

# Comité Español de ACNUR

## Gestión de las Denuncias, Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones



Versión	1.0	Fecha	13/10/2019		
Elaborado		Revisado		Aprobado	
María del Carmen Llamas Millán Responsable de Desarrollo y BBDD		Samuel Martín Bona Director de Marketing y Captación de Fondos		Matilde Fernández Sanz Presidenta	
					
13/10/2019		13/10/2019		Gloria M <sup>a</sup> Bodelón Alonso Secretaria	
					
				22/11/2019	

# ÍNDICE

1.- Síntesis.....	3
2.- Objetivo.....	3
3.- Principios.....	3
4.- Procedimiento Consultas / Quejas / Peticiones / Felicitaciones.....	4
4.- Procedimiento Denuncias / Irregularidades.....	9

7

## 1. SÍNTESIS

La atención al socio y al donante de la Asociación España con ACNUR es uno de los principales pilares de la organización y cuenta con personal muy comprometido que de manera individualizada y totalmente personalizada da respuesta en un máximo de 48 horas a aquellas peticiones de información, queja, sugerencia o consulta que recibe a diario la organización, a través de todas las vías de comunicación existentes (email, teléfono, fax, presencial, redes sociales).

Además, la gestión de posibles denuncias e irregularidades, acoso, trato de favor, etc, tanto si provienen internamente de la organización como de personas externas, también van a ser registradas, analizadas y respondidas según el protocolo especial de respuesta.

Este personal está completamente preparado para comunicarse con el socio, donante o persona interesada. En definitiva, se trata de poseer el conocimiento necesario para sobrellevar cualquier tipo de situación, adecuándose a las necesidades de los distintos colectivos.

## 2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer unas orientaciones para la gestión de denuncias e irregularidades, quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones recibidas, con el fin de reforzar el compromiso con los grupos de interés y la calidad del trabajo de la Asociación España con ACNUR. La organización se compromete a poner las herramientas necesarias para que los *grupos de interés (interesados)*<sup>1</sup> puedan presentar sus denuncias, quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones, con el fin de mejorar la confianza enmarcada en un proceso de transparencia con una correcta y merecida atención.

Además, permitirá identificar áreas de mejora y detectar fallos e incidencias, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

## 3. PRINCIPIOS

La Asociación España con ACNUR es una organización que cumple con los principios de transparencia y acceso, respeto y confidencialidad y respuesta ágil en la gestión de quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones.

- ❖ **Transparencia y acceso:** La Asociación España con ACNUR se compromete a informar a todos los grupos de interés sobre el procedimiento de gestión de denuncias, quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones y del tiempo aproximado de respuesta a través de todos los canales de comunicación habilitados para ello: correo electrónico ([eacnur@eacnur.org](mailto:eacnur@eacnur.org)/ [info@eacnur.org](mailto:info@eacnur.org)), teléfono de atención al socio


<sup>1</sup> Grupos de interés engloba: socios, donantes, candidatos, empleados, voluntarios, proveedores, beneficiarios y terceras personas posibles de afectación.

(900900532 / 902218218), redes sociales, correo postal / fax o de forma presencial en su sede central en Madrid.

- ❖ **Respeto y confidencialidad del mensaje y datos personales:** Todos los grupos de interés que contacten con la Asociación España con ACNUR y que formalicen peticiones de información, felicitaciones, denuncias, quejas, sugerencias o consultas serán tratadas desde el máximo respeto y la total confidencialidad, con independencia del motivo que se trate. La Asociación España con ACNUR se compromete absolutamente a mantener la confidencialidad de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones que se realicen y de los datos personales del solicitante, tal y como exige el Reglamento General de Protección de Datos.
  
- ❖ **Objetividad e imparcialidad:** Todos los grupos de interés que contacten con la Asociación España con ACNUR y que formalicen denuncias por irregularidades tendrán garantizado su derecho a la intimidad y presunción de inocencia. Del mismo modo, todos los grupos de interés afectados por algún escrito presentado tendrán una respuesta justa y neutra, sin calificaciones personales de valor y sin responder según opiniones personales.
  
