



Política y Procedimiento de Quejas

Actualizado: Marzo 2021	Próxima revisión Marzo 2022
Propietario: Latin American Women's Rights Service (LAWRS)	
Autorizado por: Junta Directiva de LAWRS	

Principio: El Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS) está comprometido a brindar servicios de alta calidad y a mejorarlos siempre que sea posible. Esta política tiene como objetivo garantizar que todas las quejas se manejen de manera justa, coherente y, siempre que sea posible, se resuelvan a satisfacción del/de la persona que presenta la queja. Esta política también busca brindar a LAWRS la oportunidad de aprender para el futuro y mejorar el servicio.

Propósito: El objetivo de esta política es brindar orientación a lxs beneficiarixs, visitantes y personal para manejar todas las quejas de una manera clara y transparente.

Cobertura: Staff, voluntarixs y beneficiarixs de LAWRS.

Contenido:

1. Introducción
 2. Quejas
 3. Cómo presentar una queja
 4. Confidencialidad
 5. Implementación y seguimiento
 6. Procedimiento de denuncia
- Apéndice 1: Formulario de registro de quejas - versión usuarixs del servicio
Apéndice 2: Formulario de registro de quejas
Apéndice 3: Lineamientos para el manejo de quejas verbales
Apéndice 4: Formulario de reunión de investigación de la queja
Apéndice 5: Apéndice de la política de Covid-19

1. Introducción

LAWRS toma las quejas recibidas con extrema seriedad, las considera de manera completa y justa, dando seguimiento lo más rápido y exhaustivo posible, de acuerdo con esta política y cualquier otra política aplicable.

Nuestro objetivo es garantizar:

- Un procedimiento de quejas justo, claro y fácil de usar para cualquiera que desee presentar una queja.
- Que la política y el procedimiento de quejas de LAWRS estén fácilmente disponibles para todas las personas que deseen comunicarse con la organización para presentar una queja.
- Que todo el staff en LAWRS sepa qué hacer si se recibe una queja.
- Que todas las quejas se investiguen de manera justa, coherente y oportuna.
- Que las quejas se resuelvan, siempre que sea posible, y se reparen las relaciones.
- Que LAWRS recopile información para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.
- Que LAWRS mantenga la confianza de nuestras usuarias y grupos de interés.

a. Responsabilidades de LAWRS

LAWRS será responsable de:

- Confirmar por escrito la recepción de una queja formal.
- Responder dentro de un período de tiempo establecido, o en circunstancias extraordinarias, mantener a la persona que presenta la queja informada sobre el progreso de la queja y de cuándo se puede esperar una resolución.
- Tratar de manera rápida, completa y sensible la queja.
- Tomar las medidas adecuadas.

b. Responsabilidades de la persona denunciante

La persona denunciante será responsable de:

- Presentar a unx miembrx del personal de LAWRS su queja tan pronto como sea posible después del incidente o problema.
- Explicar el problema de la manera más clara y completa posible, incluyendo cualquier acción tomada hasta la fecha.
- Tratar al personal de LAWRS con cortesía y respeto.
- Permitir a LAWRS un tiempo razonable para tratar el asunto.
- Reconocer que algunas circunstancias pueden estar fuera del control de LAWRS.

2. Quejas: Definición y quién puede presentar quejas

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción sobre cualquier aspecto de los servicios de LAWRS.

Puede presentar una queja:

- Cualquier persona que no haya recibido un buen servicio o no haya sido tratada con cortesía y respeto durante su interacción con LAWRS.
- Cualquier persona que haya presenciado a otra que no haya recibido un buen servicio o no haya sido tratada con cortesía y respeto.
- Cualquier usuarix del servicio puede quejarse ante la Oficina del Comisionado de Servicios de Inmigración (OISC por sus iniciales en inglés) sobre un mal servicio

recibido de unx asesorx registradx en OISC y/o asesoramiento de inmigración recibido de una persona no regulada que trabaja en LAWRS.

- Las personas usuarias del servicio de LAWRS también pueden pedir a alguien que presente una queja en su nombre, por ejemplo, unx amigx, abogadx u organización voluntaria.

