

---

# **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y QUEJAS CON PERSONAS VOLUNTARIAS**

---

**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

# INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo establecer directrices para gestionar los conflictos y las quejas que realizan las personas voluntarias que forman parte activa de los equipos de Oxfam Intermón, así como establecer los procedimientos para su resolución basados en nuestros valores y en los principios feministas que rigen las actuaciones de la organización.

En Oxfam Intermón es fundamental que **todas las personas que forman parte de la institución sientan que forman parte de un espacio de trabajo y colaboración saludable, positivo y seguro libre de cualquier tipo de violencia**. A su vez, se espera que todas las personas que formamos parte de ella mantengamos los más altos estándares de conducta y que cumplamos la legislación local e internacional, el Código de Conducta Oxfam y todos los criterios de comportamiento y actuación 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, violencias sexuales, discriminación, robo o fraude, se seguirán las orientaciones comunes definidas del Protocolo de Denuncia y gestión del Comportamiento inadecuado.<sup>1</sup> Este tipo de comportamientos deben denunciarse a **buzonetico@oxfamintermon.org** que garantiza la confidencialidad y la salvaguarda de las personas denunciantes.

---

<sup>1</sup> El Protocolo de Denuncia y gestión del Comportamiento inadecuado está en proceso de revisión, al finalizar la revisión se actualizará automáticamente en este documento.

# LA PREVENCIÓN

La prevención es el proceso de reflexión sobre valores, normas y creencias para influir en una consciencia colectiva sobre los límites de lo correcto y lo que no lo es, de lo aceptable y lo que no lo es. La prevención nos permite reducir la probabilidad de ocurrencia y minimizar su impacto.

Las relaciones humanas ocasionan muchas veces conflictos entre personas que trabajan o colaboran entre ellas. Para evitar que los pequeños conflictos escalen y se conviertan en conductas inadecuadas por alguna de las partes es imprescindible realizar **acción preventiva**. Abordar las diferencias desde su inicio, con transparencia y de manera alineada a nuestros valores, puede evitar que se conviertan en conflictos que impacten de manera notable en la vida de las personas y los equipos.

Toda la energía que invirtamos en conocer y reflexionar sobre nuestros valores, los principios feministas y en acordar los límites de nuestras conductas y actuaciones resultará, sin duda, en una disminución de los conflictos a manejar.

# GESTIÓN DE CONFLICTOS

La primera opción es abordar el conflicto **dentro de la gestión del día a día**, siempre que sea posible, de manera cercana y cordial, con una conversación privada entre las personas implicadas. Cuando la persona afectada se siente capacitada y con fuerza para afrontar la situación puede resolverla sin la participación de terceras personas.

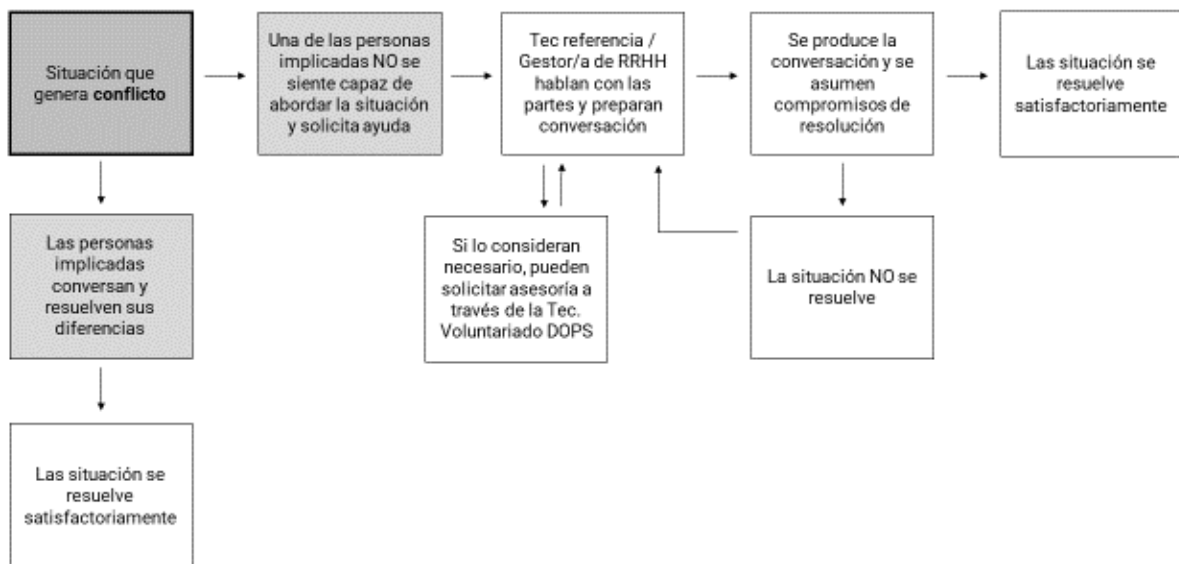
Por ejemplo, ante una conducta que nos incomoda el primer paso a dar es pedir a la persona que está creando esta situación, de manera asertiva y calmada, que este tipo de conductas, actuaciones o comentarios nos hace sentir mal (o nos incomoda, o nos violenta, o nos ofende). Este tipo de acciones puede dar pie a una conversación madura y pausada sobre los límites del respeto y las reglas básicas de la colaboración a las que podemos comprometernos.