- ❖ **Respuesta ágil:** La Asociación España con ACNUR gestionará y dará respuesta por escrito a todas las consultas, quejas, felicitaciones y sugerencias que se reciban con la mayor rapidez posible y en un plazo máximo de 48 horas habitualmente. En caso de no poder dar una contestación en este plazo, la Asociación España con ACNUR contactará con el interesado informando de que la resolución aún está siendo gestionada y asegurando su contestación en las próximas 48 horas. La unidad responsable de la gestión hará llegar la respuesta con la resolución a la persona que haya interpuesto la felicitación, queja, sugerencia o consulta, informando de las medidas adoptadas.  
En el caso de las denuncias e irregularidades, debido a su naturaleza y a la necesidad de realizar una posible investigación, evaluación de impacto y otras consideraciones, se establece un periodo de respuesta máximo de 30 días. Excepcionalmente, si no se pudiese realizar una contestación en este plazo se deberá informar al interesado, indicando que el caso sigue pendiente de resolución e informando de un nuevo plazo estimado.  
Esta agilidad de respuesta puede tomar excepciones atendiendo a la naturaleza y carácter de la petición, consulta, queja, felicitación o denuncia. En aquellos casos en los que sea insolente, desconsiderado o insidioso, se considerará su posible contestación o desestimación, incurriendo posiblemente en una mayor demora que la arriba indicada.



## 4. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES:



### 1- Recepción de la consulta, queja, felicitación o petición:

Actualmente los canales habilitados para la recepción de consultas, quejas y peticiones son:



- **Presencial:**

Los grupos de interés afectados pueden presentar sus quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones de forma personal en la sede central de la Asociación España con ACNUR, en Madrid (Cl. Cedaceros, 11-1ªA/28014 Madrid). El interesado deberá aportar un escrito en el que se recoja toda la información relativa a sus datos personales y de contacto, así como el motivo de su consulta / petición o queja lo más detallado posible.

La Asociación España con ACNUR cumplirá las siguientes pautas a la hora de atender una petición de este tipo de forma presencial:

- ✓ Acogida y contacto inicial: saludar, ofrecer ayuda, establecer un clima positivo.
- ✓ Desarrollo de la presentación de la queja o la sugerencia: mantener una actitud abierta y empática. Escucha atenta al interesado, contestando desde una forma objetiva, con lenguaje claro (evitando tecnicismos) y empleando términos positivos. Si lo requiere, ayudarle en la formulación y presentación de la queja, petición o solicitud de información.
- ✓ Conclusión: facilitar al interesado los tiempos de respuesta establecidos para su contestación y comprobar que se disponen de los medios de contactos necesarios para este fin. Agradecer al interesado su interés y su colaboración en la continua mejora de la organización.

Además, hay que verificar que el formulario escrito por el interesado es correcto antes de que el mismo abandone la organización, con el fin de validar la información recopilada y asegurar que se disponen tanto los medios de respuesta como la claridad de lo presentado:


- ❖ Es imprescindible asegurar que en el formulario de quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones se recoge el nombre, apellidos y dirección completa e información de contacto (digital o telefónica) del interesado, así como el motivo de la misma. Además, se incluye la firma del interesado.
- ❖ Una vez verificado lo anterior, se entregará copia al interesado con indicación del número de registro de entrada y de la fecha de presentación.
- ❖ En la copia del formulario entregada al interesado figurará información sobre el plazo establecido para la contestación y los datos del área de Atención Personalizada al Socio, que es la unidad a la que puede dirigirse en el caso de que quiera realizar alguna consulta o duda complementaria.

Será el Responsable del Área de Atención Personalizada al Socio el interlocutor directo con el emisor de la queja, consulta, felicitación o petición.



- **Correo Postal o Fax:**

Semanalmente, el departamento de Socios y Donantes recoge el correo postal / fax y lo distribuye a las unidades afectadas. La unidad de Atención personalizada recibirá las referidas a quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones y procederá a comprobar que se recogen todos los datos necesarios para su tramitación:

- 
- ❖ Los datos necesarios son el nombre, apellidos y dirección completa e información de contacto (digital o telefónica) del interesado, así como una descripción del motivo del escrito. Además, tiene que incluir la firma del interesado.

