



Procedimiento de Canal de Sugerencias, quejas y Denuncias de Payasos Sin Fronteras 2023

Introducción

El objetivo de esta política es establecer el sistema para la gestión de sugerencias, quejas y denuncias. Con esta política, buscamos poder identificar las áreas de mejora, teniendo en cuenta las iniciativas recibidas y las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios. Para ello, se habilitará un canal para el envío de las sugerencias y quejas y otro para el canal de denuncias. Ambos canales podrán utilizarlos todos los grupos de interés: empleados y voluntarios de Asociación, donantes, socios, contrapartes, proveedores, etc.

Definiciones

Sugerencia: Cualquier propuesta o recomendación de modificación o mejora en relación con la actividad desarrollada por Payasos Sin Fronteras, con el objetivo de mejorar la gestión y el funcionamiento de la Asociación.

Queja: Cualquier muestra de insatisfacción respecto a la actividad realizada por Payasos Sin Fronteras. Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, la estrategia, las decisiones tomadas, las políticas, el uso de recursos, entre otras cosas. Se exceptúan aquellas actuaciones o conductas contrarias a la legalidad, a los compromisos u obligaciones contractuales asumidos y/o a la normativa interna que pueden ser objeto de la correspondiente denuncia (ver la definición de 'denuncia').

Denuncia: Se considera que una denuncia implica manifestar el estado ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción llevada a cabo por Payasos Sin Fronteras.

Las Sugerencias y quejas difieren de las denuncias y se gestionan de manera separada, como se detalla en el punto de Procedimiento.

Principios

Accesibilidad: el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de dos correos electrónicos establecidos con esta finalidad y que será público a través de la página web de Payasos Sin Fronteras www.clowns.org

Transparencia: esta política será pública, así como los correos electrónicos establecidos como medio de comunicación.



Buena fe: las sugerencias, quejas y denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar en el caso con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

En el caso de que la denuncia no sea anónima, Payasos Sin Fronteras se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe. La Asociación se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado o patrono de la Asociación que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

Confidencialidad: la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento. No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Objetividad e imparcialidad: una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

Junta Directiva nombrará a una o varias personas físicas encargadas de la gestión de las denuncias que delegarán en miembros de la Junta Directiva en el caso de que alguna de las denuncias recibidas pueda suponer un conflicto de interés. La persona designada ostentará un cargo distinto al de Presidente o Tesorero de la Asociación.

Eficiencia: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible. No obstante, la Asociación se reserva el derecho a no emitir una respuesta en los siguientes casos:

- a. Solicitudes de datos de carácter confidencial: en el caso de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas.
- b. Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. La Asociación se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.

Procedimiento

Acceso: Payasos Sin Fronteras habilitará dos correos electrónicos, visibles en la página web, para la recepción de sugerencias y quejas, y por otro lado el de denuncias. A estos correos electrónicos tendrán acceso exclusivamente la o las personas designadas para la gestión de las denuncias, que se comprometen a tratar de manera confidencial la información recibida.



Gestión de la información: Se realizará un registro con las sugerencias, quejas y denuncias recibidas en el que figure el código asignado a las mismas, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior.

Análisis y resolución:

- a. Los correos electrónicos donde se recibirán las sugerencias, quejas y denuncias, son:
 - Para sugerencias y quejas, a: incidencias@clowns.org
 - y para denuncias, a: denuncias@clowns.org

Una persona de Payasos Sin Fronteras, se encargará de tomar en cuenta las sugerencias y quejas, así como de llevar a cabo la investigación sobre la denuncia recibida, para lo que podrá entrevistar a cuantas personas consideren de relevancia para tomar una decisión objetiva.

El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.

Una vez llevada a cabo la investigación, se realizará un breve informe sobre las conclusiones. Este informe se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva, de la Dirección General y de la persona que realizó la denuncia en el caso de que esta no hubiera sido anónima.

Una vez realizado este informe, se podrán imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas. En los casos que sean constitutivos de delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.

La tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 30 días para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.