

Procedimiento de Queja

1. Enfoque y Propósito

La NSWP quiere empoderar a las personas a tomar acción informando sobre sus elecciones en la vida. Como parte de este compromiso ha establecido un procedimiento de queja, el objetivo es habilitar a los individuos y organizaciones miembro de la NSWP a hacer quejas y sugerencias para mejoras. Las quejas informales serán gestionadas por el Coordinador Global a no ser que la queja sea del Coordinador Global.

2. Principios

Las quejas formales tienen como objetivo resolver las diferencias que puedan ocurrir y debería ser informada con los siguientes principios:

- La NSWP siempre intenta gestionar sus recursos limitados para el mejor efecto.
 - La NSWP opera de una manera no discriminatoria ni basada en juicios.
 - Las quejas serán gestionadas confidencialmente; las quejas anónimas no serán consideradas ni investigadas.
 - Todas las quejas serán grabadas y contestadas en un plazo establecido de tiempo. Las quejas recibirán una contestación dentro de los 28 días.
 - Ninguna persona estará involucrada en la investigación de una queja abierta por su comportamiento.
 - – Las organizaciones e individuos tienen el derecho a responder sobre cualquier queja hecha contra ellos/as.
 - Si deseas apelar una decisión sobre una queja informal, se puede escalar dentro de la organización con una queja formal y se darán los detalles para hacerlo.
 - El procedimiento de queja será parte del proceso de monitoreo de calidad y efectividad de la naturaleza no discriminatoria ni basada en juicios de la NSWP.
 - Los procedimientos de quejas y reclamaciones serán monitoreados por el Coordinador Global, el cual informará del número, tipo y resultados de todas las reclamaciones a la Junta Directiva de manera trimestral.
- # Documentación y evidencias deben ser presentados juntos con la queja. Las quejas que se reciban sin documentación y/o evidencias no serán investigadas.

Este procedimiento de quejas es para las organizaciones miembro y partes externas. Hay un procedimiento de quejas diferente para los empleados y consultores.

3. El Procedimiento

3.1 Posibles Causas de Queja

- ¿Se te ha denegado apoyo solicitado a la NSWP?
- ¿Te sientes insatisfecho por el apoyo dado por la NSWP?
- ¿Estás descontento por la manera en que has sido tratado por un miembro del personal o una organización miembro de la NSWP?
- ¿Quieres apelar una decisión tomada o una declaración o acción hecha por la NSWP?
- ¿Tienes alguna sugerencia que desees proponer para ayudar a la NSWP a mejorar sus prácticas?

LA NSWP SE TOMARÁ TODAS LAS QUEJAS SERIAMENTE

3.2 Hacer una queja

Puedes hacer la queja de las siguientes maneras:

Informalmente con el Coordinador Global

Formalmente con el Presidente de la Junta Directiva de la NSWP

3.2.1 Procedimiento de Quejas Informales

Si tienes una queja sobre cualquier miembro de la NSWP o de una actividad de la NSWP la cual te gustaría tratar de manera informal, debes contactar con:

Global Coordinator, NSWP, The Matrix, 62 Newhaven Road, Edinburgh EH6 5QB, Scotland UK

Tel: +44 (0)131 553 2555

Email: ruth.morganthomas@nswp.org

El Coordinador Global te pedirá que rellenes y grabes tu queja en el formulario de quejas disponible en la Secretaría detallando la queja y qué esperas de ella. La queja y el resultado esperado serán escritos en el Registro de Quejas.

1. El Coordinador Global investigará tu queja y recibirás una respuesta escrita dentro de los 28 días.
2. Las acciones tomadas por la NSWP serán grabadas en el Registro de Quejas.
3. Si las acciones tomadas y la contestación no son satisfactorias deberás realizar una queja formal al Presidente de la Junta Directiva.

3.2.2 Procedimiento de Quejas Formales

1. Si tienes una queja sobre un miembro de la NSWP o una actividad de la NSWP la cual deseas que se gestione formalmente, se te pedirá que rellenes y grabes tu queja en el formulario de quejas disponible en la Secretaría detallando la queja y qué esperas de ella y la envíes a:
President NSWP president@nswp.org
2. El Presidente decidirá, dependiendo de la naturaleza de la queja, la manera más apropiada de gestionarla, puede que se forme un pequeño grupo para investigar la queja y que informen al Presidente. La queja, el resultado esperado y las acciones tomadas serán grabadas en el Registro de Quejas de la NSWP.
3. Recibirás una respuesta escrita del Presidente dentro de los 28 días.
4. La decisión del Presidente será final para la organización involucrada.

FORMULARIO DE QUEJAS

Deberías usar este formulario para realizar una queja a la NSWP.

Para procesar la queja se requerirá la siguiente información:

1. Tu nombre y el de la organización
2. Dirección postal o email en la que puedes ser contactado en los siguientes 28 días para que podamos informarte de las acciones tenemos pensado tomar
3. Un número de teléfono de contacto en donde podamos contactarte en los próximos 28 días si necesitásemos más información sobre tu queja.
4. Comparta documentación o evidencias para corroborar su queja.

Si no quieres proporcionarnos la información anterior tomaremos nota de tu queja e investigaremos los temas nombrados sobre el trabajo de la NSWP, sin embargo, no somos capaces de investigar quejas anónimas.

NOMBRE:

DIRECCIÓN

TEL:

EMAIL:

FECHA DEL INCIDENTE DE LA QUEJA:

DETALLES DE TU QUEJA:

Por favor continua en una página aparte si necesitas más espacio

¿QUÉ TE GUSTARÍA QUE PASASE COMO RESULTADO DE ESTA QUEJA?

SI FUESE NECESARIO CONVOCAR UNA LLAMADA PARA INTENTAR RESOLVER LA QUEJA, ¿HAY ALGUNAS FECHAS QUE NO SERÍAN BUENAS PARA TI PARA DISCUTIR EL TEMA MÁS PROFUNDAMENTE?

SI NOS PROPORCIONAS LOS DATOS RECIBIRÁS UNA RESPUESTA ESCRITA A ESTA QUEJA EN LOS SIGUIENTES 28 DÍAS.

www.nswp.org