- ❖ Una vez validada la corrección de la misma, se procederá a su registro telemático, quedando por tanto grabada en el sistema con número de registro y fecha de presentación.

- **Medios Electrónicos:**

- **Email:**

Los emails recibidos en las cuentas de la organización ([eacnur@eacnur.org](mailto:eacnur@eacnur.org)/ [info@eacnur.org](mailto:info@eacnur.org)) son gestionados directamente por la unidad de Atención Personalizada al Socio. También las peticiones relacionadas con la GDPR son gestionadas por esta unidad a través del email [dpo@eacnur.org](mailto:dpo@eacnur.org).

Si la queja, sugerencia, consulta o felicitación se recibe a través de medios electrónicos, pero sin firma electrónica del interesado, la unidad de Atención Personalizada debe comprobar si su contenido cuenta con toda la información necesaria que permita identificar al interesado en la organización y así proceder al registro, tramitación y contestación de la misma. En caso contrario, debería dirigirse al remitente por este canal de entrada, que ha sido el elegido por el interesado, requiriéndole para que complete dicha información.

- **Redes Sociales:**

Es la unidad de Comunicación la responsable de la gestión y tratamiento de las RRSS de la Asociación España con ACNUR. Normalmente, es esta unidad quien suele dar respuesta a la queja, sugerencia, consulta o felicitación, siempre bajo las pautas dadas por la unidad de Atención Personalizada.

En la mayoría de ocasiones, no se identifica al emisor del mensaje como implicado directo con la organización. No obstante, en los casos en los que se identifica o en los que el interesado demande una información más completa o específica, el caso se derivará al área de Atención Personalizada, quien recabará los datos necesarios para proceder a registrarla para así continuar con el procedimiento de respuesta.

- **Teléfono:**

Las quejas, sugerencias, consultas o felicitaciones también pueden ser recepcionadas por teléfono (900900532 / 902218218). Cuando el interesado contacte con la organización por este medio, la unidad de Atención Personalizada recogerá sus datos personales e identificará al mismo, si es posible, en la base de datos de la organización, recogiendo además el motivo de su consulta, petición o queja.

Todas las quejas, sugerencias, consultas o felicitaciones se registrarán en el sistema asociadas al interesado al que hacen referencia, creando un número de registro y quedando registrada la fecha de apertura de la misma.

