

POLITICA DE DENUNCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS



Asociación de Servicios Comunitarios
de Salud -ASECOSA-
Agosto 2022.



INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta Política es fomentar una cultura de excelencia, atendiendo la demanda de respeto y justicia de los actores relacionados con ASECSA. También fomenta la cultura de reconocimiento de esa excelencia. De esta forma permite que la rendición de cuentas no se realice sólo por el hecho de cumplir con los donantes, sino que sea algo habitual dentro del personal y los servicios que presta. Asimismo, se plantea crear un ambiente seguro y de confianza para denunciar todos aquellos actos que afecten la integridad de personal, destinatarios, colectivos y proveedores que hayan presenciado o sean víctimas de abusos de poder, fraude, corrupción y/o discriminación.

Esta Política invita a autoridades de Junta Directiva, directivos, personal, voluntarios y público en general a elevar al nivel que corresponda todas aquellas denuncias reales, en casos donde se infringe el cumplimiento de las políticas, normativas y códigos de ASECSA y también reconocer el mérito de las personas cuyas acciones se apegan a las buenas prácticas y a servicios que van más allá de sus puestos de trabajo.

En este documento se describen los procesos para presentar felicitaciones por un trabajo excelente, sugerencia de mejora y también denuncias de incumplimiento. Además se incluye en este documento el procedimiento que seguirá la Comisión de Cumplimiento para el manejo de las mismas.

OBJETIVO

El objetivo de esta política es contar con un proceso de valoración adecuada del actuar de las personas vinculadas a ASECSA, para medir la excelencia en los servicios que se prestan al público interno y externo de la institución. Además identificar deficiencias e infracción de los valores institucionales, creando una cultura de responsabilidad y las consecuencias del actuar personal. Por lo que está política permitirá avanzar en el proceso de Reconstitución del Buen Vivir (UtzK'aslemal)¹.

ALCANCE

Esta política aplicará para todos los integrantes de ASECSA (Miembros de Junta Directiva, Personal operativo) tanto de la oficina central como las regionales. Además a otros actores vinculados a la institución como proveedores, personal de organizaciones aliadas y agentes comunitarias vinculados a la institución.

¹ Visión de ASECSA, Plan Estratégico 2022

DECLARACIONES NORMATIVAS

- Tanto el personal como público en general tendrá acceso a los canales respectivos para hacer llegar su satisfacción a través de una felicitación o bien una denuncia, si ese fuera el caso.
- El personal de ASECSA deberá informar de cualquier incumplimiento en las políticas, normativas y códigos que rigen a la Asociación.
- Las autoridades de ASECSA promoverán un ambiente seguro con mecanismos confiables y confidenciales que garanticen una cultura de denuncia institucional.
- El personal de ASECSA deberá cooperar con las investigaciones e indagaciones que se realicen a raíz de alguna denuncia presentada. En caso contrario, también estará sujeto a una sanción por incumplimiento.
- Las autoridades de ASECSA deberán proporcionar todo el apoyo a los denunciantes a fin de resguardarlos mediante la confidencialidad, de cualquier tipo de represalias por su denuncia.
- Las autoridades de ASECSA definirán los momentos en que se harán reconocimientos a las personas que estén realizando con excelencia de acuerdo a los comentarios y/o felicitaciones que hagan llegar sus compañeros y público en general.

GLOSARIO

DENUNCIA: La denuncia, de acuerdo a la Real Academia Española, es la notificación que se realiza hacia las autoridades competentes, en este caso de ASECSA, de la comisión de un delito o falta por parte del personal e incluso de alguna autoridad de la institución.

QUEJA: Un llamado de atención por alguien que está inconforme en la forma en que fue tratado o recibió un servicio es determinado una queja². Puede determinarse también como una sugerencia para hacer cambios ante el malestar o inconformidad provocada en su momento.

