Política y procedimiento de quejas y reclamaciones

Actualizada: Julio 2024	**Siguiente Revisión**: Cuando sea necesario, en respuesta a cambios legales u organizativos
Propietario(a): Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS)	
Autorizado por: Junta Directiva de LAWRS	

Principio: El Servicio por los Derechos de la Mujer Latinoamericana (LAWRS) se compromete a prestar servicios de alta calidad y a mejorar dichos servicios siempre que sea posible. Esta política pretende garantizar que todas las quejas se traten de forma justa, coherente y, siempre que sea posible, se resuelvan a satisfacción de la denunciante. Esta política pretende ofrecer a LAWRS la oportunidad de aprender y mejorar de cara al futuro, así como la oportunidad de corregir las cosas para la persona que considera que nuestro servicio podría mejorar.

Propósito: El objetivo de esta política es orientar a las usuarias del servicio (SU), visitantes y personal para gestionar todas las reclamaciones de forma clara y transparente.

Cobertura: Todas las personas en LAWRS.

Contenido:

1. Introducción
2. Quejas/Reclamaciones
3. Cómo presentar una reclamación
4. Confidencialidad
5. Implementación y monitoreo
6. Procedimiento de reclamaciones

Apéndice 1: Formulario de registro de reclamaciones – versión SU
Apéndice 2: Formulario de registro de reclamaciones
Apéndice 3: Directrices para la tramitación de denuncias verbales
Apéndice 4: Formulario de reunión de investigación de una reclamación

1. Introducción

LAWRS se toma muy en serio las quejas y reclamaciones y las trata de la forma más rápida y exhaustiva posible, de conformidad con esta política y con cualquier otra política aplicable.

Nuestro objetivo es garantizar:

- Un procedimiento de quejas y reclamaciones justo, claro y fácil de utilizar para cualquier persona que desee presentar una queja.

- Que la política y el procedimiento de quejas de LAWRS estén fácilmente disponibles para todas las personas, de modo que la gente sepa cómo ponerse en contacto con nosotras para presentar una queja.
- Que todas en LAWRS sepan qué hacer si se recibe una queja.
- Que todas las denuncias se investiguen de manera justa, coherente y oportuna.
- Que las quejas sean, siempre que sea posible, resueltas y las relaciones reparadas.
- Que LAWRS recopile información que nos ayude a mejorar lo que hacemos.
- Que LAWRS mantenga la confianza de nuestras usuarias y partes interesadas.

a. Responsabilidades de LAWRS

LAWRS será responsible de:
- Acusar recibo de una queja formal por escrito
- Responder en un plazo establecido, o en circunstancias extraordinarias, para poner al día a la denunciante sobre el progreso de la denuncia e informarle de cuándo puede esperarse una resolución.
- Tramitar, con prontitud, minuciosidad y sensibilidad, la reclamación.
- Tomar las medidas adecuadas.

b. Responsabilidades de la demandante

La demandante será responsable de:
- Poner su queja o reclamación en conocimiento de LAWRS lo antes posible una vez surgido el problema.
- Plantear sus preocupaciones rápida y directamente a una miembra del personal.
- Explicar el problema de la forma más clara y completa posible, incluidas las medidas adoptadas hasta la fecha.
- Tratar al personal de LAWRS con cortesía y respeto.
- Conceder a LAWRS un plazo razonable para tratar el asunto.
- Reconocer que algunas circunstancias pueden escapar al control de LAWRS.

2. Quejas/reclamaciones: definición y quién puede presentarlas

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

Quién puede presentar una queja:
- Cualquier persona que no haya recibido un buen servicio o no haya sido tratada con cortesía y respeto a lo largo de su interacción con LAWRS puede presentar una queja.
- Cualquier persona que haya sido testigo de que otra no ha recibido un buen servicio o no ha sido tratada con cortesía y respeto también puede presentar una queja.

