	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. ASOCIACION NUEVOS CAMINOS-NOUS CAMINS.	Versión: 1
		Fecha:07-06-2017
		Página 1 de 3

OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer unas orientaciones para la gestión de peticiones, quejas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con los grupos de interés y mejorar la calidad del trabajo que realiza la Asociación Nuevos Caminos-Nous Camins (En adelante ANC)

ANC se compromete a poner las herramientas necesarias para que todos los grupos de interés, internos y externos, puedan presentar sus peticiones, quejas y sugerencias, y así mejorar la confianza de éstos con el trabajo institucional.

Además, la gestión de las peticiones, quejas y sugerencias permitirá identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

ALCANCE

Esta política es de obligado cumplimiento para aquel personal de ANC que tramite cualquier petición, queja o sugerencia recibida.

Los sujetos de esta política son los grupos de interés internos y externos: los socios, donantes, las contrapartes con las que se trabaja, las comunidades y personas que participan en los proyectos, los trabajadores y los voluntarios. Cualquier persona individual o colectivo podrán realizar una petición, queja o sugerencia a ANC.

DEFINICIONES

Petición:

Es aquel derecho que tiene toda persona, por razones de interés general o interés particular para elevar a ANC solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.


Queja:

Se entiende por una queja, en el marco de esta política, como una reclamación o disconformidad hecha contra ANC por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adoptados.

Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de los empleados o voluntarios, o con cualquier acción que no sea coherente con el ideario de ANC

Sugerencia:

Propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle ANC, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la Asociación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. ASOCIACION NUEVOS CAMINOS-NOUS CAMINS.	Versión: 1
		Fecha:07-06-2017
		Página 2 de 3

PRINCIPIOS

Accesibilidad: Se favorecerá la comunicación con los grupos de interés, por ello, los mecanismos para presentar peticiones, quejas y sugerencias serán claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas.

Respeto mutuo: Todas las personas que realicen una petición, queja o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su petición, queja o sugerencia. Asimismo, desde ANC se espera de las personas que realicen una queja respeto hacia la entidad y las personas que trabajan en ella, así como por el proceso de gestión de la queja o sugerencia.

Buena fe: Se asume que las personas que realizan una petición, queja o sugerencia a la Asociación están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad de la misma, y que no actúan en perjuicio de ANC o alguno de sus miembros.

Confidencialidad: ANC se compromete a mantener la confidencialidad de las peticiones, quejas o sugerencias que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso. Además, se tratarán los datos personales aportados en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos. ANC se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución, si lo considera necesario.

Imparcialidad: ANC tratará de gestionar todas las peticiones, quejas y sugerencias que se reciban de forma objetiva, para ello, en los casos que se requiera una resolución o investigación extensa se formará una comisión con la participación de diferentes áreas. Quedarán excluidas las personas que tengan cualquier conflicto de interés en el caso.

Respuesta rápida: ANC gestionará todas las peticiones, sugerencias y quejas con la máxima rapidez y se informará a la persona que las presente de su resolución o del estado del trámite con la mayor prontitud posible.

Mejora continua: Se entiende que la gestión de peticiones, quejas y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de la Asociación.


PROCEDIMIENTO

Vías de entrada:

Las peticiones, quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por correo postal, correo electrónico o fax.

En caso de que una queja esté relacionada con un incidente, para facilitar su mejor resolución, sería conveniente que ésta se presentara con la mayor brevedad posible después del incidente.

Las personas que presenten una petición queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. ASOCIACION NUEVOS CAMINOS-NOUS CAMINS.	Versión: 1
		Fecha:07-06-2017
		Página 3 de 3

Gestión:

Registro

Todas las quejas y sugerencias que lleguen a la Asociación serán registradas por escrito (independientemente de la vía de entrada), para realizar la correcta gestión de las mismas, su seguimiento, resolución y evaluación.

Análisis y resolución

Las peticiones, quejas y sugerencias presentadas serán analizadas por la persona designada, que atenderá y tramitará oportunamente su respuesta o resolución.

En los casos en que se requiera una investigación o un análisis detallado, la persona responsable convocará una comisión especial con miembros de las áreas implicadas, pero sin las personas directamente comprometidas, para mantener la imparcialidad del proceso. Esta comisión se encargará de recopilar la información relevante para analizar los hechos y entrevistar a las personas implicadas en la investigación.

Respuesta:

ANC se compromete a contactar con la persona que presente la queja con la resolución de la misma dentro de un máximo de 15 días a partir de su recibo, o a informar sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta o resolución.

La persona designada –o la comisión cuando corresponda– hará llegar la resolución y respuesta a la persona que haya realizado la petición, queja o sugerencia. Si procede, también se le informará de las medidas correctivas propuestas.

Apelación:

En caso de que la persona que haya realizado la petición, queja o sugerencia, no esté conforme con la resolución de la misma o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso. La petición de apelación deberá ser presentada por escrito.

Se hará acuse de recibo de la petición en un plazo de 5 días y la Asociación se compromete a gestionar la apelación y a informar de la resolución alcanzada a todas las partes involucradas con la mayor brevedad posible.

Para garantizar la objetividad del proceso de apelación, una persona o comisión, diferente a las que hayan gestionado el proceso inicialmente, se encargará de llevar a cabo la revisión.

Mejora continua:

Todas las peticiones, sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su resolución.

Con este registro, se realizará un seguimiento periódico del tipo de peticiones, quejas o sugerencias presentadas, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas. Este informe servirá para analizar y mejorar los procesos y prácticas llevadas a cabo por la Asociación, y será remitido a la Junta Directiva para su análisis y valoración.