiones y acuerdos.
- **Canales y protocolos de comunicación definidos:** Establecer pautas claras sobre quién se comunica con quién, a través de qué canales, en qué momentos y con qué nivel de apertura. Los acuerdos sobre los límites de las comunicaciones garantizan la confidencialidad y evitan divulgaciones innecesarias.

### Directrices para la documentación

La documentación meticulosa es fundamental para la rendición de cuentas y la equidad en el manejo de denuncias. Los elementos clave incluyen:

- **Mantenimiento de registros seguro y confidencial:** Mantenga registros seguros y confidenciales de todas las interacciones, acuerdos y decisiones para proteger la información confidencial.

- **Plantillas estandarizadas:** Utilice plantillas estandarizadas para las actas de las reuniones y otra documentación clave para garantizar la coherencia y la claridad.
- **Acuerdos de uso compartido:** Comparta las actas de las reuniones y otra documentación relevante con los participantes autorizados para garantizar que se entiendan y sigan acuerdos claros.

## Enfoques restaurativos vs. disciplinarios

La justicia restaurativa se centra en reparar el daño a través del diálogo y la rendición de cuentas, involucrando a todas las partes afectadas. Su objetivo es reconstruir las relaciones y restablecer un sentido de justicia al atender las necesidades tanto de quienes han sido perjudicados como de quienes han causado el daño.

Los procesos disciplinarios, por el contrario, enfatizan el castigo y la disuasión. A menudo implican investigaciones formales, procedimientos para establecer pruebas o evidencias de irregularidades, y sanciones impuestas a la persona acusada si es declarada culpable.

La Alianza MenEngage prioriza los enfoques de justicia restaurativa, junto con un enfoque centrado en las personas sobrevivientes, alineándolos con una perspectiva feminista.

Para determinar el enfoque adecuado para casos específicos, se tendrán en cuenta explícitamente los siguientes criterios:

- **Naturaleza y gravedad de la infracción :** las infracciones graves o los comportamientos dañinos repetidos pueden requerir medidas disciplinarias.
- **Preferencias de la persona denunciante:** si ésta solicita explícitamente un proceso disciplinario, se le dará la debida consideración.
- **Potencial de reparación de daños y rendición de cuentas :** si un proceso restaurativo puede abordar eficazmente el daño, reconstruir la confianza y garantizar la no repetición, se le dará prioridad.
- **Consideraciones legales y políticas :** cualquier respuesta debe alinearse con las leyes y políticas locales y los principios centrados en las personas sobrevivientes.

Independientemente del enfoque adoptado, tanto los procesos restaurativos como los disciplinarios se rigen por los principios de equidad, respeto y rendición de cuentas.

## Tramitar la denuncia con base en un proceso de justicia restaurativa

Propósito: Diseñar y facilitar un proceso restaurativo, que permita el entendimiento de la situación de daño, que permita a través de reuniones y juntas restaurativas acompañar la toma de conciencia, la responsabilización, la reparación, la no repetición y el cuidado de las relaciones de los integrantes de MenEngage. (Human Partner. (2024). Retorno de la Experiencia: Facilitación de Reuniones y Junta Restaurativa).

### Preparación:

- Evaluar la situación: Determinar si la justicia restaurativa es adecuada para la denuncia.
- Involucrar a las partes interesadas: Obtener el consentimiento voluntario de las partes y de cualquier otra persona significativamente afectada. Si algunas de las partes no aceptan un proceso de justicia restaurativa, respete su decisión y evalúe si un enfoque restaurativo sigue siendo válido para las partes restantes.
- Capacitar al equipo facilitador: Asegúrese de que el equipo facilitador sea neutral y comprenda las prácticas restaurativas. Considere la posibilidad de contratar a facilitadoras/es externas, si los recursos lo permiten.

### Recopilación de información:

- Mantenga reuniones separadas con cada parte involucrada para comprender sus perspectivas, necesidades y el impacto del incidente. Esté preparado para llevar a cabo más de una reunión si es necesario. Asegurar que todas las partes sean escuchadas y comprendidas por igual, evitando cualquier favoritismo o juicios prematuros.