- Cualquier usuaria del servicio (SU) puede quejarse a la Oficina del Comisionado de Servicios de Inmigración (OISC por sus siglas en inglés) ya sea por un mal servicio recibido de un (a) asesor(a) registrado (a) en la OISC y / o asesoramiento de inmigración recibido de una persona no regulada que trabaja en LAWRS.
- Las Usuarias del Servicio de LAWRS también pueden pedir a alguien que presente una denuncia en su nombre, por ejemplo, un amigo (a), un abogado (a) o una organización de voluntarios (as).

Esta política no cubre las quejas del personal, ya que las quejas del personal seguirán las políticas de Quejas, Disciplina y Denuncias de LAWRS.

3. Cómo presentar una queja

Una queja puede ser presentada:

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

Quejas verbales pueden hacerse en persona o por teléfono a cualquier miembro del personal. Nuestros números de teléfono actuales se encuentran en **la página web de LAWRS -** https://espanol.lawrs.org.uk/

Las quejas escritas pueden ser enviadas a **Latin American Women's Rights Service, Tindlemanor, 52-54 Featherstone Street, London, EC1Y 8RT** o enviadas por correo electrónico a **lawrs@lawrs.org.uk**. Una copia de la Política y procedimiento de quejas y reclamaciones y de del **Formulario de registro de reclamaciones – versión SU (Apéndice 1)** en **la página web de LAWRS.**

Si la queja se refiere a la Directora, la denunciante dirigirá la queja a la Presidenta de la Junta Directiva en Latin American Women's Rights Service, Tindlemanor, 52-54 Featherstone Street, Londres, EC1Y 8RT, o por correo electrónico a lawrs@lawrs.org.uk.

Si la queja involucra a la Presidenta de la Junta Directiva, la demandante puede dirigir su queja a cualquier otra miembra de la Junta Directiva en Latin American Women's Rights Service, Tindlemanor, 52-54 Featherstone Street, Londres, EC1Y 8RT, o por correo electrónico a lawrs@lawrs.org.uk. La lista completa de todos las miembras de la Junta Directiva puede consultarse en el sitio web de Companies House.

Para reclamar contra una asesora regulada por la OISC, la SU puede:

- **Quejarse a través del formulario:** Las usuarias deben diligenciar el formulario correspondiente, incluir los documentos pertinentes y enviarlos a complaints@oisc.gov.uk o por correo postal a la dirección que figura en el

formulario. El formulario está disponible en varios idiomas y la denuncia puede traducirse si es necesario. Las usuarias pueden obtener ayuda del personal de la OISC para rellenar el formulario de reclamación, pero no pueden redactar la reclamación en nombre de la US. El formulario puede descargarse de https://www.gov.uk/find-an-immigration-adviser/complain-about-an-adviser

- **Quejarse a través de una carta o correo electrónico:** Las US también pueden presentar una queja enviando una carta o un correo electrónico en el que faciliten la mayor cantidad de detalles posible sobre la persona contra la que presentan la queja y el motivo de la misma..

Oficina del(la) Comisionado(a) para los Servicios Migratorios
Email: complaints@oisc.gov.uk
Teléfono: 0207 211 1500
Teléfono: 0345 000 0046
Por favor infórmese sobre el costo de la llamada antes de comunicarse.

Oficina del(la) Comisionado(a) para los Servicios Migratorios
Departamento de Quejas (Complaints Team)
5th Floor
21 Bloomsbury Street
London
WC1B 3HF

Para quejarse de un(a) asesor(a) no regulado, las usuarias pueden enviar un correo electrónico a la **OISC (info@oisc.gov.uk)** para denunciar a alguien que da consejos sobre inmigración y que no está regulado(a) ni por la OSIC ni por otro organismo autorizado.

4. Confidencialidad

Todas las quejas se tratarán confidencialmente de acuerdo con esta política, así como con la política de confidencialidad y protección de datos de LAWRS.

Salvo en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para garantizar que tanto la denunciante como LAWRS mantengan la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dieron lugar a la queja pueden ser tales que no sea posible mantener la confidencialidad (cada queja se juzgará por sus propios méritos). En tal caso, se explicará la situación a la denunciante.