Esta política no cubre las quejas del personal de LAWRS, ya que las mismas seguirán la política de quejas y disciplina de LAWRS.

3. Cómo presentar una Queja

Una queja se puede presentar:

- **Verbalmente** – en persona o por teléfono, o
- **Por escrito** – vía correo electrónico o por correo postal.

Las quejas verbales se pueden hacer en persona o por teléfono con cualquier miembrx del personal. Nuestros números de teléfono se pueden encontrar en la página de Internet de **LAWRS** - www.lawrs.org.uk

Las **quejas por escrito** pueden enviarse al **Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana, Tindlemanor, 52-54 Featherstone Street, Londres, EC1Y 8RT** o enviarse por correo electrónico a lawrs@lawrs.org.uk. Se puede descargar una copia de la Política y el Procedimiento de Quejas de LAWRS y el **Formulario de Registro de Quejas - versión SU (Apéndice 1)** del sitio web de LAWRS en

- <https://espanol.lawrs.org.uk/contact/> (en español);
- <https://portugues.lawrs.org.uk/contact/> (en portugués); y
- <https://lawrs.org.uk/contact/> (en inglés).

Si la queja involucra a lx Presidentx de la Junta Directiva, entonces puede dirigirse a cualquier otrx miembrx de la Junta Directiva de El Servicio por los Derechos de La Mujer Latinoamericana, Tindlemanor, 52-54 Featherstone Street, Londres, EC1Y 8RT. Puede encontrar una lista completa de todos lxs miembrxs de la Junta Directiva en el sitio web de LAWRS.

Para presentar una queja sobre unx asesorx reguladx por OISC, la persona puede:

- **Utilizar un formulario:** debe completarse el formulario correspondiente, incluir cualquier documento relevante y enviarlo a complaints@oisc.gov.uk o por correo postal a la dirección que figura en el formulario. Este está disponible en diferentes idiomas y la queja se puede traducir si es necesario. Lxs usuarixs del servicio pueden obtener ayuda del personal de OISC para completarlo, pero ellxs no pueden escribir la queja para lx usuarix del servicio. Se puede descargar aquí: <https://www.gov.uk/find-an-immigration-adviser/complain-about-an-adviser>

- **Quejarse a través de una carta / correo electrónico:** también puede presentarse una queja enviando una carta o correo electrónico proporcionando tantos detalles

como sea posible acerca de la queja y la persona u organización sobre quién se está presentando la misma.

**Office of the Immigration Services Commissioner (OISC)
(Oficina del Comisionado de Servicios de Inmigración)**

Correo electrónico: complaints@oisc.gov.uk

Teléfono: 0207 211 1500 / 0345000 0046

Infórmese sobre los cargos de llamada antes de llamar.

Dirección:

Complaints Team

5th Floor, 21 Bloomsbury Street

London, WC1B 3HF

Lxs usuarixs del servicio pueden enviar un correo electrónico a la OISC (info@oisc.gov.uk) para informar de alguien que brinda asesoramiento sobre inmigración y que no está reguladx ni por la OSIC ni por otro organismo aprobado.

4. Confidencialidad

Todas las quejas se manejarán de manera confidencial de acuerdo con esta política, así como con la Política de Confidencialidad y Almacenamiento de Datos de LAWRS.

Excepto en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para garantizar que tanto la persona que presenta una queja como LAWRS mantengan la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dieron lugar a la queja pueden ser tales que esto no sea posible (cada queja será juzgada por sus propios méritos). Si este fuera el caso, se explicará la situación a la persona que presenta la queja.

Si como consecuencia de una queja se inicia un procedimiento disciplinario contra unx miembrx del personal, se aplicará un procedimiento interno. Se informará a la persona que presenta la queja que se han llevado a cabo procedimientos disciplinarios, pero como estos procedimientos son confidenciales, solo se le informará de los detalles o el resultado de asuntos fuera de este procedimiento.

Todas las quejas se registrarán en el Registro de Quejas y toda la documentación relevante se archivará en una carpeta digital en el Drive organizacional de Google de LAWRS, de acuerdo con la Política de Confidencialidad y Protección de Datos de LAWRS.