FELICITACIÓN:

En el tema de servicio al cliente, una felicitación es una forma de expresar ya sea de manera verbal o escrita la satisfacción por un servicio o producto obtenido.³ La Real Academia Española⁴ define el acto de felicitar como el acto de hacer feliz y dichoso a alguien por algo positivo que realizó. Esta acepción trata directamente de la forma en que se va a sentir la persona que recibe esta manifestación, pues le indicará que el trabajo (servicio o producto que haya facilitado) está muy bien hecho.

SUGERENCIA: La Real Academia Española define la sugerencia como la “insinuación, inspiración o idea que se sugiere”. La Pontificia Universidad Javeriana⁵ considera las sugerencias como “las manifestaciones de las ideas o incluso propuestas para mejorar el servicio que ha recibido el usuario”.

CANAL DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR

Toda felicitación, sugerencia, denuncia o queja serán recibidas de forma electrónica en el correo **normativasasecsa@gmail.com**, los buzones habilitados en los lugares establecidos y notificados o línea telefónica habilitada.

Toda la información que se reciba tanto para una felicitación, sugerencia, denuncia o queja será manejada de forma confidencial, salvo petición realizada directamente por la persona que la realizó.

PROTOCOLO DE MANEJO DE FELICITACIONES

Las políticas de ASECSA contemplan el reconocimiento al trabajo bien efectuado por parte de las personas vinculadas a la institución, por eso da particular importancia a estimular a las personas que van más allá de su deber en el

² <https://www.javerianacali.edu.co/>

³ <https://www.cafasur.com.co/atencion-al-usuario>

⁴ <https://dle.rae.es/>

⁵⁵⁵ <https://www.javerianacali.edu.co/>

cumplimiento de las normativas de la institución y a las normas internacionales que ha adoptado como parte del quehacer institucional, tal es el caso de las normas Esfera.

Las felicitaciones se harán de acuerdo al formato (ver anexo). La persona que quiera hacer llegar una felicitación estará marcando el recuadro correspondiente. Esta será depositada en los buzones habilitados para ese fin o bien se harán llegar a través del correo electrónico normativasasecsa@gmail.com El integrante de la Comisión que esté fungiendo como Coordinador/a de la misma, recibirá el documento y constatará que tenga la descripción del caso así como los nombres de las personas que son felicitadas.

Notificará al resto de los integrantes de la Comisión para su conocimiento a través de un correo electrónico con el asunto Felicitación, número de correlativo y año que corresponde. Ejemplo: Felicitación 1- 2022

Mensualmente se realizarán informes con las felicitaciones recibidas y se colocará en la cartelera los nombres de las personas que han recibido felicitaciones en ese mes como parte del reconocimiento a su labor, de forma anual se dará a conocer al Administrador Nacional estas felicitaciones y se sumarán a la Evaluación de Desempeño para otorgará el incentivo o recomendación que detalla la Quinta Sección del Manual de Recursos Humanos⁶.

PROTOCOLO DE MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La queja es un llamado de atención que recibimos por parte de los usuarios de nuestros servicios y en ocasiones termina siendo una sugerencia para hacer adecuaciones o cambios en nuestros procesos o actuaciones por lo tanto es muy importante tomarlas en cuenta. Para el efecto luego de la recepción de la misma por los canales ya establecidos, el Coordinador/a de la Comisión hará llegar el correo electrónico al resto de los integrantes de la Comisión con el asunto de queja o sugerencia. Ejemplo: Sugerencia 1 2022

En este proceso se designará a un responsable de recabar más información para confirmar que la sugerencia planteada pueda ser establecida o incluso si ya está establecida y no está siendo cumplida por el personal. Para este proceso tendrá un tiempo de ocho días para presentar resultados.

Si se determina que es un proceso incumplido, se hará la llamada de atención al personal que esté involucrado.

Si se determina que la queja puede ser una sugerencia a implementar por ser algo que no está dentro de los procesos, se procederá a un proceso de capacitación con el personal que está involucrado en el área.