Si la persona afectada no se siente capaz de abordar la situación por sus propios medios, puede solicitar **el apoyo de su técnico/a de referencia y/o de su gestor/a de RRHH** quienes le ayudaran a preparar esa conversación e, incluso, a participar en ella.

Excepcionalmente, se podrá valorar la posibilidad de formalizar la gestión del conflicto cuando las personas implicadas no sean capaces de resolver sus diferencias dentro de la gestión del día a día, por la vía cercana y cordial. No obstante, centraremos nuestros esfuerzos en promover conversaciones responsables, maduras y respetuosas orientadas a la resolución del conflicto.

Sin embargo, **este tipo de aproximación no es el adecuado ante conductas inadecuadas graves como el acoso, las violencias sexuales, la discriminación de cualquier tipo o el robo**, por ejemplo. En estos casos deberá seguirse el **procedimiento formal** establecido en la organización para cualquier persona del equipo independientemente de su relación voluntaria o laboral.

En el caso que el conflicto o la denuncia formal impliquen a la persona técnica de referencia esta quedará automáticamente excluida de la gestión del conflicto.



## PROCESO FORMAL: LA DENUNCIA

Ante situaciones de acoso, violencia sexual, discriminación, robo, etc. la aproximación al caso debe hacerse de manera formal **a través del buzón ético** ([buzon.etico@oxfam.org](mailto:buzon.etico@oxfam.org)).

Las denuncias pueden ser dirigidas a **otra persona voluntaria** pero también **hacia personas con contrato laboral con Oxfam Intermón**.

En el proceso formal los tiempos y las actuaciones tras la denuncia serán, en función de la tipología de conducta inadecuada, orientativamente los siguientes

- i) Desde buzonetico@ se identificará a una persona competente para liderar el caso en un máximo de 48 horas.
- ii) Esa persona se pondrá en contacto con la persona denunciante, en las siguientes horas, para recoger su testimonio y entender el contexto de la conducta denunciada y determinar conjuntamente los límites de la confidencialidad.
- iii) Analizar la situación y determinar si es necesario realizar una investigación o bien se dispone de información suficiente para definir los próximos pasos en los 7 días hábiles siguientes a la recogida del testimonio.
- iv) Si la persona competente para liderar el proceso considera que es posible resolver la situación llamará a las partes a una **reunión para acordar un plan de acción** encaminado a resolver el problema entre las partes.
- v) Si la persona competente para liderar el proceso considera que no es posible resolver la situación y que hay suficientes elementos para llevar a cabo una investigación o para directamente sancionar a la persona objeto de la denuncia, se seguirá el procedimiento común a todo el equipo de Oxfam Intermón (contratado y voluntario) definido en el Protocolo de Denuncia y gestión del Comportamiento inadecuado.

La organización se compromete a acompañar y garantizar sus derechos tanto a la persona denunciante como a la persona denunciada.

Las **denuncias anónimas** se tendrán en cuenta cuando hagan referencia a una situación que constituya un riesgo para la salud y el bienestar de alguna persona del equipo o bien porque la conducta o actuación denunciada infrinja la legalidad vigente.

## **DETERMINAR LA GRAVEDAD DE LA CONDUCTA DENUNCIADA**

En Oxfam Intermón utilizamos la Guía de valoración de comportamientos inadecuados<sup>2</sup>. **A través de una matriz de impacto ponderamos la gravedad de la conducta o actuación denunciada** y establecemos las posibles sanciones a aplicar.

Esta valoración se hace en base a 6 ejes (Dignidad y respeto de la persona, Legal, Seguridad, Daño, Equipo, Programas e Imagen de Oxfam Intermón) en los que se determina el nivel de impacto.

Las sanciones para las personas voluntarias pueden ir desde la amonestación verbal hasta el acompañamiento a la salida de la organización (la retirada efectiva de la oferta de voluntariado).

## **FALTA GRAVE Y SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL VOLUNTARIADO**

Si en el decurso de la gestión del caso la persona competente para liderarlo considera que, debido a la gravedad de la conducta denunciada es necesaria la suspensión temporal de la actividad voluntaria de la persona objeto de la denuncia, le será comunicado por escrito a la persona afectada (Anexo 1).

Si al finalizar el proceso se considera que la persona voluntaria objeto de la denuncia no puede regresar a sus funciones de voluntariado se le comunicará formalmente la retirada definitiva de la oferta de voluntariado (Anexo 2).

Para las personas contratadas el régimen de sanciones será el establecido en el Convenio colectivo estatal de acción e intervención social.

---

<sup>2</sup> La guía de valoración está también en el Protocolo de Denuncia y gestión del Comportamiento inadecuado.

# ANEXO 1: BORRADOR DE CARTA PARA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA OFERTA DE COLABORACIÓN A UNA PERSONA VOLUNTARIA DURANTE LA GESTIÓN DE UN CASO

## 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 Intermón. 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 RRHH que corresponda].

Atentamente,

# Anexo 2: Borrador de carta para RETIRAR LA OFERTA DE COLABORACIÓN A UNA PERSONA VOLUNTARIA

## 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 al no haber podido llegar a un acuerdo de resolución del incidente, se te ha retirado de forma permanente la oferta de colaboración de voluntariado en Oxfam Intermón.

Te agradecemos tu anterior contribución a nuestra misión, que no es otra que erradicar la injusticia y la pobreza, para lograr que todos los seres humanos puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de una vida digna

Atentamente,