

Política de Gestión de Quejas y Sugerencias

Dirección responsable:	Programas
Aprobado por:	Comité de Dirección
Fecha de aprobación	2012
Fecha de revisión:	27/12/2016
Fecha próxima revisión:	2018
Idiomas disponibles:	Castellano, inglés y francés
Aplicable a:	Global
Documentación relacionada:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Plan Estratégico 2015-2018</i>• <i>Política y Código de Buen Trato hacia Niñas, Niños y Adolescentes</i>• <i>Política de Equidad de Género</i>• <i>Código Ético</i>• <i>Código de Buen Gobierno</i>• <i>Política de Calidad y Responsabilidad Social</i>• <i>Estándares de Participación de Niñas, Niños y Adolescentes</i>
Anexos	Anexo 1 - Instrucciones para la retirada de productos
Persona de contacto:	Yukiko Yamada Directora de Programas yukiko.yamada@educos.org

Contenidos

1. Introducción	3
1.1 Objetivo.....	3
1.2 Alcance.....	3
2. Definiciones	3
3. Principios	5
4.1 Presentación.....	5
4.2 Gestión de las quejas.....	5
4.3 Respuesta.....	6
4.4 Apelación.....	6
4.5 Mejora continua.....	6

1. Introducción

1.1. Objetivo

El objetivo de esta política es establecer unas orientaciones para la gestión de quejas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con los grupos de interés y mejorar la calidad del trabajo que realiza Educo.

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

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

1.2. Alcance

Esta política tiene un alcance global en su aplicación, que incluye tanto Educo en España como las delegaciones en países, o aquellos socios y/o aliados con los que se realizan trabajos de colaboración.

Cada país adaptará esta política a sus características y necesidades, para ello podrá desarrollar su propia normativa o procedimiento de acuerdo con los principios y las pautas aquí establecidas.

Los sujetos de esta política son los grupos de interés internos y externos: los padrinos, los socios, 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 sugerencia o queja a Educo en cualquier lugar del mundo donde Educo está presente.

2. Definiciones

¿Qué es una queja?

Se entiende por una queja, en el marco de esta política, una reclamación o disconformidad hecha contra Educo 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 la Fundación.

¿Qué no es una queja?

No se considerarán quejas, en el marco de esta política, las peticiones o disconformidades de padrinos, socios o posibles padrinos en relación con su colaboración con Educo, como por ejemplo: un cambio en los datos de contacto, una copia de la foto del niño/niña apadrinado, información para viajar a los proyectos, una incidencia con el recibo de su aportación, ampliación de información sobre Educo, etc.

En estos casos, las peticiones y disconformidades se tramitarán desde el departamento de Atención al Colaborador siguiendo el procedimiento establecido para ello.

Sugerencias

Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle Educo, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la Fundación.

3. Principios

Transparencia: Educo se compromete a informar a todos los grupos de interés sobre el procedimiento de gestión de quejas, el proceso de apelación y el tiempo aproximado de respuesta, y a publicar toda la documentación correspondiente en la página web institucional.

Accesibilidad: Se favorecerá la comunicación con los grupos de interés, por ello, los mecanismos para presentar quejas y sugerencias serán claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas. Se habilitarán los canales de comunicación oportunos para la presentación de quejas y se adaptarán a las necesidades locales de los países donde Educo trabaja.

Respeto mutuo: Todas las personas que realicen una queja o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su queja o sugerencia. Asimismo, desde Educo 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 queja o sugerencia a la Fundación están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad de la misma, y que no actúan en perjuicio de Educo o alguno de sus miembros.

Confidencialidad: Educo se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas 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. Educo se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la queja, si lo considera necesario.

Imparcialidad: Educo tratará de gestionar todas las 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: Educo gestionará todas las sugerencias y quejas con la máxima rapidez y se informará a la persona que presente la queja de su resolución o del estado del trámite con la mayor prontitud posible.

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

4. Procedimiento

4.1. Vías de entrada

Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por correo postal, correo electrónico, fax, teléfono, personalmente o a través de las redes sociales.

Asimismo, cada delegación habilitará las vías de entrada adicionales o alternativas que mejor se adapten a las circunstancias locales. En la sede central, por ejemplo, las quejas y sugerencias internas también se pueden presentar a través del buzón de sugerencias.

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 queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto. No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

4.2. Gestión de las quejas

- Registro

Cada delegación designará una persona encargada de centralizar la recepción y registro de las quejas.

Todas las quejas y sugerencias que lleguen a la Fundación 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 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.

Cuando una queja se refiera a un defecto o a un problema con un producto distribuido por Educo, la organización seguirá el procedimiento descrito en el Anexo 1 – Instrucciones para la retirada de productos.

4.3. Respuesta

Educo 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 queja. Si procede, también se le informará de las medidas correctivas propuestas.

4.4. Apelación

En caso que la persona que haya realizado la queja 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 Fundación 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.

4.5. Mejora continua

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

Con este registro, cada delegación realizará un seguimiento periódico del tipo de quejas presentadas, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas, que será remitido trimestralmente a la sede para incluir en un informe global. Este informe servirá para

analizar y mejorar los procesos y prácticas llevadas a cabo por la Fundación, y será remitido al Comité de Dirección para su análisis y valoración.