5. Implementación y Monitoreo

Esta política será implementada y supervisada por lx Directorx y la Junta Directiva. Lx Directorx revisará anualmente las quejas para identificar cualquier tendencia que pueda indicar la necesidad de tomar medidas adicionales.

6. Procedimiento de quejas

a. Recepción de una queja

Al recibir una queja se activará el procedimiento establecido en esta política.

Cuando se recibe una queja verbalmente, en persona o por teléfono, el personal que recibe la queja:

- Informará a la persona que presenta la queja sobre la Política y el Procedimiento de Quejas de LAWRS, y pondrá una copia a su disposición en su idioma de preferencia (inglés, portugués o español).
- Explicará brevemente la Política y el Procedimiento de Quejas de LAWRS;
- Completará el **Formulario de registro de quejas (Apéndice 2)** para registrar:
 - Fecha de presentación de la queja;
 - Datos de contacto de la persona que presenta la queja;
 - Los hechos de la queja;
- Leerá a la persona que presenta la queja la información recopilada en el Formulario de Registro de Quejas y realizará las modificaciones solicitadas por ella;
- Volverá a leer a la persona la **declaración** al final del **formulario de registro** y solicitará su firma o confirmación verbal (en caso de que la queja se presente por teléfono);
- Le explicará a la persona que presenta la queja lo que sucederá a continuación y el tiempo estimado para su resolución. Agregará que, si bien el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos puede haber circunstancias extraordinarias que retrasen su resolución, en cuyo caso LAWRS mantendrá a la persona actualizada durante todo el proceso;
- Cuando corresponda, pedirá a la persona que presenta la queja que escriba su relato de los eventos o que envíe una descripción por escrito por correo postal o por correo electrónico para que la queja se registre con sus propias palabras (este documento debe adjuntarse al Formulario de registro de quejas completo);
- Enviará el **Formulario de Registro de Quejas** completo y cualquier otra documentación relevante por correo electrónico al equipo de Administración, quien la registrará en el Registro de Quejas y la enviará a la miembro correspondiente del equipo de dirección (Senior Management Team) para que la investigue.
- Para obtener más pautas acerca del manejo de quejas verbales, consulte el **Apéndice 3**.

Cuando se recibe una queja por escrito, por correo postal o correo electrónico:

Si la queja se presentó utilizando el **Formulario de Registro de Quejas** - versión usarix, LAWRS hará lo siguiente:

- La registrará en el Registro de Quejas y la enviará a lx miembrx correspondiente del Senior Management Team para que se investigue;
- Se pondrá en contacto con la persona que presentó la queja en el plazo de una semana para acusar recibo de la misma y:
 - Proporcionar una copia de la Política y el Procedimiento de Quejas de LAWRS (en inglés, portugués o español, según corresponda);
 - Explicar brevemente el procedimiento de quejas de LAWRS;
 - Informar a la persona que presentó la queja que la misma está siendo considerada, lo que sucederá a continuación y el tiempo estimado para su resolución. Explicar que, si bien el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos puede haber circunstancias extraordinarias que retrasen su resolución, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la persona que presentó la queja durante todo el proceso.

Si el **Formulario de Registro de Quejas** - **versión usarix** no se utilizó para presentar la queja, LAWRS hará lo siguiente:

- Se comunicará en el plazo de una semana con la persona que presentó la queja para:
 - Proporcionar una copia de la Política y Procedimiento de Quejas de LAWRS y el **Formulario de Registro de Quejas - versión usarix** (en inglés, portugués o español, según corresponda);
 - Explicar brevemente el **Procedimiento de Quejas** de LAWRS y pedir a la persona que complete el **Formulario de Registro de Quejas** - versión usarix, y lo envíe de regreso lo antes posible;
- Una vez que la persona devuelva el **Formulario de Registro de Quejas** - versión usarix completo, se registrará la queja en el Registro de Quejas y se enviará a lx miembrx correspondiente del Senior Management Team para que se investigue;
- Se contactará a la persona que presentó la queja dentro del plazo de una semana para acusar recibo de la misma e informarle que se investigará la denuncia, lo que sucederá a continuación y el tiempo estimado para su resolución. Explicar que, si bien el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos puede haber circunstancias extraordinarias que retrasen la resolución de las mismas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la persona que presentó la queja durante todo el proceso.

