

INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento se desarrolla con el fin de fortalecer los procesos de mejora, así como para impulsar la participación de los diferentes Grupos de Interés con los que nos relacionamos. El enfoque de gestión avanzada y el objetivo de satisfacción de las necesidades y expectativas de dichos Grupos de Interés priman a la hora de abordar este procedimiento. Una adecuada gestión de las consultas, sugerencias y/o reclamaciones es un excelente modo de obtener información útil para la mejora continua de nuestra actividad, así como para posibilitar un canal de interlocución y participación de los Grupos de Interés en los procesos de transformación social que desde Anesvad promovemos y desarrollamos.

PRINCIPIOS ORIENTATIVOS PARA LA GESTIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

Satisfacción

La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés prevalecerá en cualquiera de los procesos que Anesvad desarrolla.

Participación

La participación de los diferentes Grupos de Interés en el cumplimiento de los fines que Anesvad persigue es uno de los principios fundamentales a la hora de abordar procesos de transformación social. Por ello, sus consultas, sugerencias y/o reclamaciones son, indudablemente, importantes y necesarias.

Accesibilidad

Ofrecemos a nuestros Grupos de Interés canales y medios que les permitan trasladarnos sus consultas, sugerencias y/o reclamaciones.

Confidencialidad

Cualquier consulta, sugerencia y/o reclamación recibidas se tratarán con absoluta confidencialidad.

Anesvad asume las obligaciones legales en materia de protección de datos de carácter personal recogidas en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Anesvad, dependiendo del alcance de la consulta, sugerencia y/o reclamación recibida y cuando sea necesario, se reserva el derecho de contactar con terceras personas para su mejor resolución.

Respeto mutuo

El respeto mutuo entre Anesvad y la persona emisora de la consulta, sugerencia y/o reclamación será un principio básico a la hora de abordar su gestión de manera conjunta y constructiva.

Responsabilidad

Cada órgano y persona de Anesvad se responsabiliza de gestionar las consultas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas que les correspondan poniendo los medios suficientes para su respuesta y resolución satisfactorias.

PROCEDIMIENTO

Para la recepción de consultas, sugerencias y/o reclamaciones se ha habilitado una cuenta de correo específica (calidad@anesvad.org) que está publicada en la web de Anesvad y que será gestionada por la unidad Operativa de Calidad. Sin embargo, este tipo de información se puede recibir por los distintos canales y medios que Anesvad pone a disposición de los Grupos de Interés. El procedimiento a seguir será el mismo, en cualquier caso, actuando según se muestra a continuación:

Recepción y gestión de las sugerencias y/o reclamaciones.

Las consultas, sugerencias y/o reclamaciones se podrán recibir por las siguientes vías, y se deberá actuar del siguiente modo:

- **Teléfono**

Ante cualquier consulta, sugerencia y/o reclamación recibida vía telefónica, se intentará dar una respuesta satisfactoria inmediata. Si no es posible, se trasladará al equipo, unidad operativa o persona de Anesvad que corresponda para su gestión recabando previamente, al menos, la siguiente información:

- Datos de la persona emisora (Si la persona se niega a aportar esta información, la consulta, sugerencia y/o reclamación se recogerá igualmente, aunque advirtiendo de la dificultad y/o imposibilidad de dar respuesta o solución a la misma):
 - Nombre y apellidos
 - Teléfono y/o email
 - Horario de contacto
- Objeto de la consulta, sugerencia y/o reclamación y descripción si es posible.
- Área y/o persona (si corresponde) a quien que va dirigida.
- Solución que solicita o propone la persona emisora.

Cuando sea necesario, se ofrecerá la posibilidad de acceder a través de nuestra web al procedimiento y al formulario disponible (Anexo I), o se facilitarán a través de correo electrónico, u otro medio, para su cumplimentación y posterior envío por parte de la persona emisora.

- **Correo electrónico.**

En este caso, se podrá recibir la información relativa a la consulta sugerencia y/o reclamación en el propio correo electrónico, o adjunto a través del formulario disponible (Anexo I) en nuestra web.

