



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

En primer lugar, si usted está completando este formulario, debe significar que de alguna manera no hemos podido escucharle, verle o tratarle de una manera que le parezca adecuada. Lamentamos mucho haberle causado estrés o dolor. No es un proceso divertido llegar al punto de presentar formalmente una queja y, sin embargo, **queremos escuchar sus pensamientos y sentimientos honestos y constructivos.**

Estamos comprometidxs a demostrarle que tomamos en serio sus quejas y que responderemos dentro de un plazo determinado. Toda la información sobre su queja será mantenida en estricta confidencialidad por los revisores clave. La información sobre quién revisará su queja se describe a continuación.

Lea este documento completo antes de enviar un formulario de queja.

¿Por qué necesitamos esta política y este proceso?

La vida no siempre funciona como queremos. Las relaciones de cualquier tipo, entre personas y entre personas y organizaciones, son difíciles. Los conflictos y los desacuerdos están obligados a suceder. Y, lamentablemente, a veces causamos daños no deseados o experiencias negativas a los demás.

Esta política y proceso es para brindarles a ustedes, miembros de Survivor Alliance, un proceso transparente y empático para expresar inquietudes serias sobre cualquier cosa que haya ocurrido dentro del marco del trabajo de Survivor Alliance. Estos son algunos ejemplos de lo que está y no está cubierto por esta política/póliza.

Cubierto por la póliza

- Sintió que un miembro del personal u otro miembro del equipo le trató en una manera incorrecta durante un taller
- Usted piense que otro miembro de Survivor Alliance publicó algo ofensivo en nuestro foro público. Usted solicitó que el personal elimine la publicación. La publicación no se eliminó rápidamente.
- Usted experimentó abuso o discriminación por parte de otro miembro o del personal durante un programa o evento de Survivor Alliance.
- Experimenta violencia y/o discriminación por parte del personal, miembros y/o socios de Survivor Alliance.

No cubierto por la póliza



- Usted se hace amigos de otro miembro de Survivor Alliance en su tiempo libre. Está hablando con esta persona por teléfono sobre la vida y le dice algo ofensivo. Lo que dijo por teléfono es algo que usted sabe que Survivor Alliance no permitiría en nuestro foro público. No nos involucraríamos porque esta era una situación entre amigos personales.

¿Qué me sucederá si presento una queja?

Esperamos que se sienta escuchado y que podamos llegar a una resolución y un entendimiento compartido sobre la situación. No tomaremos represalias ni revocaremos su membresía si presenta una queja de buena fe.

Sin embargo, si presenta una queja sobre acciones en las que Survivor Alliance intentó que usted responsabilizese por nuestro Manifiesto de Membresía, el resultado final del proceso de queja aún puede implicar la revocación de su membresía.

¿Qué sucede después de enviar un formulario de queja completo?

1. Al menos dos miembros del equipo de liderazgo leerán y revisarán el formulario dentro de los **3 días hábiles**.
2. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico para programar una cita en los **próximos 5 días hábiles** para discutir la información que ha compartido y aprender más sobre la situación. Retrasaremos esta discusión si y solo si usted no puede encontrar tiempo para hablar dentro de esos 5 días. Escribiremos los puntos principales de la llamada telefónica y se los enviaremos por correo electrónico para confirmar su acuerdo con ellos.
3. Los líderes de Survivor Alliance que están trabajando con usted se reagruparán y discutirán los próximos pasos. **Dentro de los 3 días posteriores a la llamada telefónica**, Survivor Alliance le proporcionará, por escrito a través de correo electrónico, nuestras recomendaciones para seguir adelante. Tendrá una semana completa, 7 días, para considerar nuestras recomendaciones y responder por correo electrónico. También puede solicitar tiempo adicional para considerar nuestras recomendaciones, solicitar modificar o cambiar las recomendaciones y/o solicitar tiempo para discutir la recomendación por teléfono. Programaremos esa llamada telefónica **dentro de los 5 días de su solicitud**. Nuevamente, escribiremos los puntos principales de la llamada telefónica y se los enviaremos por correo electrónico para su acuerdo. Nuestra recomendación puede incluir la contratación de un mediador (que pagaremos nosotros).
4. Si no podemos resolver la situación con un mediador, solicitaremos una consulta con la Junta Directiva de Survivor Alliance. La Junta Directiva creará un comité temporal para revisar el proceso de queja y la documentación y tomar una decisión final sobre cómo resolver la queja.



5. Documentaremos cualquier resolución y le pediremos a cada parte que esté de acuerdo que la firme. Si no hay un acuerdo total, esto también se documentará.

6. Conservaremos una copia de todos los documentos relacionados con la queja en el archivo durante **al menos 3 años**.

¿Dónde envío mi formulario y quién lo revisará?

Problema con el personal de SA: Minh Dang [minh@survivoralliance.org]

Problema con la directora ejecutiva: Kristen Abrams [kristen.L.Abrams@asu.edu]

Problema con un miembro de la junta: Minh Dang [minh@survivoralliance.org]

Problema con otro miembro de SA: Nancy Esiovwa [nancy@survivoralliance.org]

FORMULARIO DE QUEJAS

Fecha: _____

Su nombre: _____

Correo electrónico: _____

No hay límite de páginas para este formulario. Por favor escriba todo lo que necesite.

¿En qué actividad de Survivor Alliance ocurrió esto? (por ejemplo, foro en línea, taller, llamada telefónica con otro miembro)

Describa la situación con tanto detalle como esté dispuesto a compartir. Por favor incluya:

- ¿Qué lo ha llevado a presentar este formulario de queja?
- Si usted trató de resolver la inquietud directamente, ¿qué pasó? Si no lo hizo, ¿hay alguna razón que debamos saber, como sentir miedo de la persona?
- Nombres de las personas que estuvieron involucradas y/o que estuvieron presentes



¿Qué es lo que más le molestó de esta situación?

¿Cuándo ocurrió esto? ¿En qué fecha o en qué período de tiempo?

En un mundo ideal, ¿qué le gustaría que hiciera Survivor Alliance? (No podemos garantizar que esto suceda, pero queremos saberlo).

Fecha de recepción de SA: _____

Revisado por: _____ en la fecha: _____

(Debe ser 3 días después de la recepción)

Fecha de la reunión programada para: _____

(debe ser dentro de los 8 días hábiles posteriores a la recepción inicial)