



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

15/02/2025



INDICE

1. OBJETIVO.	3
2. DEFINICIONES.	3
3. PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO.	3
4. PROCEDIMIENTO.	4

1. OBJETIVO.

El objetivo de este protocolo es establecer el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas o sugerencias, de cualquier persona que se relacione con Proclade Bética: voluntariado, personas donantes, contrapartes, socios y socias, personal contratado, organizaciones, instituciones o empresas.

Proclade Bética se compromete a facilitar dicha gestión y mejorar la confianza y la calidad en los procedimientos de esta organización.

2. DEFINICIONES.

- **Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona, por razones de interés general o interés particular, de elevar a Proclade Bética solicitudes respetuosas de información y/o consulta y de obtener pronta respuesta a las mismas.

- **Queja:**

Se entiende por queja, en el marco de este documento, una reclamación o manifestación de disconformidad hecha contra Proclade Bética por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adquiridos. Puede estar relacionada con actividades desarrolladas por la organización, con la conducta de personal contratado o voluntario, o con cualquier acción que no sea coherente con la Misión, Visión y Valores de la organización.

- **Sugerencia:**

Propuesta o recomendación de mejora o cambio en relación con cualquier aspecto de organización o actividades de Proclade Bética, con el objetivo de mejorar su desempeño y fines fundamentales.

3. PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO.

- **Transparencia:**

Existirá total transparencia y veracidad en lo que se refiere a información, consulta o explicaciones, relativa a Proclade Bética y sus actividades.

Se favorecerá la comunicación con todas las personas que tienen relación con la organización procurando que los mecanismos para presentar peticiones, quejas y/o sugerencias sean claros y sencillos y de fácil acceso.

- **Respeto mutuo:**

Se garantizará en todo momento que las personas que ejerzan su derecho de presentar peticiones, quejas y/o sugerencias, e independientemente del motivo de su comunicación, sean tratadas con respeto, amabilidad, tono conciliador, aceptación de la crítica constructiva, apertura al diálogo y a la colaboración

mutua, siempre con firmeza en la defensa de la Misión, Visión y Valores de la organización. Se invitará a dichas personas a que mantengan el mismo trato con las personas encargadas de dar respuesta a su petición, queja o sugerencia.

- **Buena fe:**

Se asume que las personas que realizan peticiones, quejas y/o sugerencias a la organización están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad de las mismas, y que no actúan para perjudicar a Proclade Bética ni a persona alguna relacionada con la entidad.

- **Confidencialidad:**

Proclade Bética se compromete a mantener la confidencialidad de las peticiones, quejas y/o sugerencias y, en especial, de los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de protegerlas a ellas e incluso a terceros. Además, se cumplirá en todo momento la normativa de protección de datos vigente. Proclade Bética se reserva el derecho a contactar con terceros cumpliendo estos requisitos para favorecer la respuesta o resolución de lo que se le ha planteado, si fuese necesario.

- **Imparcialidad:**

Proclade Bética tratará de gestionar todas las peticiones, quejas y sugerencias que se reciban de forma objetiva. En los casos en los que se requiera una investigación o resolución más compleja o extensa se formará una comisión con la participación del área o áreas afectadas y de la Junta Directiva de la entidad, quedando al margen las personas que puedan tener cualquier conflicto de intereses en el caso.

- **Respuesta rápida:**

Proclade Bética se compromete a ofrecer una respuesta con la máxima rapidez y a facilitar información, con la misma celeridad, a la persona que presenta la petición, queja y/o sugerencia, sobre el estado de tramitación de la misma, así como a resolverla con la mayor diligencia.

- **Mejora continua:**

Se entiende que la gestión de peticiones, quejas y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de Proclade Bética.

4. PROCEDIMIENTO.

- **VÍAS DE PRESENTACIÓN:**

La petición, queja o sugerencia se podrá presentar a través del correo postal a la oficina central (c/ S. Antonio M^a Claret 18; 41012 SEVILLA), correo electrónico (proclade@procladebetica.org) o el formulario de la página web (www.procladebetica.org). En caso de ser recibida por vía telefónica se le derivará a los medios para hacer constar dicha queja, petición o sugerencia. Si fuera relativa a una actividad propia o incidencia se recomienda presentar la comunicación antes de los 7 días siguientes a producirse para mejorar la información sobre el caso. Las personas deben identificarse con su nombre y apellidos y el medio para

contactar con ellas para poder dar respuesta a su iniciativa.

- **GESTIÓN**

Todas las peticiones, quejas y sugerencias que lleguen a Proclade Bética por los medios expuestos anteriormente se registrarán para hacer un correcto seguimiento, resolución y evaluación. Las peticiones, quejas y sugerencias presentadas serán recepcionadas por el departamento de administración, siendo la persona responsable del mismo la encargada de gestionarla y enviarla a la dirección. La dirección responderá directamente o derivará la respuesta al área correspondiente o a una comisión para su análisis e investigación si resultara necesario. En este último caso, la resolución volverá a la dirección, que será la encargada en todo caso de hacer llegar la respuesta a la persona que la haya realizado. Si procede, también informará sobre las medidas adoptadas en relación a la misma. Todas las comunicaciones recibidas se codificarán y registrarán para mejor control y gestión de las mismas.

- **RESPUESTA:**

Proclade Bética se compromete a contactar con la persona que ha presentado la comunicación dentro de un plazo máximo de un mes a partir del registro, bien para informar de su resolución o bien del estado de la tramitación y los progresos realizados hasta la fecha, así como el plazo previsible de respuesta.

- **APELACIÓN:**

En caso de que la persona que realiza la petición, queja o sugerencia, no esté conforme con la resolución comunicada tendrá el derecho de apelar para que se realice una nueva revisión. La petición será presentada por escrito (correo postal o presentación en sobre cerrado en Sede Central) a nombre de la persona que ejerza la presidencia de la Junta Directiva.

La presidencia deberá acusar recibo de la apelación al demandante y se comprometerá en un plazo de respuesta según el alcance de lo solicitado.

- **MEJORA CONTINUA:**

El registro de peticiones, quejas y sugerencias y sus respuestas serán objeto de seguimiento periódico (anual principalmente) por parte del personal administrativo de la Oficina Central, con objeto de mejorar los procesos y prácticas de la entidad, y será remitido a la Junta Directiva para su análisis y valoración durante el mes de enero de cada año.

Documento Aprobado en Junta Directiva

Sevilla 15 de febrero de 2025