



# **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS**

Este documento fue APROBADO por el Patronato de FRS en la reunión celebrada el 2 de diciembre de 2015 según se recoge en su libro de actas.

Revisado y actualizado por el Patronato de FRS en reunión de fecha 25 de abril de 2018

# ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DEFINICIONES .....	3
2.1. Queja.....	3
2.2. Reclamación.....	3
2.3. Sugerencia .....	3
2.4. Denuncia conforme al Código Ético o de Conducta.....	4
3. PRINCIPIOS.....	4
4. PROCEDIMIENTO .....	5
4.1. Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias .....	5
4.2. Investigación.....	6
4.3. Resolución.....	6
4.4. Apelación.....	7

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Este documento pretende describir los pasos para la presentación, el tratamiento y la respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias recibidas por la Fundación de Religiosos para la Salud (en adelante FRS), por parte de sus distintos grupos de interés.

En este ámbito, se entienden por grupos de interés: empleados/as, Patronos/as, base social, voluntariado, socios locales, beneficiarios/as y/o miembros de las comunidades, proveedores, público en general, otras asociaciones o entidades del tercer sector, medios de comunicación y publicitarios, organismos oficiales, bancos y otras entidades financieras, familiares, amigos y simpatizantes y en general, cualquier otra persona o entidad con un interés en la organización.

Se desarrolla este procedimiento en el marco del control interno, transparencia, buen gobierno y rendición de cuentas.

El objetivo de crear este procedimiento es establecer un sistema de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias con un enfoque de control interno mediante:

- La habilitación de canales para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias por empleados/as y Patronos/as.
- La habilitación de canales complementarios a los establecidos por el área de Comunicación para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias.
- El establecimiento de un sistema de control interno para su seguimiento y resolución que garantice su gestión.
- La habilitación de canales para informar de la resolución.

Todo ello con el fin último de mejorar la eficiencia y eficacia de la Fundación mediante la rápida resolución de los posibles conflictos que se puedan dar en los ámbitos señalados.

# 1. DEFINICIONES

---

## 2.1 Queja

En el marco de esta normativa, queja es una **manifestación de disconformidad** ante:

- Un hecho ilícito o irregular que se observe en cualquier momento, en la cadena de procesos institucionales; o
- Una tardanza, desatención o cualquier otro tipo de circunstancia contraria a la correcta prestación de los servicios y funcionamiento propio de FRS, cuando se identifique que pueda tener relevancia suficiente como para ser gestionada más allá del área de comunicación, en términos de control interno o control de calidad.

A continuación, a modo enunciativo y no limitativo, se ofrecen ejemplos de situaciones que podrían ser objeto de una queja:

- Un incumplimiento del marco jurídico-legal local y/o nacional aplicable o del marco normativo institucional de FRS (fraude, malversación de fondos, acoso, abuso infantil, etc.)
- Una mala práctica (financiera, procedimental, etc.)
- Otra conducta inapropiada o perjudicial para FRS.

## 2.2 Reclamación

En el marco de esta normativa tendrán la consideración de reclamaciones aquellas que pongan de manifiesto, con la **pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos**, hechos concretos referidos a acciones u omisiones en la prestación de los servicios, que supongan a juicio de quién las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, afiliaciones o cualquier otra normativa vinculante cuando se identifique que pueda tener relevancia suficiente como para ser gestionada más allá del área de comunicación en términos de control interno o control de calidad.

## 2.3. Sugerencia

En el marco de esta normativa 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 interna y a mejorar la calidad de la gestión de los procesos institucionales.

## 2.4. Denuncia en el marco del Código Ético o de Conducta.

En el marco de esta normativa, tendrá la consideración de denuncia la comunicación de una presunta vulneración del Código de Ético o de Conducta, por parte de cualquier persona vinculada al mismo, en función de su condición y funciones desarrolladas

## 3. PRINCIPIOS

---

El siguiente conjunto de principios orientan el desarrollo y aplicación de esta normativa:

### **Buena fe**

- El principio de buena fe implica la convicción del emisor de la sugerencia, queja, reclamación o denuncia en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma.

### **Presunción de inocencia**

- FRS presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la sugerencias, quejas, reclamaciones o denuncias hasta que se pruebe su culpabilidad, de acuerdo al marco normativo interno de FRS y/o al marco jurídico legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias para su defensa.

### **Confidencialidad e identificación**

- FRS tratará los datos personales recabados, únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la sugerencia, queja, reclamación o denuncia recibida, así como para comunicar los resultados de su resolución, cumpliendo los requisitos que establece la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999<sup>1</sup>, 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.
- FRS establece como premisa que los emisores de sugerencias, quejas, reclamaciones o denuncias habrán de identificarse, aportando los datos y pruebas que consideren importantes.