### Reunión Restaurativa:

- Establezca reglas básicas: Cree un espacio seguro para la comunicación abierta y el respeto.
- Facilitar el diálogo: Anime a ambas partes a compartir sus experiencias y sentimientos.
- Fomente el desarrollo de la empatía: Ayude a cada parte a comprender la perspectiva del otro.

### Llegar a un acuerdo:

- Desarrollar una solución: Trabajar en colaboración para abordar el daño causado y prevenir problemas futuros.
- Formalizar el acuerdo: Documentar los pasos acordados para avanzar.

Seguimiento:

- Supervisar el progreso: Asegúrese de que se están implementando las acciones acordadas.
- Evaluar el proceso: Evaluar la efectividad del enfoque de justicia restaurativa.

Consideración adicional: Desequilibrios de poder. Tenga en cuenta las dinámicas de poder entre las personas participantes y tome medidas para equilibrarlas y garantizar una participación equitativa.

## Tramitación de la denuncia basada en un proceso disciplinario

Propósito: Abordar las violaciones graves del Código de Conducta de MenEngage a través de una investigación formal, la determinación de responsabilidad y la imposición de sanciones apropiadas.

Pasos del proceso:

1. Comité de Revisión
  - Al recibir una denuncia, determine si se justifica un proceso disciplinario formal en función de la gravedad de la presunta violación y los deseos de las personas afectadas.
  - Forme un Comité de Revisión compuesto por personas imparciales con experiencia relevante.
  - El Comité estará integrado por un mínimo de dos a un máximo de cinco personas con algunos conocimientos técnicos pertinentes (por ejemplo, violencia de género, derechos humanos, gestión de recursos humanos, derechos de las mujeres). Idealmente, deberían representar la diversidad y el equilibrio en términos de género, raza/etnia y otros marcadores de identidad relevantes. Los miembros del comité no deben tener un conflicto de intereses, incluidas las relaciones cercanas con las personas involucradas en la denuncia.
  - Los diferentes tipos de casos pueden requerir diferentes composiciones de comités para garantizar la experiencia e imparcialidad adecuadas en el manejo de las denuncias.
2. Investigación

Dirija una investigación exhaustiva e imparcial, recopilando pruebas y entrevistando a las partes pertinentes por separado.

- Determinar el momento más adecuado para informar a la persona denunciada que se ha recibido una denuncia y que se va a realizar o se está llevando a cabo una investigación.
- Examinar cualquier documentación proporcionada y dirigir la investigación para aclarar, ampliar o verificar la información recibida.
- Garantizar la protección de testigos y denunciantes contra las represalias.
- Si la denuncia tiene implicaciones legales, puede ser necesario el asesoramiento legal.
- Solicitar una remoción temporal de la organización de la persona acusada, si se considera necesario para continuar con la investigación o para prevenir posibles daños.
- Evaluar el nivel de daño, el grado de amenaza y el nivel de responsabilidad aceptado por la persona acusada.
- Mantenga un registro de todas las acciones tomadas y asegúrese de que todos estos registros se mantengan confidenciales.

Durante la investigación, es fundamental establecer y comunicar el **estándar de prueba** requerido para fundamentar la denuncia. MenEngage Alliance adopta el **estándar de equilibrio de probabilidades**, lo que significa que la evidencia debe demostrar que es más probable que las acciones denunciadas hayan ocurrido que lo contrario (más del 50% de certeza). Este estándar permite garantizar la equidad y la practicidad, al tiempo que se mantiene la integridad de la investigación.

Para casos graves con implicaciones significativas, la Alianza puede considerar el **estándar de evidencia clara y convincente**, que requiere un nivel más alto de certeza, aunque inferior al exigido en los procedimientos penales. El tipo y la cantidad de pruebas consideradas suficientes deben estar alineadas con la gravedad y el contexto del caso.

