



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CORPORATIVA

Abril 2015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 2

 Definición de sugerencia 2

 Definición de reclamación..... 3

PRINCIPIOS 4

 Accesibilidad..... 4

 Buena fe 4

 Compromiso organizacional..... 4

 Confidencialidad..... 5

 Identificación..... 5

 Imparcialidad..... 5

 Transparencia 5

 No victimización 5

 Presunción de inocencia..... 6

 Respeto..... 6

INTRODUCCIÓN

El **objetivo** de esta política es establecer mecanismos que permitan identificar posibles riesgos y/o conflictos de interés u otra índole, así como áreas de mejora en la gestión interna de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN como parte de su proceso de mejora continua; con el propósito de reforzar el compromiso con nuestros grupos de interés.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN ha desarrollado esta política con el fin de velar por la “transparencia y rendición de cuentas”, principio básico que rige nuestra gestión interna; fomentando las buenas prácticas de nuestra organización a través de una adecuada gestión de las sugerencias y reclamaciones, mediante:

- La habilitación de canales para:
 - ✓ La presentación de sugerencias y reclamaciones para los grupos de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
 - ✓ Informar de la resolución de las reclamaciones a los grupos de interés.
- El establecimiento de un sistema de control interno, con un doble objetivo:
 - ✓ El seguimiento, análisis y resolución de las situaciones planteadas, que garantice una gestión adecuada de las mismas, impulsando de este modo el aprendizaje continuo.
 - ✓ La identificación de áreas de mejora y prioridades institucionales, sobre las que elaborar planes de trabajo que permitan dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones previamente identificadas.

Su **ámbito de aplicación** se extiende a todos los grupos de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

Definición de sugerencia

En el marco de esta política se entiende por sugerencia cualquier propuesta o proposición de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la organización que contribuya a incrementar la confianza y transparencia, a fomentar la participación de los grupos de interés y a promover mejores prácticas en la gestión y/o el desempeño de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, desde un enfoque basado en el rigor, excelencia y eficacia.

Definición de reclamación

En el marco de esta política, reclamación es una manifestación de disconformidad que cualquier grupo de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN dirija a la misma, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos.

PRINCIPIOS

Esta política se sustenta sobre una serie de principios, que orientan su desarrollo y aplicación. A destacar:

Accesibilidad

Los canales de comunicación habilitados para la presentación de sugerencias y reclamaciones serán en todo momento, claros y de fácil acceso para todos los grupos de interés, velando para que los mismos sean adecuados y cubran las necesidades específicas locales de los países y contextos donde opera la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

Buena fe

Implica la convicción del emisor de la sugerencia o reclamación en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma; y que no actúa en perjuicio de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN o alguno de sus miembros.

Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la sugerencia o reclamación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de emprender acciones legales contra el emisor de una sugerencia o reclamación de mala fe.

Compromiso organizacional

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se compromete a admitir a trámite todas las sugerencias y reclamaciones, a acusar recibo de todas ellas, así como a gestionarlas con la mayor prontitud posible e informar de su resolución a todos los afectados.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN gestionará todas las sugerencias y reclamaciones de acuerdo con las políticas, normativas y procedimientos internos, y de conformidad con el marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable.

Confidencialidad

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN tratará los datos personales recabados únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la sugerencia o reclamación recibida, así como para comunicar los resultados de su resolución y, además de cumplir con los requisitos que establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y sus modificaciones posteriores, guardará la debida confidencialidad sobre los mismos ante otras personas o instancias de la organización o fuera de ella, que no intervengan en el proceso de gestión y resolución.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la sugerencia o reclamación, si lo considera necesario.

Identificación

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN establece que los emisores de las reclamaciones deberán identificarse, proporcionando la información que a tal fin se estima necesaria: nombre y apellidos, número de identificación (CIF/NIF), razón de vinculación con la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, así como medio de contacto (teléfono y correo postal).

Imparcialidad

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN pondrá todos los medios disponibles para gestionar lo más objetivamente posible las sugerencias y reclamaciones, por lo que actuará consecuentemente ante un conflicto de interés.

Transparencia

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se compromete a difundir de manera proactiva la presente política, así como a habilitar y mantener abiertos los canales de comunicación establecidos para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

No victimización

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o patrono/a de la FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN que tome una represalia contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN no tomará ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe.

Presunción de inocencia

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la sugerencia o reclamación hasta que se pruebe su culpabilidad, de acuerdo al marco normativo interno de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y/o al marco jurídico-legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias para su defensa.

Respeto

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN responderá siempre desde un enfoque constructivo a las sugerencias y reclamaciones recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una sugerencia o reclamación muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.