### **No victimización**

- FRS se reservará el derecho de emprender, previa consulta a Asesoría Jurídica, acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o Patrono/a, colaboradores, voluntariado,... de la Fundación que tome una represalia contra el emisor de una sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia de buena fe.
- FRS no tomará ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia de buena fe.
- 

### **Compromiso organizacional**

---

<sup>1</sup> O normativa que la sustituya

- FRS admitirá a trámite todas las sugerencias, quejas, reclamaciones o denuncias, acusando recibo de todas ellas, las gestionará con la mayor prontitud posible e informará de su resolución a todos los afectados.
- Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia se ha presentado de mala fe se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación.
- Cualquier sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia presentada de mala fe por un/a empleado/a de FRS será considerada falta disciplinaria.
- FRS se reservará el derecho de emprender, previa consulta a Asesoría Jurídica y, en su caso, con el Patronato, acciones legales contra el emisor de una sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia de mala fe.
- FRS gestionará todas las sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias de acuerdo con las políticas y procedimientos internos y de conformidad con el marco jurídico-legal local y/o nacional cuando sea aplicable.

#### **Coherencia institucional**

- FRS responderá siempre desde un enfoque constructivo a las sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias recibidas.
- FRS garantizará la objetividad en la gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias y actuará consecuentemente ante cualquier conflicto de interés.

## **4. PROCEDIMIENTO**

---

### **4.1 Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias**

Todas las sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias deberán presentarse por escrito. El emisor deberá identificarse, indicando como mínimo su nombre y primer apellido y un canal para mantener la comunicación por escrito.

Fundación de Religiosos para la Salud  
C/ Hacienda de Pavones nº 5  
Madrid 28030  
España  
[info@fundacionfrs.es](mailto:info@fundacionfrs.es)

Tras la recepción, el área de comunicación acusará recibo por escrito en un plazo máximo de 10 días y se trasladará la sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia para su seguimiento y resolución a la instancia responsable (Dirección o Patronato) a la mayor brevedad posible. Además se enviará a

título informativo, copia de la sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia a la/s persona/s afectada/s sin indicar el nombre del emisor en aras a respetar el principio de confidencialidad.

Si la sugerencia, quejas, reclamaciones o denunciase encuentra en alguno de los supuestos descritos a continuación se desestimará su seguimiento y se informará por escrito a su emisor:

- Cuando no estén suficientemente fundamentadas y/o argumentadas,
- Cuando su emisor no permita el acceso, directo o indirecto, a medios de verificación suficientes para su seguimiento,
- Cuando el emisor no se identifique o indique un canal de comunicación por escrito, o
- Cuando haya indicios o evidencias que lleven a pensar que se trata de una sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia presentada de mala fe.

## 4.2 Investigación

FRS solicitará al emisor toda la información y documentación de soporte que considere necesaria para el análisis y resolución de la queja, reclamación, sugerencia o denuncia

El emisor deberá facilitar toda la información y documentación solicitada. En caso de no tener acceso directo a ella, deberá indicar u orientar acerca de las fuentes de acceso.

Una vez se haya recabado toda la información y documentación de soporte se procederá a su análisis de cara a poder resolver la sugerencia, queja, sugerencia o denuncia

## 4.3 Resolución

Tras la investigación se alcanzará una conclusión sobre la sugerencia, queja, reclamación o denuncia y, si procede, se identificarán recomendaciones y medidas correctivas y el área de Comunicación informará por escrito al emisor de la sugerencia, quejas, reclamaciones o denuncia y a la/s persona/s afectada/s de lo siguiente:

- La resolución alcanzada
- Las medidas correctivas propuestas
- El cronograma y los responsables para su aplicación

Siempre que sea posible y se considere oportuno, se podrá invitar al emisor de la sugerencia, queja, reclamación o denuncia a proponer acciones de mejora con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

En ocasiones podrá ser necesario notificar la resolución a terceras partes involucradas, por ejemplo donantes u organismos reguladores. Si la resolución confirmase un comportamiento irregular o ilícito por parte de un empleado/a, Patrono/a, colaborador/a, voluntario/a de la organización, la Fundación

aplicará la correspondiente política, procedimiento o normativa interna y se reservará el derecho de emprender acciones legales contra dicha persona, previa consulta con la Asesoría Jurídica.

#### 4.4 Apelación

Cuando el emisor de la sugerencia, queja, reclamación o denuncia, o la/s persona/s afectada/s, no estén conforme con su resolución y/o con la definición y aplicación de la/s acción/es correctiva/s podrán apelar para su revisión a través de los canales de comunicación indicados anteriormente.

Tras su recepción, el área de comunicación acusará recibo por escrito en un plazo máximo de 10 días y trasladará la sugerencia, quejas, reclamación o denuncia a la instancia responsable a la mayor brevedad posible para su seguimiento y resolución. Además, enviará a título informativo, copia de la apelación a la/s persona/s afectada/s, sin indicar el nombre del emisor en aras a respetar el principio de confidencialidad.

Si la apelación se encuentra en alguno de los supuestos de desestimación descritos anteriormente, se desestimará su seguimiento y se informará por escrito al emisor.

Si el seguimiento que en primera instancia recibió la sugerencia, queja, reclamación o denuncia no fue adecuado y/o si la resolución alcanzada no fue correcta, se reabrirá el caso y se reaplicará el procedimiento de seguimiento y resolución establecido en la presente normativa.

Por el contrario, si el seguimiento fue adecuado y la resolución fue correcta, se desestimará la apelación.

Al cierre del proceso de apelación, el área de comunicación informará al emisor y a/las persona/s afectada/s acerca de la resolución alcanzada.