### 3. Cómo realizar entrevistas durante una investigación ética

- Por lo general, es aconsejable entrevistar primero al denunciante, luego a testigos y luego a persona denunciada.
- Al realizar entrevistas, deben realizarse en un lugar discreto para proteger la privacidad y evitar rumores.

- El tono de la entrevista debe ser profesional en lugar de interrogativo. Las preguntas deben ser abiertas, cuando corresponda, para permitir que los sujetos tengan la oportunidad de elaborar sus respuestas.
- En ningún momento el entrevistador debe volverse confrontativo o tratar de hacer que el sujeto se sienta incómodo. El objetivo es recopilar la mayor cantidad de información relevante posible, no acosar.

#### Preguntas a la persona denunciante

- Las cinco preguntas del periodismo, “Quién, Qué, Cuándo, Dónde y Por qué”, deben utilizarse para ayudar a establecer el contexto y la secuencia de los eventos.
- ¿Cómo le afectaron personalmente los acontecimientos?
- ¿Cómo le gustaría que se resolviera la situación?
- ¿Tiene conocimiento de que esta conducta haya ocurrido en otras ocasiones?
- ¿Cuenta con alguna otra información relevante?
- ¿Le gustaría hacer una declaración final?

#### Preguntas al demandado

- ¿Cuál es su respuesta a las acusaciones?
- ¿Cuál es su versión de los hechos?
- Usted ha declarado que las acusaciones son falsas. ¿Hay alguna razón que se le ocurra por la que el demandante lo haría?

#### Preguntas para los Testigos

- ¿Puedes describir lo que viste/escuchaste?
- ¿Hay otras personas que puedan haber presenciado el evento?
- ¿Conoces alguna otra información relevante?

#### 4. Conclusiones del Comité de Revisión

- El Comité de Revisión analiza la evidencia recopilada y determina si ocurrió una violación del Código de Conducta de MenEngage.
- Prepare un informe detallado que describa los hallazgos, la evidencia y las conclusiones.

#### 5. Acción disciplinaria

Si se confirma una violación, el Comité de Revisión recomendará las acciones disciplinarias apropiadas en función de la gravedad de la infracción. La decisión final sobre las medidas disciplinarias dependerá del nivel del caso y corresponderá a la autoridad designada, según se indica a continuación:

- A nivel nacional, la autoridad designada será el liderazgo de la organización miembro correspondiente, el Comité Directivo Nacional o la Secretaría de la Red Nacional.
- A nivel regional, la autoridad designada será el Comité Directivo Regional o la Secretaría Regional.
- A nivel global, la autoridad designada será el Secretariado Global o la Junta Directiva Global.

La determinación del nivel apropiado depende de la naturaleza y el alcance del caso, incluyendo quién está involucrado y la jurisdicción bajo la cual se encuentra la denuncia.

- Las posibles acciones disciplinarias pueden incluir:
  - Advertencias escritas
  - Suspensión
  - Terminación de la membresía o empleo
  - Derivación a autoridades externas (si corresponde)

Al determinar las acciones disciplinarias, el **umbral de evidencia** utilizado para llegar a una conclusión debe alinearse con el **estándar de prueba** elegido (por ejemplo, **equilibrio de probabilidades** o **evidencia clara y convincente**). La transparencia sobre la base probatoria de las decisiones fortalece la confianza en el proceso.

Algunas denuncias pueden implicar un comportamiento delictivo que requiera ser reportado a las **autoridades locales**. La persona denunciante siempre tiene derecho a presentar una denuncia penal si lo considera pertinente, y MenEngage Alliance debe **colaborar en este proceso**. En algunos casos, puede ser necesario obtener asesoramiento legal sobre las leyes locales para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de todas las partes involucradas.

Asegúrese de que el proceso se implemente lo más rápido posible.

6. Notificación y apelación:

- Informar a la persona acusada de los resultados de la investigación y de las medidas disciplinarias por escrito.
- Proporcionar información clara sobre los derechos y procedimientos de apelación.