Si a raíz de una denuncia se inicia un procedimiento disciplinario contra una miembra del personal, se aplicará un procedimiento interno. Se informará a la denunciante de que se ha iniciado un procedimiento disciplinario, pero como estos procedimientos son confidenciales, sólo se le comunicarán los detalles o el resultado de los asuntos ajenos a este procedimiento.

Todas las quejas se registrarán en el Rastreador de Quejas y toda la documentación pertinente se archivará en una carpeta electrónica en Google Drive de LAWRS, de conformidad con la política de confidencialidad y protección de datos de LAWRS.

5. Implementación y Monitoreo

Esta política será aplicada y supervisada por el Equipo de alta dirección y la Junta Directiva. Las quejas serán revisadas anualmente por el Equipo de alta dirección para identificar cualquier tendencia que pueda indicar la necesidad de tomar nuevas medidas.

6. Procedimiento de Quejas/Reclamaciones

a. Recibir una queja

Cuando se reciba una queja se pondrá en marcha el procedimiento establecido en esta política.

Cuando se recibe una queja verbal -en persona o por teléfono - el personal que la recibe:

- Informar a la demandante de la política y el procedimiento de quejas de LAWRS y poner a su disposición una copia en su idioma preferido (inglés, portugués o español);
- Explicar brevemente la política y el procedimiento de reclamaciones de LAWRS;
- Entonces **o bien**:
    - Diligenciar el **Formulario de registro de reclamaciones (Apéndice 2)** con el fin de dejar constancia de:
        - Fecha de presentación de la denuncia:
        - Los datos de contacto de la denunciante.
        - Los hechos de la reclamación;
    - Leer de nuevo a la Denunciante la información recogida en el **Formulario de registro de reclamaciones** y llevar a cabo las modificaciones que solicite;
    - Leer de nuevo a la Denunciante la **Declaración de la Denunciante** al final del **Formulario de registro de reclamaciones** y pedir su firma o confirmación verbal (en caso de que la denuncia se presente por teléfono);
    - Informar a la denunciante de lo que sucederá a continuación y del plazo estimado para la resolución. Explicar 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 quejas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la denunciante durante todo el proceso;

- Cuando proceda, pedir a la denunciante que escriba su relato de los hechos o que envíe un relato escrito por correo postal o electrónico para que quede constancia de la denuncia con las propias palabras de la denunciante (este documento deberá adjuntarse al **Formulario de registro de reclamaciones** cumplimentado);
- Enviar el **Formulario de registro de reclamaciones** diligenciado y cualquier otra documentación pertinente por correo electrónico al equipo de administración. El equipo de administración registrará la queja en el registro de quejas y la transmitirá a la miembra pertinente del Equipo de alta dirección para que la investigue.

- **O**:
  - Pídale a la denunciante que complete el **Formulario de registro de reclamaciones, versión SU** (disponible en el sitio web de LAWRS) y lo envíe lo antes posible a lawrs@lawrs.org.uk;

Para más información sobre la tramitación de las quejas verbales, véase el **Apéndice 3**

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

Si la reclamación se presentó utilizando **el Formulario de registro de reclamaciones - versión SU**, LAWRS deberá:

- registrar la reclamación en el **Rastreador de Quejas** y transmitirla a la miembra pertinente del Equipo de alta dirección para su investigación;
- ponerse en contacto con la denunciante en el plazo de una semana para acusar recibo de la denuncia y:
  - Proporcionar una copia de la Política y procedimiento de quejas y reclamaciones de LAWRS (en inglés, portugués o español, según proceda);
  - Explicar brevemente el procedimiento de quejas de LAWRS;
  - Informar a la denunciante de quién está tramitando la denuncia, qué ocurrirá a continuación y el plazo estimado para su resolución.
  - Explicar que, aunque el objetivo de LAWRS es resolver las reclamaciones lo antes posible, en algunos casos pueden darse circunstancias extraordinarias que retrasen la resolución de las mismas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informada a la reclamante durante todo el proceso.

