

Política de gestión de quejas, consultas y sugerencias de la Fundación Economistas sin Fronteras

Noviembre, 2019



Economistas
sin Fronteras

Política de gestión de quejas, consultas y sugerencias de la Fundación Economistas sin Fronteras

Objetivo

El objetivo de esta política es establecer pautas generales para la gestión de las quejas, consultas y sugerencias para reforzar los vínculos y compromiso con los grupos de interés de la organización y consecuentemente mejorar la calidad de las actividades que realiza Economistas sin Fronteras

Entidad

Economistas sin Fronteras (en adelante EsF) es una organización independiente, aconfesional y apartidista, promovida por economistas y que integra a personas solidarias de toda condición.

Nuestro objetivo principal es contribuir a generar cambios que permitan alcanzar unas estructuras económicas y sociales justas y solidarias, basadas en los derechos humanos. Apostamos por un modelo de desarrollo que, además de garantizar el disfrute pleno de los derechos humanos, promueva la sostenibilidad de la vida.

Ámbito de aplicación (alcance)

Este procedimiento será de aplicación en la tramitación de quejas, consultas, sugerencias y petición de información recibidas en la Fundación Economistas sin Fronteras en el desarrollo de sus diferentes actividades.²

Incluye tanto a la sede central de Madrid como cualquiera de sus delegaciones (Euskadi, Cantabria.)

Los sujetos de esta política son los grupos de interés de la Fundación Economistas sin Fronteras: Personas asociadas y simpatizantes, voluntariado, personal laboral, colaboradores, etc.

Definiciones

¿Qué es una queja?

Se entiende por una queja, en el marco de esta política, una reclamación o disconformidad hecha contra EsF por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adoptados. Las quejas

pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de los empleados o voluntarios, o con cualquier acción que no sea coherente con el ideario de la Fundación.

¿Qué no es una queja?

No se considerarán quejas, en el marco de esta política, las peticiones o disconformidades de padrinos, socios o posibles padrinos en relación con su colaboración con EsF, como por ejemplo: un cambio en los datos de contacto, información general sobre actividades, ampliación de información sobre EsF, etc.

En estos casos, las peticiones y disconformidades se tramitarán desde el contacto general siguiendo el procedimiento establecido para ello.

Consulta

Se entiende por consulta las solicitudes de información relativas a cuestiones de interés general sobre la organización o bien sobre algún aspecto concreto de las actividades realizadas.

Sugerencias

Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle EsF, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la Fundación.

Procedimiento

Las quejas, consultas y sugerencias se podrán comunicar a EsF a través de los siguientes canales de comunicación:

En la **web** de la Fundación existe un buzón de contacto de carácter general en el siguiente enlace:

<https://ecosfron.org/contacto/>

- En Madrid:
Por correo postal: Gaztambide 50, Bajo Madrid 28015
Por email: ecosfron@ecosfron.org
Por tlf: 91.549.72.79
- En Delegación de Euskadi
Ronda s/n (frente al nº5) Ganbara. 48005, Bilbao (Casco Viejo).
Por email: ecosfron.euskadi@ecosfron.org
Por tlf. 94.415.34.39
- En Delegación de Cantabria
Colegio de Economistas de Cantabria Pasaje de Peña, 2 – 3ª Planta 39008 - Santander
Por tlf. 942 222 603

Gestión de las quejas

Registro

Cada área o delegación designará una persona encargada de centralizar la recepción y registro de quejas, consultas o sugerencias.

Todas ellas serán registradas por escrito (independientemente de la vía de entrada) para realizar la correcta gestión de las mismas, su seguimiento y resolución.

Respuesta

Debe darse respuesta en un máximo de 15 días.

La Fundación podrá dar respuesta por el canal que estime más oportuno en cada caso, pero dejando siempre algún comprobante por escrito que lo acredite.

Mejora continua

Todas las sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su respuesta.

Con esta información cada área o delegación llevará un seguimiento periódico del tipo de quejas que se presentan, las medidas tomadas para resolverlas y las propuestas de mejora aplicadas.

Se hará un reporte anual de la misma al comité de coordinación.