7. Monitoreo o seguimiento:

- Hacer un seguimiento para garantizar que **se implementen tanto las consecuencias para las personas responsables de las malas acciones como las medidas de reparación**, asegurando especialmente que el comportamiento dañino haya cesado y que las personas afectadas estén satisfechas con el resultado.

- Si la **persona denunciante** no está satisfecha con el resultado, el Comité de Revisión colaborará con ella para encontrar soluciones a sus inquietudes. Esto también se aplicará a la persona acusada en la medida en que sea razonablemente posible.
- Si no se puede determinar que el incidente o la falta ocurrieron, el Comité de Revisión, en consulta con la **persona denunciante**, aún podrá hacer recomendaciones para garantizar el funcionamiento adecuado de la organización y prevenir futuros incidentes.

## Llegar a conclusiones

### Implementación de acciones correctivas

Una vez finalizado el proceso de manejo de denuncias, se implementarán las acciones correctivas apropiadas. Estas acciones pueden incluir medidas restaurativas, sanciones disciplinarias o una combinación de ambas. También se pueden tomar otras medidas de responsabilidad civil y penal, de acuerdo con la ley del país.

Consideraciones clave para las acciones correctivas:

- La gravedad de la violación: La naturaleza y el alcance de la mala conducta influirán en el nivel de respuesta.
- Impacto en las personas y la organización: Considere el daño causado a la persona denunciante, a la persona acusada y al clima organizacional en general.
- Las expectativas de las personas más afectados: Los deseos de las víctimas deben influir en la decisión de qué medidas correctivas son apropiadas.
- Responsabilidad: El grado de responsabilidad aceptado por la persona acusada.
- Prevención: Implementar medidas para evitar que ocurran incidentes similares en el futuro.

### Posibles acciones correctivas

La siguiente lista de acciones correctivas no pretende ser una secuencia fija ni una lista exhaustiva. Las acciones pueden aplicarse en diferentes órdenes, combinarse o adaptarse en función de las particularidades de cada caso. Además, se pueden considerar otras acciones apropiadas siempre que se alineen con los criterios establecidos, los marcos legales y los valores fundamentales que guían este proceso.

- Un diálogo con la persona denunciada, para ayudarlo a asumir la responsabilidad de su error, a rendir cuentas y pedir disculpas por el daño causado, a enmendar y comprometerse a no reincidir.
- Una advertencia por escrito.
- Intervención educativa con la persona denunciada sobre cómo aplicar los valores del Código de Conducta de la Alianza MenEngage (Respeto y amabilidad; Consentimiento afirmativo; Justicia e igualdad; Toma de decisiones éticas; Transparencia y honestidad; Autorreflexión y crecimiento; Hablar en favor de la justicia), así como sobre la importancia de asumir plena responsabilidad por comportamientos dañinos, ofrecer disculpas y realizar acciones de reparación.
- Derivaciones para recibir tratamiento psicoeducativo ofrecido por proveedores externos.
- Las acciones disciplinarias por faltas más graves pueden incluir la destitución de puestos de liderazgo o el relevo de responsabilidades dentro de la organización, la retención de incrementos o promociones, multas, suspensión de servicios de dos a seis meses sin goce de sueldo, la eliminación de la membresía de MenEngage y de su organización, el despido o la denuncia del acusado a las autoridades locales.
- En casos de despido de personal o miembros de la junta directiva, o expulsión de la Alianza debido a una violación grave del Código de Conducta, la Alianza MenEngage puede informar a las organizaciones relevantes dentro del sector para evitar posibles daños en otros lugares. Dicha comunicación solo debe ocurrir después de que una investigación exhaustiva haya corroborado la violación y se haya obtenido el asesoramiento legal adecuado para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y las regulaciones de confidencialidad. Se recomienda evitar firmar cláusulas de secreto o acuerdos de confidencialidad con personas que abandonan la red y la organización debido a mala conducta. Dichas cláusulas pueden obstaculizar la transparencia y la capacidad de proteger a otros de cualquier daño. En su lugar, los contratos y acuerdos laborales deben incluir disposiciones que permitan compartir información crítica con las organizaciones pertinentes, garantizando la protección de las personas y las comunidades, al tiempo que se cumplen las normas legales y éticas. Esta política de notificación también puede aplicarse a las personas que abandonan la Alianza MenEngage antes de que se complete el proceso de manejo de denuncias, siempre que se haya seguido el debido proceso y se hayan reunido pruebas suficientes para fundamentar las inquietudes.
- Cambios organizacionales: Revisar las políticas, procedimientos o estructuras de la Alianza, red u organización para abordar los problemas sistémicos que pueden haber contribuido al incidente.

