



PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN QUEJAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SUGERENCIAS

Asociación La Frontera Social

Enero 2024

I. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente documento da respuesta a uno de los compromisos de la Asociación La Frontera Social adquiridos a través de su Política de Responsabilidad Social, según el cual la organización dispone de mecanismos de gestión de incidencias, quejas o reclamaciones de los socios, donantes, beneficiarios/as y colaboradores.

Las incidencias, Quejas, reclamaciones, y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para organizaciones como La Frontera Social, como manifestaciones de nuestros colaboradores, entidades, organizaciones en general con las que nos relacionamos e incluso de la sociedad en general en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que nos relacionamos con ellos. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, su satisfacción y, por otro, los procesos internos que tenemos para relacionarnos con ellos.

La presente Guía pretende proporcionar unas directrices metodológicas para la gestión de las Quejas y Sugerencias formuladas por cualquiera persona. Por esta razón, no tiene una vocación prescriptiva sino de carácter orientativo.

La dirección de la entidad será la responsabiliza de la definición de este protocolo y de hacer un seguimiento de su cumplimiento.

II. DEFINICIONES

En primer lugar, se considera oportuna la definición convencional de algunos conceptos básicos, a los efectos de armonizar los criterios de utilización de este protocolo:

- **Incidencia:** comunicación de una persona o entidad que pone de manifiesto una queja, reclamación o sugerencia.
- **Queja:** exposición de una incidencia por parte de un socio/a, donante o persona no vinculada con La Frontera Social que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada por parte de La Frontera Social

- **Reclamación:** exposición de una incidencia por parte de un socio/a, donante o persona no vinculada con La Frontera Social que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada por parte de La Frontera Social y que requiere de una respuesta.
- **Sugerencia:** manifestación o declaración de una persona en la que ésta transmite una idea con la que pretende mejorar la actuación de La Frontera Social o alguno de sus procesos o bien solicita una actuación no prevista.

Una incidencia o una sugerencia siempre llevan implícita una propuesta de mejora, La Frontera Social utiliza para adaptar sus actuaciones y/o servicios y la forma cómo se relacionan con los distintos colectivos y para ello cuenta con un sistema de gestión de las mismas.

III. UNIDAD DE GESTIÓN DEL COLABORADOR

Dada la importancia de este tema para La Frontera Social, se ha asignada a la coordinadora de la entidad la responsable de la gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Esta persona asume la responsabilidad de atender todas las solicitudes de las personas y entidades bien sea por vía telefónica, carta o mail. La persona responsable adquiere el compromiso de estar formándose continuamente y responde a cualquier solicitud en el plazo máximo de 24 horas.

IV. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL PROTOCOLO

La presentación de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias se pueden hacer por diferentes canales. En la página web de OI se informa de todos ellos.

4.1 Presencial

Los/as colaboradores de La Frontera Social y otras personas o entidades pueden presentar su incidencia o sugerencia personalmente en la sede de la Frontera Social. Plaza Tubilla 7 posterior 28034 Madrid donde la Asociación dispone de formularios y un buzón para depositarlos.

Protocolo gestión de quejas, solicitudes de información y sugerencias La Frontera Social

Así mismo la Asociación dispone de hojas de reclamaciones oficiales y de servicios sociales que están a disposición de cualquier persona

El contenido de la respuesta se elabora desde la dirección, tras haber hablado personalmente con la persona que quiere dar a conocer la incidencia o propuesta de mejora y en el mismo momento le da la solución a su petición. Si bien posteriormente se la hará llegar por escrito por la vía que le indique, en el plazo no superior a 30 días naturales.

4.2 Telefónica

Disponemos de un teléfono para contactar con La Frontera Social: 910642219 y un email info@asociacionlafrontera.org desde el que se gestiona directamente por la coordinadora de la entidad persona responsable de la gestión de las quejas, solicitudes de información y sugerencias.

No todas las respuestas son iguales, sino que se presta una atención personalizada a cada persona para darle una respuesta a su incidencia y/o sugerencias.

4.3 Correo postal

El correo postal vinculado con incidencias, sugerencias o solicitudes de información se recibe o deriva a la coordinadora de la entidad quien emite respuesta por mail, si se dispone del contacto, por teléfono o por carta. Si es necesario, la coordinadora solicitará información interna para responder de la forma más adecuada. La dirección a la cual se deben dirigir las incidencias, sugerencias o solicitudes de información será:

Asociación La Frontera Social
Plaza Tubilla 7 posterior
28034 Madrid

V. CRITERIOS GENERALES DE RESPUESTA

De acuerdo con el procedimiento establecido, se elaborará la contestación teniendo en cuenta las siguientes pautas orientativas:

- Todas las respuestas se contestan en un plazo máximo de 24 horas.

Protocolo gestión de quejas, solicitudes de información y sugerencias
La Frontera Social

- Toda queja, reclamación, sugerencia o petición de información merece atención, tanto si es justificada o no.
- Si se trata de una queja o reclamación su contestación intentará ser conciliadora.
- La respuesta a una queja o a una sugerencia terminará siempre con un agradecimiento a quien la haya formulado.
- La respuesta debe tratar todas y cada una de las cuestiones tratadas en la incidencia, sugerencia o petición de información. En el caso que la sugerencia o petición de información no afecte a nuestra actuación, lamentaremos no poder dar respuesta por estar fuera de nuestro ámbito.
- Se debe utilizar un lenguaje claro y evitar tecnicismos innecesarios.
- Todas las contestaciones se realizan con un lenguaje inclusivo y neutro, teniendo en cuenta la perspectiva de género en el lenguaje e imagen.
- Se evitará hacer promesas o asumir compromisos que no se puedan cumplir.
- Las respuestas se intentarán dar en el mismo idioma en el que se ha recibido la incidencia, queja, reclamación o sugerencia

La mayoría las incidencias, sugerencias o peticiones de información provenientes de personas que forman parte de nuestra base de datos quedan registradas.

En Madrid, a 2 de enero de 2024



Fdo: Carlos López Merino
Presidente