Si NO se utilizó el **Formulario de registro de reclamaciones - versión SU** para presentar la reclamación, LAWRS deberá:

- Ponerse en contacto con la denunciante en el plazo de una semana para:

    - Proporcionar una copia de la Política y procedimiento de quejas y reclamaciones de LAWRS y el **Formulario de registro de reclamaciones - versión SU** (en inglés, portugués o español, según proceda);
    - Explicar brevemente el procedimiento de reclamaciones de LAWRS y pida a la reclamante que rellene el **Formulario de registro de reclamaciones - versión SU** y lo envíe lo antes posible;

- Una vez que la denunciante envíe el **Formulario de registro de reclamaciones - versión SU diligenciado al correo electrónico indicado en el formulario**, LAWRS registrará la denuncia en el Rastreador de Quejas y la transmitirá a la miembra pertinente del Equipo de alta dirección para su investigación;

- Ponerse en contacto con la denunciante en el plazo de una semana para acusar recibo de la denuncia e informarle de quién se ocupa de ella, qué ocurrirá a continuación y el plazo estimado para su resolución. Explicar 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 quejas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informado al (la) demandante durante todo el proceso.

Las quejas dirigidas a la OISC en relación con los servicios de inmigración y asesoramiento recibirán acuse de recibo con una carta en los cinco días siguientes a la presentación de la queja en la que se indicará a la usuaria cómo se va a tramitar. Las usuarias recibirán una carta con una decisión sobre el caso en los cinco meses siguientes a la presentación de la queja. La OISC puede decidir emprender acciones contra el asesor o remitir la queja.

b. Resolución de una queja/reclamación

En muchos casos, la mejor manera de resolver una queja de manera informal es a través de la persona responsable del asunto objeto de la queja. Si esa persona recibe la queja, puede resolverla rápidamente y, si es posible, debería hacerlo.

Independientemente de que la reclamación se haya resuelto o no, la información sobre la misma deberá transmitirse lo antes posible al Equipo de Administración (que informará a la miembra pertinente del Equipo de alta dirección).

Una vez recibida la denuncia, si aún no se ha resuelto, la miembra pertinente del Equipo de alta dirección deberá abrir una investigación.

Si la queja se refiere a una persona concreta, se informará a la persona en cuestión y se le dará una oportunidad justa de responder (véase el **Apéndice 4 - Formulario de reunión de investigación de una reclamación**).

LAWRS intentará resolver las quejas en un plazo de cuatro semanas. Si esto no es posible, porque, por ejemplo, una investigación no se ha completado, se enviará una

actualización del progreso con una indicación de cuándo se puede esperar una respuesta completa.

La respuesta al denunciante debe describir las medidas adoptadas para investigar la denuncia, las conclusiones de la investigación y las medidas adoptadas a raíz de la denuncia.

c. Apelaciones

Si la denunciante considera que el problema no se ha resuelto satisfactoriamente, puede solicitar a la Junta Directiva que revise la denuncia. La Presidenta recibirá la queja en nombre de la Junta y la distribuirá al resto de las miembras de la Junta Directiva. La Junta debe acusar recibo de la queja en el plazo de una semana. En el acuse de recibo se indicará quién se ocupará del caso y cuándo puede esperar respuesta el denunciante.

La Presidenta puede investigar ella misma los hechos del caso o delegar en otro miembra de la Junta para que lo haga. Esto puede implicar revisar la documentación del caso y hablar con la persona que tramitó originalmente la queja.

Si la queja se refiere a una persona concreta, deberá informarle y darle una nueva oportunidad de responder.

La persona que tramitó originalmente la queja también debe ser informada del proceso.

LAWRS intentará resolver las reclamaciones en un plazo de cuatro semanas. Si esto no fuera posible, se enviará a la reclamante una actualización del proceso con una indicación de cuándo puede esperarse una respuesta completa.

Tanto si se acepta la reclamación como si no, la respuesta al reclamante debe describir las medidas adoptadas para investigar la reclamación, las conclusiones de la investigación y cualquier medida adoptada a raíz de la reclamación.

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

d. Variaciones del procedimiento de quejas

La Junta Directiva podrá modificar el procedimiento por motivos justificados, por ejemplo, para evitar un conflicto de intereses.

Aprobado por la Junta Directiva de LAWRS:

Firmas en el documento original.