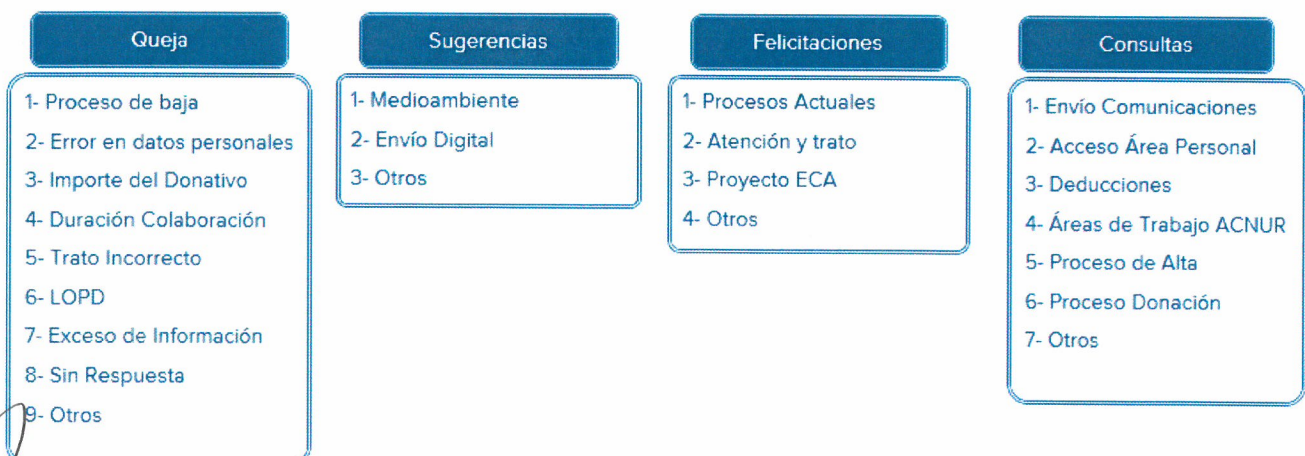


## 2- Tramitación de la consulta, queja o petición:

Una vez recibida la queja, sugerencia, consulta o felicitación, el área de Atención Personalizada comprobará la validez de la misma y el ámbito al que se refiere:

- ❖ Si el ámbito al que se refiere **no es competencia de la Asociación España con Acnur:**

- o Si se conoce la competencia de la misma, se remite entonces a la organización correspondiente (normalmente, la Country Office)
  - o Se hará llegar comunicación al interesado, por el medio pertinente, indicándole que su queja o sugerencia ha sido remitida al organismo competente para su contestación, así como la fecha en la que se remite, para que el interesado tenga toda la información y pueda realizar un seguimiento de su consulta.
  - o En caso de no conocer a quien compete, se contestará al interesado a través del mismo medio, indicando que no es competencia de la Asociación España con ACNUR. Si procede, se indicará el abanico de opciones al que puede dirigirse para recabar la respuesta oportuna a su caso.
- ❖ Si el ámbito al que se refiere **si es competencia de la Asociación España con Acnur:**
- o Desde la unidad de Atención Personalizada al socio se emite un acuse de recibo al interesado, en función del medio por el que hay contactado:
    - Presencial: Se entrega acuse de recibo cuando se recibe la solicitud.
    - Teléfono: Además de la confirmación telefónica, se enviará un correo electrónico si se dispone de email.
    - Medios Electrónicos: Si se recibe un correo electrónico, el acuse de recibo se emite por esta vía. En RRSS lo más común es contestar por esa misma vía.
    - Correo Postal / Fax: Si se disponen de los datos, se realizará una llamada telefónica y/o correo electrónico.
  - o En todos los casos, el acuse de recibo irá firmado por el Responsable del área de Atención Personalizada al Socio.
  - o El escrito de queja, sugerencia, consulta o felicitación se clasificará según su tipología, de forma que puedan ser remitidas a otras unidades si la respuesta a las mismas excede el control / conocimiento del equipo de Atención Personalizada.
  - o Las tipologías y subtipos en las que se engloban son las siguientes:





- Además, se incluirá en una descripción con la información personal del interesado, la fecha de apertura, el canal de apertura y con cualquier información complementaria que se disponga y pueda resultar útil en la gestión de la misma.
  - Si puede ser gestionado por el equipo de Atención Personalizada, se procederá a la gestión por este equipo.
  - Si no puede ser gestionado por el equipo de Atención Personalizada, se procederá a la asignación de la misma al departamento correspondiente.
  - El plazo de respuesta estimado es de 48 horas.

### **3- Contestación de la consulta, queja o petición:**

Desde la unidad que corresponda, ya sea Atención Personalizada al Socio u otra unidad de la organización, se proporcionará una contestación al interesado, teniendo en cuenta siempre lo siguiente:

- ❖ Cualquier queja, sugerencia, consulta o felicitación merece ser atendida, aunque no sea procedente o justificada
- ❖ Hay que emitir siempre una respuesta en plazo.
- ❖ La respuesta debe ser personalizada.
- ❖ Empatía con el interesado: siempre hay que ponerse en el lugar de la persona que emite la queja/consulta o petición.
- ❖ La respuesta debe ser completa, dando solución y respuesta a todos los puntos que se planteen. El lenguaje empleado debe ser claro y conciso. Siempre hay que decir la verdad y asumir compromisos que se puedan atender.

En general, se va a dar respuesta en un plazo de 48 horas desde el registro de la queja, sugerencia, consulta o felicitación, salvo que se requiera de una mayor información o detalle para su gestión. En este caso, siempre en el plazo de 48 horas se comunicará al interesado que se continúa trabajando en la resolución de la misma y se ampliará el plazo de respuesta en 48 horas extras.