En caso de recepción de una queja a OISC con respecto a los servicios y asesoramiento de inmigración, se acusará recibo con una carta dentro de los cinco días posteriores a la presentación de la queja, en la que se indicará a la persona que

presentó la queja lo que sucederá. La persona que presentó la queja recibirá una carta con una decisión sobre el caso dentro de los cinco meses posteriores a su presentación. La OISC puede decidir tomar acciones contra lx asesorx o remitir la queja/denuncia.

b. Resolución de la Queja

En muchos casos, una queja puede resolverse más fácilmente de manera informal por la persona responsable del problema referido en la misma. Si esa persona ha recibido la queja, es posible que pueda resolverla rápidamente y debe hacerlo si es posible y apropiado.

Ya sea que la queja se haya resuelto o no, la información de la queja debe transmitirse al equipo de Administración (que informará al miembro correspondiente del Senior Management Team) lo antes posible.

Al recibir la queja, si aún no ha sido resuelta, lx miembrx correspondiente del Senior Management Team deberá abrir una investigación.

Si la queja se relaciona con una persona específica, la persona en cuestión debe ser informada y se le debe dar una oportunidad justa para responder (consulte el **Apéndice 4 - Formulario de Reunión de Investigación de la Queja**).

LAWRS buscará resolver las quejas en un plazo de cuatro semanas. Si esto no es posible, porque, por ejemplo, una investigación no se ha completado del todo, se debe enviar a la persona que presentó la queja una actualización del progreso, con una indicación de cuándo se puede esperar una respuesta final.

La respuesta final debe describir la acción tomada para investigar la queja, las conclusiones de la investigación y cualquier acción tomada como resultado de la queja.

c. Apelación

Si la persona que presentó la queja siente que el problema no se ha resuelto satisfactoriamente, puede solicitar a la Junta Directiva que revise la misma. Lx Directorx de la Junta Directiva recibirá la queja en nombre de la Junta y la distribuirá al resto de sus miembrxs. La Junta Directiva debe acusar recibo de la queja dentro del plazo de una semana, explicitando quién se ocupará del caso y cuándo puede esperarse una respuesta.

Lx Directorx de la Junta Directiva puede investigar los hechos del caso por sí misma o delegar la tarea a otra persona. Esto puede implicar revisar la documentación del caso y hablar con la persona que investigó originalmente la queja.

Si la queja se relaciona con una persona específica, esta persona debe ser informada y se le debe dar una oportunidad adicional para responder.

La persona que investigó originalmente la queja también debe ser actualizada sobre el proceso.

LAWRS buscará resolver las apelaciones de quejas en un plazo de cuatro semanas. Si esto no es posible, se debe enviar una actualización de progreso a la persona que presentó la queja con una indicación de cuándo se puede esperar una respuesta final.

Ya sea que se confirme la queja o no, la respuesta a la persona que la presentó debe describir la acción tomada para investigar la misma, las conclusiones de la investigación y cualquier acción tomada como resultado de la queja.

La decisión tomada en esta etapa es final, a menos que la Junta Directiva decida que es apropiado buscar ayuda externa para la resolución.

d. Variaciones al Procedimiento de Quejas

La Junta Directiva puede variar el procedimiento por una buena razón. Por ejemplo, para evitar un conflicto de intereses.

Apéndice 1: Formulario de registro de quejas - versión usuariX

Complete este formulario y envíelo por correo electrónico a lawrs@lawrs.org.uk
 Una vez que recibamos el formulario completo, nos pondremos en contacto con usted para proporcionarle una copia y una breve explicación de la Política y el procedimiento de quejas de LAWRS y un tiempo estimado para su resolución.

