

ÍNDICE

Contenido

1.- OBJETIVO.....	1
2.- ALCANCE	1
3.- GESTIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS.....	1
4.- RESPONSABILIDADES.....	2

1.- OBJETIVO

La Comisión General de Justicia y Paz ha desarrollado esta política con el fin de velar por la «transparencia y rendición de cuentas» estableciendo unas orientaciones para la gestión de quejas, consultas, sugerencias y peticiones de información, reforzando de esta manera el compromiso con los grupos de interés y mejorando la calidad del trabajo que realiza.

La organización se compromete a poner las herramientas necesarias para que todos los grupos de interés, internos y externos, puedan presentar sus quejas, consultas, sugerencias y peticiones, y así mejorar la confianza de estos con el trabajo institucional.

Además, la gestión de las quejas, consultas, sugerencias y peticiones permitirá identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo, dentro de un proceso de aprendizaje y mejora continuo.

2.- ALCANCE

Se aplica a todas las quejas, consultas, sugerencias y peticiones recibidas bien sean escritas, por correo electrónico o a través de la web.

Los sujetos de esta política son los grupos de interés internos y externos, es decir, principalmente la base social: las personas que colaboran, las donantes, los socios y socias, quienes participan en los proyectos, la plantilla y el voluntariado.

3.- GESTIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Cuando la parte interesada desee realizar una queja, consulta o sugerencia en aspectos relacionados con las actividades de la Comisión General de Justicia y Paz, procederá a cumplimentar el formulario web correspondiente (www.juspax-es.org/contacto/) o utilizará los siguientes canales:

Correo postal: Comisión General de Justicia y Paz Rafael de Riego 16, 3º dcha. 28045 Madrid	Correo electrónico a: juspax@juspax-es.org	Teléfono (+34) 915061828
--	---	-----------------------------

En el caso de quejas, toda la información y / o documentación remitida será tratada con estricta confidencialidad.

Una vez recibido el formulario, la Secretaría Técnica procederá a su trámite y resolución, notificándolo al Consejo Permanente, para su seguimiento si fuese necesario.

Para garantizar la satisfacción de la parte interesada, la respuesta se comunicará en un plazo máximo de 7 días laborables, informando a la mayor brevedad y antes del plazo establecido en el caso de requerir un plazo mayor o de no existir respuesta.

4.- RESPONSABILIDADES

La Secretaría Técnica es responsable de vigilar y hacer cumplir el contenido de este procedimiento, de transmitir las quejas y de gestionar las consultas y sugerencias.

El Consejo Permanente es responsable de actuar y decidir en aquellos casos en los que se considere necesario por la importancia del asunto.

Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la sugerencia o reclamación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. La Comisión General de Justicia y Paz se reserva el derecho de emprender acciones legales contra el emisor de una sugerencia o reclamación de mala fe.

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

Aprobado por Consejo Permanente de la Comisión General de Justicia y Paz, 17 de junio de 2016. Se revisará cada vez que cambie el Consejo.