⁶ Manual de Recursos Humanos ASECSA

Al finalizar el mes se realizará una publicación por los medios que ASECSA considere adecuados para visibilizar las quejas y sugerencias que han sido tomadas en cuenta. Asimismo, se harán las adecuaciones en los manuales o documentos que correspondan para que la sugerencia pueda ser parte de los procesos de ASECSA.

PROTOCOLO DEL MANEJO DE DENUNCIAS

ASECSA valorará también de manera especial las denuncias de insatisfacción, de faltas a sus normas de salvaguarda del personal y personas beneficiarias de sus proyectos, además de las Normas Humanitarias que ha adoptado de organismos internacionales y que se constituyen en guías de actuación.

Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal, de forma personal o anónima. Las denuncias que se formulen se tramitarán por la dirección electrónica normativasasecsa@gmail.com o los buzones habilitados en los lugares establecidos y notificados o línea telefónica habilitada.

La denuncia debe contar con los siguientes datos:

Nombre del denunciante; Teléfono de contacto; Correo electrónico del contacto; Nombre de la persona o personas denunciadas; Descripción del aspecto a denunciar; o completar el formulario (ver anexo)

La Comisión de Cumplimiento recibirá la denuncia por los canales establecidos. El integrante que esté fungiendo como Coordinador/a de la Comisión remitirá un correo a los demás integrantes con el asunto en el siguiente orden: la palabra Denuncia más el número correlativo y el año que corresponde.

Ejemplo Denuncia 1 2022

Los integrantes de la Comisión nombrarán un responsable de investigar o recabar información sobre el caso en mención, quien tendrá ocho días para presentar los resultados de la investigación, para desestimar el caso o iniciar un proceso que permita definir la veracidad. Al confirmar la veracidad de la denuncia, la siguiente fase será escuchar a los implicados, denunciante y denunciado, para conocer sus argumentos.

Una vez definida la dimensión del problema con los resultados de la investigación objetiva realizada en reunión presencial o virtual, los integrantes de la Comisión de Cumplimiento darán a conocer sus opiniones y tomarán una decisión final de la sanción a aplicar.

ASPECTOS DE PROTECCIÓN A DENUNCIANTES INTERNOS Y EXTERNOS

Confidencialidad: Toda denuncia conocida por la Comisión de Cumplimiento será tratada de forma confidencial, asimismo la información que se maneje para la deliberación del caso, tal como lo indica el inciso D del Código de Ética de ASECSA.

En caso de ser una denuncia hacia alguno de los integrantes de la Comisión, este será apartado de su cargo durante el proceso de investigación.

Represalias laborales: Ninguna denuncia dará como resultado ningún tipo de represalia laboral, despido, transferencia de puesto, malos tratos o discriminación hacia él o la denunciante.

Represalias a proveedores: Las denuncias presentadas por parte de un proveedor hacia un empleado de ASECSA, no debe representar ninguna represalia de compra o adquisición de servicios por parte de la Asociación o alguno de sus empleados.

Amenazas: en caso de que el denunciado o alguien cercano a él profieran amenazas hacia el posible denunciante, se deberá hacer saber a las autoridades competentes y el caso de investigación se dará por resuelto, aplicando la sanción con el numeral 93 de la Política de Conflicto de interés y Código de Ética.

NOTIFICACIÓN

Al momento de recibir un caso de felicitación, sugerencia, denuncia o queja es importante que se notifique a quien la haya enviado, excepto si el caso fue presentado de forma anónima y no tenemos más datos para contactar.

Caso contrario, si se dejó número de teléfono o correo electrónico de contacto se notificará de la siguiente manera:

Llamada o correo electrónico: *Buenos días/tardes/noches Sr. O Sra. Xxxx le saludo de ASECSA agradecemos el habernos hecho llegar su caso de (felicitación, sugerencia, denuncia o queja), para nosotros es muy importante, por lo que iniciaremos nuestro procedimiento interno para darle el seguimiento correspondiente.*

De necesitar más detalles o datos sobre este caso nos estaremos comunicando más adelante.