## Reparación y apoyo

Las personas víctimas de malas prácticas merecen apoyo y reparación. La organización o red que maneja el caso puede ayudar a acceder a consejería, atención de salud mental y otros servicios de apoyo, en la medida de lo posible. También merecen:

- Una disculpa de quien generó los daños (verbal y/o escrita) que incluya el reconocimiento del daño causado, independientemente de la intención, y el compromiso de no repetirlo.
- Si la organización cometió errores en el manejo del caso, las personas líderes de la organización también deben emitir una disculpa.
- Compromiso de que el comportamiento dañino o inapropiado cesará.
- Restituir cualquier licencia tomada como consecuencia del abuso o violencia.
- Información, referencias u orientación para acceder a recursos y servicios externos.
- Apoyo con gastos legales, médicos y de asesoramiento, si es financieramente factible.
- Traslado sin perjuicio laboral (si es posible y en caso de que la persona denunciante no desee trabajar en el mismo espacio que la persona acusada)
- Un ascenso si la persona afectada fue degradada como resultado del abuso o la violencia
- Aquellos que perpetran abusos o violencia también dañan a la organización. Por lo tanto, también puede ser necesaria una disculpa al colectivo que forma la organización.

La resolución de un procedimiento interno de denuncias y la justicia transformadora no son vinculantes en la mayoría de los casos, lo que significa que un demandante que no esté satisfecho con la determinación final del procedimiento interno de manejo de denuncias de la Alianza puede buscar otros recursos, incluida la presentación de una demanda legal. Sin embargo, el apoyo proporcionado por la Alianza o la red se aplica al proceso interno de tramitación de denuncias. Si un demandante decide emprender acciones legales u otro recurso externo después de que el proceso interno haya concluido, la Alianza no está obligada a proporcionar más asistencia o apoyo. Sin embargo, la Alianza se compromete a respetar el derecho del demandante a emprender acciones adicionales y no obstruirá ni tomará represalias de ninguna manera.

## Lecciones Aprendidas y Mejora Continua

Cada proceso de manejo de denuncias presenta una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento. Necesitamos reflexionar sobre nuestras experiencias al abordar las denuncias relacionadas con violaciones del Código de Conducta y otros asuntos de rendición de cuentas para mejorar las respuestas futuras:

- **Documente las lecciones aprendidas:** Cree un registro detallado del proceso, incluidos los desafíos, errores, éxitos y áreas de mejora.
- **Comparta conocimientos:** Observando la confidencialidad, comparta las lecciones aprendidas con las partes interesadas pertinentes a través de la capacitación y la documentación.
- **Rinda cuentas:** Considere compartir una declaración pública sobre los resultados de una denuncia sin revelar las partes involucradas. Esta es una práctica de rendición de cuentas ante todas las partes interesadas y ayuda a desalentar futuros incumplimientos de nuestro Código de Conducta.
- **Revise y actualice las políticas:** Evalúe y actualice periódicamente las políticas y procedimientos de gestión de denuncias para reflejar las mejores prácticas y abordar los problemas que surjan.
- **Supervise y evalúe:** Realice un seguimiento de las tendencias y los resultados de las denuncias para identificar patrones y áreas de mejora.