

# **ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE AYUDA HUMANITARIA PROVIDA**



**POLITICA DE GESTION DE QUEJAS Y  
SUGERENCIAS.**

**APROBADO 2017**

**ACTUALIZADA 2019**

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

### **Denuncias Internas y Externas**

#### ***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 PRO-VIDA.

La Asociación 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.

#### ***Alcance***

Esta política tiene un alcance global en su aplicación, que incluye tanto PRO-VIDA en san salvador como las oficinas regionales dentro del país, o aquellos socios y/o aliados con los que se realizan trabajos de colaboración.

**Los sujetos de esta política son los grupos de interés internos y externos:**

**Internos:** socios, socias, personal contratado y voluntarios nacionales e internacionales.

**Externos:** las contrapartes con las que se trabaja, población de las comunidades beneficiarias, proveedores.

Cualquier persona individual o colectivo podrán realizar una sugerencia o queja a PRO-VIDA en cualquier región donde PRO-VIDA está presente.

#### **Definiciones**

**¿Qué es una queja?:** Se entiende por una queja, en el marco de esta política, una reclamación o disconformidad hecha contra PRO-VIDA 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 Asociación.

**¿Qué no es una queja?:** No se considerarán quejas, en el marco de esta política, las peticiones o disconformidades de socios, voluntarios, o empleados en relación con su colaboración con PRO-VIDA, como, por ejemplo: un cambio en los datos de contacto, una incidencia con el recibo de su aportación, un cálculo erróneo de pago, o permisos no admitidos, etc.

En estos casos, las peticiones y disconformidades se tramitarán desde la Administración siguiendo el procedimiento establecido para ello y en contacto directo con la persona encargada del este departamento.

**Sugerencias:** Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle PRO-VIDA, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la Asociación.

## Principios

**Transparencia:** PRO-VIDA 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.

**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 PRO-VIDA 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 Asociación están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad de la misma, y que no actúan en perjuicio de PRO-VIDA o alguno de sus miembros.

**Confidencialidad:** PRO-VIDA 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 de Protección de Datos. PRO-VIDA se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la queja, si lo considera necesario.

**Imparcialidad:** PRO-VIDA 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:** PRO-VIDA 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 Asociación.

## Procedimiento

**Vías de entrada:** Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por correo electrónico ([providayodenuncio@gmail.com](mailto:providayodenuncio@gmail.com)) , teléfono (2225-0697), buzón de sugerencias instalados en la recepción de las diferentes oficinas. En ningún momento se admitirán quejas a través de las redes sociales; pues ese tipo de eventos puede tomarse como una forma de atentar en contra de la credibilidad pública de nuestra institución; en caso de que se reciban quejas por ese medio serán informadas a la administración para animar a la persona que interpone la queja a seguir el proceso correcto.

Los mecanismos de ingreso serán revisados de forma diaria para no generar atrasos en el proceso; la comisión encargada de su revisión será la encargada de mecanismos de ingreso de quejas. Esta comisión estará compuesta por una persona de cada sede territorial y una de la central.

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 solo cuando se realice una denuncia que pueda comprometer la seguridad de la persona que la emite.

### **PROCESO:**

- **Ingreso:** enviar por escrito o bien llamar vía telefónica a PRO-VIDA.
- **Registro:** Cada sede designará una persona encargada de centralizar la recepción y registro de las quejas. 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 quejas y sugerencias presentadas serán analizadas por una comisión designada desde junta directiva, 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***

PRO-VIDA se compromete a contactar con la persona que presente la queja con la resolución de la misma dentro de un máximo desde 5 a un máximo de 15 días hábiles a partir de su recepción, o bien se estaría informando sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta o resolución.

### ***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 máximo de 8 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, de la comisión inicial solo participara una persona y se agregaras dos personas externas que no hayan sido parte de la comisión que dictaminaron el proceso inicialmente. De ser validado el dictamen; se procede ya cierre del caso. De ser un nuevo dictamen será informará al interesado.

### ***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 Asociación, y será remitido a Dirección Ejecutiva para su análisis y valoración.