ARCHIVO DE LOS CASOS

Todos los casos recibidos (*felicitación, sugerencia, denuncia o queja*) y sus resoluciones deberán ser resguardados por los integrantes de la Comisión de Cumplimiento por un período de un año. Es importante elaborar una bitácora de archivo con los siguientes datos:

- Descripción del caso;
- Fecha;
- Área o departamento al que pertenece el implicado;
- Resolución de la misma.

REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Se recomienda hacer una revisión cada dos años de la presente política por parte de los integrantes de la Comisión de Cumplimiento en base a las resoluciones de cada caso para sugerir los cambios y actualizaciones.

ANEXOS

FORMATO PARA FELICITACIONES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O QUEJAS

Complete el siguiente formulario con la información que se le solicita. Procure completar los datos de contacto, pues de ser una denuncia anónima, se le dará seguimiento más no se podrá dar una resolución final. Durante el proceso se le invitará personalmente para ampliar algunos detalles que sustenten la información facilitada.

Toda la información provista será tratada de manera confidencial.

Tipo de caso (marque con una X lo que desea informarnos):

- **Felicitación**
- **Sugerencia**
- **Denuncia**
- **Queja**

Nombre de quien presenta el caso:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico del contacto:

Nombre de la persona o personas involucradas en el caso:

Describa el caso: (En este espacio trate de detallar día y hora, nombre de las personas involucradas, lugar, en la medida de las posibilidades adjunte pruebas de situaciones anteriores o las del día del evento que refuercen la felicitación o denuncia)

¿Qué opinión le merece el tener que presentar este tipo de caso?

Agradecemos el tiempo que se ha tomado para hacernos llegar este caso. La resolución se le hará saber por escrito a través de su correo electrónico.

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COMISIÓN DE CUMPLIMIENTO

Tipo de denuncia:

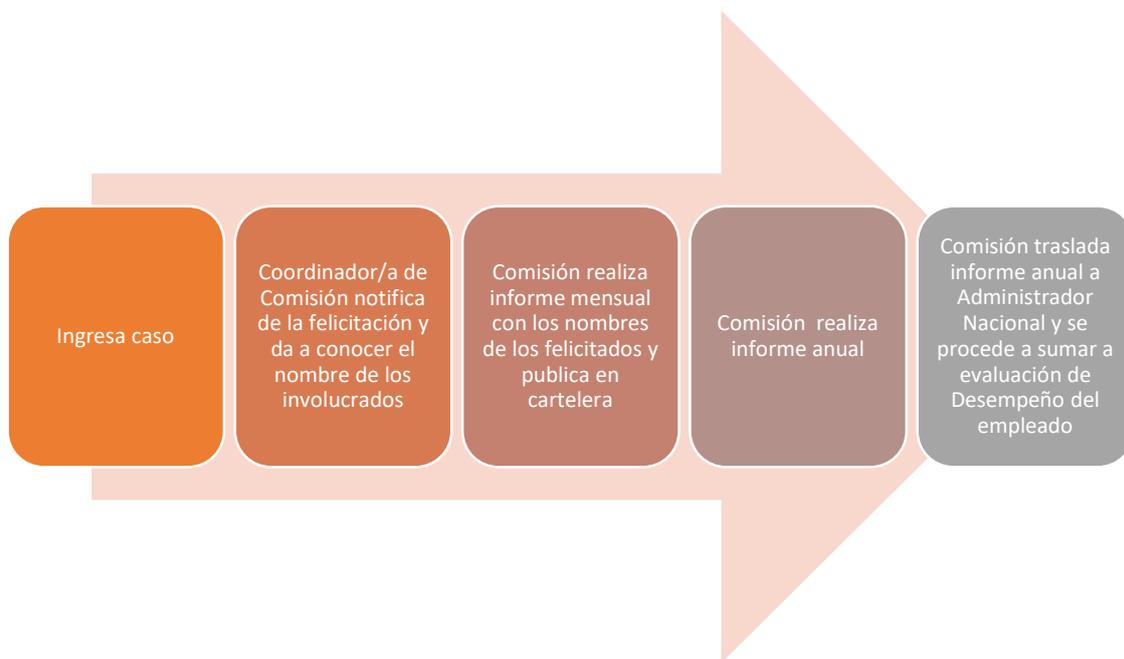
- **Felicitación**
- **Sugerencia**
- **Denuncia**
- **Queja**