Una vez recibida la consulta, sugerencia y/o reclamación con la información necesaria concerniente a la misma, se informará a la persona emisora sobre su recepción y, de manera separada, se trasladará al equipo, unidad operativa o persona de Anesvad que corresponda para su gestión. Si es posible, se dará respuesta y se comunicará la resolución en el mismo momento en que se informa de la recepción.

- **Presencial:**

Cualquier persona podrá trasladar una consulta, sugerencia y/o reclamación de manera presencial:

- En nuestras instalaciones: se intentará dar respuesta inmediata y, si no es posible, se facilitará el formulario disponible (Anexo I) así como los medios, espacios, tiempo y ayuda necesarios para que la persona pueda cumplimentarlo debidamente.
- Eventos/actividades que desarrollemos: se intentará dar respuesta inmediata y, si no es posible y siempre que esté disponible, se facilitará el formulario (Anexo I) así como los medios, espacios, tiempo y ayuda necesarios para que la persona pueda cumplimentarlo debidamente. Si no fuera posible entregarlo en ese momento, se informará de la disponibilidad en nuestra web tanto del procedimiento, como del formulario (Anexo I).
- A través del personal de Anesvad: se intentará dar respuesta inmediata y si no es viable, se recogerá toda la información posible.

En cualquier caso, se informará de la disponibilidad en nuestra web tanto del procedimiento, como del formulario (Anexo I) para facilitar su traslado y respuesta y/o resolución.

Una vez recibida la consulta, sugerencia y/o reclamación con la información concerniente a la misma, se informará a la persona emisora sobre su recepción y, de manera separada, se trasladará al equipo, unidad operativa o persona de Anesvad que corresponda para su gestión. Si es posible, se dará respuesta y se

comunicará la resolución en el mismo momento en que se informa de la recepción.

Independientemente del canal por el que se reciban las consultas, sugerencias y/o reclamaciones se gestionarán con la debida diligencia siendo el plazo máximo de resolución de una semana desde el momento de la recepción. Si la solución o respuesta no se pudiera dar en el plazo establecido, en ese mismo plazo se notificará a la persona emisora que se está trabajando sobre la misma, intentando aportar cuanta información sea posible, así como la estimación del nuevo plazo de respuesta y resolución.

La información generada en la gestión de las consultas, sugerencias y/o reclamaciones quedará recogida en los sistemas y fichas que correspondan de la herramienta de gestión de Anesvad para su registro, seguimiento y análisis.

Todas las consultas, sugerencias y/o reclamaciones se tratarán de manera, confidencial, responsable, respetuosa y diligente independientemente de quién, cómo y de donde provengan. Anesvad intentará, en todo momento, proporcionar una respuesta y/o solución satisfactoria para todas las partes.

Anexo I

Formulario de Consultas, sugerencias y/o reclamaciones.

TU OPINIÓN NOS INTERESA

Necesitamos conocer tus inquietudes sobre la labor que desarrollamos en Anesvad y queremos que nos ayudes a mejorarla. A través de este formulario, tienes la posibilidad de hacernos consultas o de realizar cualquier tipo de sugerencia. Del mismo modo, si tienes alguna reclamación, háznosla saber. Tu opinión y colaboración son muy importantes para Anesvad.

Describe tu consulta, sugerencia o reclamación

Datos personales (esta información es necesaria para dar respuesta a tu consulta, sugerencia o reclamación)

Nombre / Apellidos _____
E – mail _____
Teléfono/s _____ Horario de contacto: de _____ hasta _____

Fecha y Firma.

Envíanos este formulario cumplimentado por correo electrónico a calidad@anesvad.org o por correo postal, e intentaremos darte una respuesta y/o solución a la mayor brevedad. También puedes entregárnoslo directamente en nuestras instalaciones.

Muchas gracias por tu importante colaboración.

Fundación Anesvad es Responsable del tratamiento de los datos que nos facilitas. Puedes ejercer los derechos que te asisten en virtud del Reglamento General de Protección de Datos y dirigirnos cualquier consulta al respecto a través del Delegado de protección de datos en el correo electrónico rgpd@anesvad.org, o por correo a nuestra dirección postal. Encontrarás información adicional y detallada en la Política de protección de datos de carácter personal ubicada en nuestra página web.