Fecha del incidente:																	
Hora del incidente																	
Servicio:	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Beneficios</td> <td><input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud</td> <td><input type="checkbox"/> Inmigración</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Deudas</td> <td><input type="checkbox"/> Violencia Doméstica</td> <td><input type="checkbox"/> Derecho de Familia</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Impuestos</td> <td><input type="checkbox"/> Otras formas de violencia</td> <td><input type="checkbox"/> Clases de Inglés</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Vivienda</td> <td><input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia</td> <td><input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Derechos Laborales</td> <td><input type="checkbox"/> Acceso a la Educación</td> <td><input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración	<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia	<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés	<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme	<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____
<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración															
<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia															
<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés															
<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme															
<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____															
Motivo de la queja:																	

Sus Datos:

Nombre:	
Teléfono:	
Dirección:	
Correo electrónico:	
Medio preferido de contacto:	<input type="checkbox"/> Correo Postal <input type="checkbox"/> Correo Electrónico

Utilice el espacio a continuación para anotar las circunstancias del incidente que motivaron la queja.

Explique con el mayor detalle posible de qué se trata la queja, incluidos los intervalos de fechas a los que se refiere la misma. Utilice tantas páginas adicionales como necesite.

Declaración de la persona que presenta la queja

Declaro que:

- Entiendo que, aunque el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos puede haber circunstancias extraordinarias que retrasen la resolución de las mismas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la persona que presenta la queja durante todo el proceso.
- A mi leal saber y entender, todo lo que le he manifestado es correcto.
- Entiendo que, para ayudar a resolver mi queja, LAWRS necesitará usar y conservar información personal sobre mí, por ejemplo, cómo comunicarse conmigo y detalles sobre mi queja y, a veces, información personal confidencial.
- Entiendo que esto podría incluir la recopilación de información sobre mí del servicio del que me he quejado.
- Entiendo que, excepto en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para asegurar que tanto LAWRS como yo mantengamos la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dieron lugar a la queja pueden ser tales que no sea posible hacerlo (cada queja será juzgada por sus propios méritos). Si este fuera el caso, se me explicará la situación.

Firma:

Nombre:

Fecha:

Apéndice 2: Formulario de registro de quejas*(para uso interno)*

Persona que toma la queja:																
Rol en la organización:																
Fecha en que se registra la queja:																
Datos de la queja:																
Nombre:																
Teléfono:																
Dirección:																
Correo Electrónico:																
Medio preferido de contacto:	<input type="checkbox"/> Correo postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico															
Hechos de la queja:																
Servicio con el que la queja está relacionada:	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Beneficios</td> <td><input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud</td> <td><input type="checkbox"/> Inmigración</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Deudas</td> <td><input type="checkbox"/> Violencia Doméstica</td> <td><input type="checkbox"/> Derecho de Familia</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Impuestos</td> <td><input type="checkbox"/> Otras formas de violencia</td> <td><input type="checkbox"/> Clases de Inglés</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Vivienda</td> <td><input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia</td> <td><input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Derechos Laborales</td> <td><input type="checkbox"/> Acceso a la Educación</td> <td><input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál? _____</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración	<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia	<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés	<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme	<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál? _____
<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración														
<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia														
<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés														
<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme														
<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál? _____														
Motivo de la queja::																
Fecha del incidente:																
Hora del incidente:																
Utilice el espacio a continuación para describir las circunstancias de la queja. Explique con el mayor detalle posible de qué se trata la queja, incluidos los intervalos de fechas a los que se refiere la misma. Utilice tantas páginas adicionales como necesite.																

Declaro que:

- Entiendo que, aunque el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos puede haber circunstancias extraordinarias que retrasen la resolución de las mismas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la persona que presenta la queja durante todo el proceso.
- A mi leal saber y entender, todo lo que le he manifestado es correcto.
- Entiendo que, para ayudar a resolver mi queja, LAWRS necesitará usar y conservar información personal sobre mí, por ejemplo, cómo comunicarse conmigo y detalles sobre mi queja y, a veces, información personal confidencial.
- Entiendo que esto podría incluir la recopilación de información sobre mí del servicio del que me he quejado.
- Entiendo que, excepto en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para asegurar que tanto LAWRS como yo mantengamos la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dieron lugar a la queja pueden ser tales que no sea posible mantener la confidencialidad (cada queja será juzgada por sus propios méritos). Si este fuera el caso, se me explicará la situación.