Los contenidos mínimos que va a contar la contestación a emitir serán los siguientes:

- ❖ Siempre en primer lugar, hay que reiterar el agradecimiento al Interesado por ponerse en contacto.
- ❖ Si procede, petición de disculpas por los posibles perjuicios ocasionados
- ❖ Descripción de las acciones realizadas para dar respuesta a su solicitud:
  - En el caso de una queja, exponer las comprobaciones realizadas, los resultados obtenidos y la resolución propuesta
  - En el caso de una sugerencia, exponer las distintas valoraciones realizadas, las distintas alternativas posibles y la resolución propuesta
  - En el caso de una consulta, dar el máximo detalle de lo solicitado, incluyendo fuentes de procedencia e incluso posibles referencias externas.
  - En el caso de una felicitación, agradecer siempre el trato y el tiempo empleado para escribir y reiterar la continua mejora de la organización



- ❖ Al finalizar la contestación, hay que reiterar el agradecimiento al interesado.
- ❖ Firmar la contestación (identificando nominalmente a la persona que emite la respuesta), incluyendo la fecha de respuesta.

Si el interesado que ha realizado la consulta, queja, sugerencia o felicitación no está conforme con la resolución en la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión de la respuesta obtenida. La Asociación España con ACNUR, a través del departamento de atención personalizada, gestionará la apelación e informará de las medidas o resolución adoptada en el menor tiempo posible.

Para garantizar la objetividad del proceso de apelación, otro agente del área de Atención Personalizada, diferente al que haya gestionado el proceso inicial, será el encargado de llevar a cabo la revisión.

Si no se consigue llegar un acuerdo sobre la resolución, entonces será el Director de Marketing & Fundraising el mediador de la disputa y el encargado de lograr el consenso de las partes.

## 5. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DENUNCIAS O IRREGULARIDADES

### 1. Recepción de la denuncia o irregularidad:

Actualmente los canales habilitados para la recepción de denuncias e irregularidades son:

- **Presencial:**

Los grupos de interés afectados pueden presentar sus denuncias de forma personal en la sede central de la Asociación España con ACNUR, en Madrid (Cl. Cedaceros, 11-1ªA/28014 Madrid). El interesado deberá aportar un escrito en el que se recoja toda la información relativa a la denuncia o irregularidad a presentar.

El interlocutor directo de la Asociación España con ACNUR será el Responsable de Relaciones Laborales, que será quién atiende presencialmente al interesado.

Además, hay que verificar que el formulario escrito por el interesado es correcto antes de que el mismo abandone la organización, con el fin de validar la información recopilada y asegurar que se disponen tanto los medios de respuesta (si autoriza la cesión de sus datos) como la claridad de lo presentado:

- ❖ Una vez verificado lo anterior, se entregará copia al interesado con indicación del número de registro de entrada y de la fecha de presentación.
- ❖ En la copia del formulario entregada al interesado figurará información sobre el plazo establecido para la contestación y los datos del área de Relaciones Laborales, que es la unidad a la que puede dirigirse en el caso de que quiera realizar alguna consulta o duda complementaria.

- **Correo Postal o Fax:**

Semanalmente, el departamento de Socios y Donantes recoge el correo postal / fax y lo distribuye a las unidades afectadas. La responsable de Relaciones Laborales recibirá las referidas a denuncias e irregularidades y procederá a comprobar que se recogen todos los datos necesarios para su tramitación:



- ❖ Si no es anónima, los datos necesarios son el nombre, apellidos y dirección completa e información de contacto (digital o telefónica) del interesado, así como una descripción detallada del motivo del escrito (denuncia o irregularidad). Si es anónima, simplemente se necesita una descripción detallada de la denuncia o irregularidad.
- ❖ Una vez validada la corrección de la misma, se procederá a su registro telemático, quedando por tanto grabada en el sistema con número de registro y fecha de presentación.