Documentación que se adjunta:

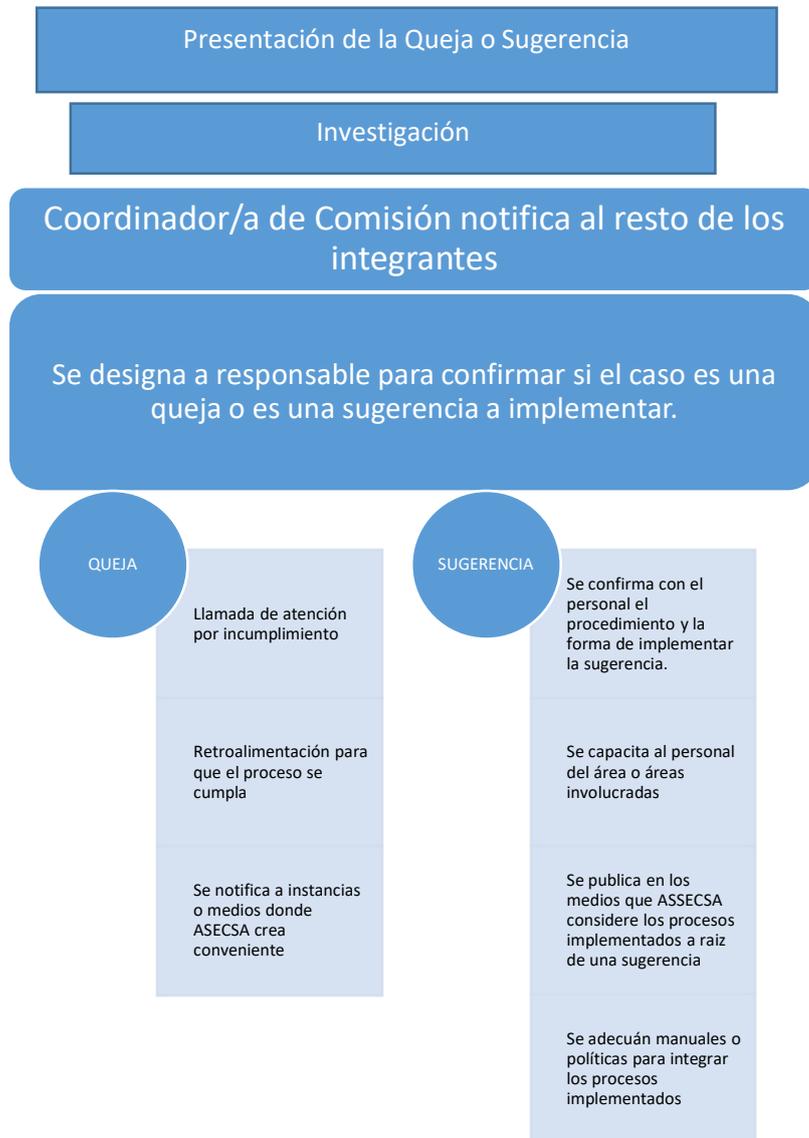
Resultado de la investigación:

Resolución:

PROTOCOLO DE MANEJO DE FELICITACIONES



PROTOCOLO DE QUEJA Y SUGERENCIA



PROTOCOLO DE MANEJO DE DENUNCIA



EJEMPLO DE BITÁCORA DE ARCHIVO

| Descripción del caso | Fecha | Área o departamento al que pertenece el implicado | Resolución de la misma | Fecha de archivo |
|----------------------|-------|---|------------------------|------------------|
| | | | | |
| | | | | |