Firma:

Nombre:

Fecha:

Ó

Confirmación verbal dada en la fecha:

Apéndice 3: Lineamientos para el Manejo de Quejas Verbales

- Mantenga la calma y el respeto durante la conversación.
- Escuche: permita que la persona hable sobre la queja con sus propias palabras. A veces, una persona sólo quiere "desahogarse".
- No discuta los hechos en primera instancia, especialmente si la persona está enojada o molesta.
- Muestre interés en lo que se dice.
- Obtenga detalles sobre la queja antes de cualquier dato personal.
- Solicite aclaraciones cuando sea necesario.
- Demuestre que ha entendido la queja reflejando lo que anotó.
- Reconozca los sentimientos de la persona (incluso si no está de acuerdo con ellos). Puede hacerlo sin hacer un comentario sobre la queja en sí o sin admitir ninguna culpa en nombre de la organización, por ejemplo, "Entiendo que esta situación es frustrante para ti".
- Si cree que merece una disculpa por algo que era responsabilidad de su organización, discúlpese.
- Pregúntele a la persona qué le gustaría que se hiciera para resolver el problema.
- Sea clara sobre lo que puede hacer, cuánto tiempo llevará y qué implicará.
- No prometa cosas que no pueda cumplir.
- Dé razones claras y válidas por las que no se pueden satisfacer las solicitudes.
- Asegúrese de que la persona comprenda lo que le ha dicho.
- Siempre que sea apropiado, informe a la persona sobre las vías de revisión o apelación disponibles.

Apéndice 4: Formulario de Reunión de Investigación de la Queja

Fecha:															
Hora:															
Asistentes:															
Objetivo:															
Detalles de la queja															
Fecha:															
Servicio: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Beneficios</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Inmigración</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Deudas</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Violencia Doméstica</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Derecho de Familia</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Impuestos</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Otras formas de violencia</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Clases de Inglés</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Vivienda</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Derechos Laborales</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Acceso a la Educación</td> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración	<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia	<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés	<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme	<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál?
<input type="checkbox"/> Beneficios	<input type="checkbox"/> Acceso a servicios de salud	<input type="checkbox"/> Inmigración													
<input type="checkbox"/> Deudas	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica	<input type="checkbox"/> Derecho de Familia													
<input type="checkbox"/> Impuestos	<input type="checkbox"/> Otras formas de violencia	<input type="checkbox"/> Clases de Inglés													
<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Sesión de Psicoterapia	<input type="checkbox"/> EU Settlement Scheme													
<input type="checkbox"/> Derechos Laborales	<input type="checkbox"/> Acceso a la Educación	<input type="checkbox"/> Otros. ¿Cuál?													
Motivo de la queja															
Apertura:															
1. Información de los hechos incluidos en la queja:															
2. Información relevante recopilada (notas del caso u otra evidencia escrita)															

3. Revisión de los detalles relevantes del incidente según lo declarado por lx usuarix del Servicio o persona que presentó la queja:

4. Resumen de la declaración de la **funcionaria e información adicional:**

5. Resolución de la queja y siguientes pasos:

6. Seguimiento:

Confirmo que este es un relato fiel a la reunión:

Firmado:

Nombre:

Fecha:

Apéndice 5: Apéndice de la política de Covid-19

La siguiente información describe los cambios en las operaciones, servicios y procedimientos de LAWRS en respuesta a las restricciones causadas por la pandemia global Covid-19.

Cambios en el Servicio

En la actualidad, ha cesado la mayor parte del contacto normal en persona de LAWRS con mujeres y niñas, y se han introducido nuevas formas de trabajo siempre que es posible:

- Ha cesado el apoyo y asesoramiento en persona y las reuniones con las mujeres. Las reuniones continúan en formato de videollamada a través de Zoom.
- Se ha cerrado la provisión de guardería.
- Ha cesado el trabajo de prevención de extensión escolar.
- Las oficinas de LAWRS están cerradas y todo el personal y las voluntarias trabajan de forma remota.

Datos de Contacto

Si bien nuestras oficinas están cerradas debido a la pandemia global Covid-19, todas las quejas pueden enviarse verbalmente por **teléfono o por escrito por correo electrónico**.