- **Medios Electrónicos:**

- **Email:**

Los emails recibidos en las cuentas de la organización ([legal@eacnur.org](mailto:legal@eacnur.org) / [prevención.acoso@eacnur.org](mailto:prevención.acoso@eacnur.org)) son gestionados directamente por la unidad de Relaciones Laborales. Concretamente es el Responsable de la misma quien reciba todos los emails remitidos por estas direcciones de correo.

Se procederá entonces a registrar esta denuncia / irregularidad de forma telemática, generando un número de registros con la fecha de presentación. Si no se realiza de forma anónima, se graban también los datos del interesado para poder darle una respuesta.

- **Teléfono:**

Las denuncias o irregularidades también pueden ser recepcionadas por teléfono (900900532 / 902218218). Cuando el interesado contacte con la organización por este medio, la unidad de Atención Personalizada, responsable de gestionar estos teléfonos, derivará el contacto al Responsable de Relaciones Laborales.

Todas las denuncias o irregularidades se registrarán en el sistema asociadas al interesado (si cede sus datos) o de forma anónima, creando un número de registro y quedando registrada la fecha de apertura de la misma.

## **2. Tramitación de la denuncia / irregularidad:**

Una vez recibida la denuncia o irregularidad, el Responsable de Relaciones Laborales comprobará la validez de la misma y el ámbito al que se refiere:

- ❖ Si el ámbito al que se refiere **no es competencia de la Asociación España con Acnur:**
  - Si se conoce la competencia de la misma, se remite entonces a la organización correspondiente.
    - Si se disponen de los datos de contacto, se hará llegar comunicación al interesado, por el medio pertinente, indicándole que su escrito ha sido remitida al organismo competente para su contestación, así como la fecha en la que se remite, para que el interesado tenga toda la información y pueda realizar un seguimiento de su consulta.
  - En caso de no conocer a quien compete y si se disponen de los datos de contacto del interesado, se realizará una contestación a través del mismo medio, indicando los motivos y razones por los que su denuncia o irregularidad no es competencia de la Asociación España con ACNUR.

- ❖ Si el ámbito al que se refiere **sí es competencia de la Asociación España con Acnur:**
  - El responsable de Relaciones Laborales emite un acuse de recibo si hay información de contacto con el interesado, en función del medio por el que haya contactado:
    - Presencial: Se entrega acuse de recibo una vez formalizada la recepción de la solicitud.
    - Teléfono: Además de la confirmación telefónica, se enviará un correo electrónico si se dispone de email.
    - Medios Electrónicos: Si se recibe un correo electrónico, el acuse de recibo se emite por esta vía.
    - Correo Postal / Fax: Si se disponen de los datos, se realizará una llamada telefónica y/o correo electrónico.
  - En todos los casos, el acuse de recibo irá firmado por el Responsable de Relaciones Laborales.

### **3. Contestación de la denuncia o irregularidad:**

El responsable de Relaciones Laborales realizará la investigación sobre la denuncia o irregularidad recibida. Para poder tomar una resolución objetiva, se posibilita lo siguiente:

- ❖ Entrevistar a cuantas personas sean necesarias
- ❖ Obtener las comunicaciones digitales o telefónicas pertinentes del / los involucrado /s.

Además, se realizará una entrevista personal y privada con la persona afectada por la denuncia, garantizando su presunción de inocencia y obteniendo la versión de la parte acusada.

Una vez finaliza la investigación, el responsable de Relaciones Laborales emitirá un informe que contendrá el motivo de la denuncia, la exposición de los hechos y las conclusiones alcanzadas.

Este informe se remitirá tanto a la Dirección General de la Asociación de España con ACNUR. También se remitirá al interesado (persona que ha elevado la denuncia) si ha cedido sus datos de contacto.

Si la denuncia es procedente, se procederá a imponer las medidas de corrección y disciplina adecuadas al acusado, una vez ya ha quedado demostrado su implicación.

En los casos en los que se constituya un delito, la denuncia junto con el informe se elevarán a las Autoridades Pertinentes.

Si queda demostrado que no es procedente, entonces queda archivada, informando de su resolución tanto al interesado (si se disponen de sus datos) como al acusado de forma falsa.