Apéndice 1: Formulario de registro de reclamaciones - versión SU

Rellene este formulario y envíanoslo por correo electrónico (lawrs@lawrs.org.uk). Una vez que recibamos el formulario diligenciado, nos pondremos en contacto con usted para facilitarle un plazo estimado de resolución.

Fecha del incidente:	
Hora del incidente:	
Servicio:	

	Beneficios		Acceso a servicios de salud		Inmigración
	Deudas		Violencia Doméstica		Derecho de Familia
	Impuestos		Otras formas de violencia		Clases de Inglés
	Vivienda		Sesión de Psicoterapia		Asentamiento en UE
	Derechos Laborales		Acceso a Educación		Otros? Explique

Razón de la Queja:	

Sus Datos:

Nombre:	
Teléfono:	
Dirección:	
Correo electrónico:	
Medio preferido de comunicación:	**Correo p al Correo electrónico**

Utilice el espacio siguiente para anotar las circunstancias de la reclamación.
Explique con el mayor detalle posible el motivo de la queja, incluido el intervalo o intervalos de fechas a los que se refiere. Utilice tantas páginas adicionales como sean necesarias.

<u>Declaración del (la) Demandante</u>

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 quejas, en cuyo caso LAWRS mantendrá al (la) denunciante informado durante todo el proceso.
- A mi leal saber y entender, todo lo que le he dicho es correcto.
- Entiendo que, para ayudar a resolver mi queja, LAWRS necesitará utilizar y conservar información personal sobre mí - por ejemplo, cómo ponerse en contacto conmigo y detalles sobre mi queja y, a veces, información personal sensible.
- Entiendo que esto podría incluir la recopilación de información sobre mí del servicio del que me he quejado.
- Entiendo que, salvo en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para garantizar que tanto yo como LAWRS mantengamos la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dan lugar a la queja pueden ser tales que no sea posible mantener la confidencialidad (juzgándose cada queja por sus propios méritos). En tal caso, se me explicará la situación.

Firma:
Nombre:

Fecha:

Apéndice 2: Formulario de registro de reclamaciones

(Para uso interno)

Persona que toma la reclamación**:**	
Cargo en la organización:	
Fecha de presentación de la queja:	
Datos de la Queja/reclamación:	
Nombre:	
Teléfono:	
Dirección:	
Correo electrónico:	
Medio preferido de comunicación:	**Correo p al Correo electrónico**
Hechos de la queja/reclamación:	
Servicio al que se refiere la reclamación:	

	Beneficios		Acceso a servicios de salud		Inmigración
	Deudas		Violencia Doméstica		Derecho de Familia
	Impuestos		Otras formas de violencia		Clases de Inglés
	Vivienda		Sesión de Psicoterapia		Asentamiento en UE
	Derechos Laborales		Acceso a Educación		Otros? Explique

Razón de la queja:	
Fecha del incidente:	
Hora del incidente:	

Utilice el espacio siguiente para anotar las circunstancias de la queja.
Explique con el mayor detalle posible el motivo de la queja, incluido el intervalo o intervalos de fechas a los que se refiere. Utilice tantas páginas adicionales como sean necesarias.

Declaración del denunciante

Declaro que:

● Fui informado (a) de la política y procedimiento de Quejas de LAWRS y se me facilitó una copia.
● Recibí una breve explicación sobre la política y el procedimiento de Quejas de LAWRS, incluyendo lo que sucederá a continuación y el tiempo estimado para la resolución.
● Entiendo que aunque el objetivo de LAWRS es resolver las quejas lo antes posible, en algunos casos, puede haber circunstancias extraordinarias que pueden retrasar la resolución de las quejas, en cuyo caso LAWRS mantendrá informado al (la) demandante durante todo el proceso.
● A mi leal saber y entender, todo lo que he indicado es correcto.
● Se me ha leído el contenido registrado en este formulario y estoy de acuerdo con él.
● Entiendo que, para ayudar a resolver mi queja, LAWRS tendrá que utilizar y conservar información personal sobre mí - por ejemplo, cómo ponerse en contacto conmigo y detalles sobre mi queja y, a veces, información personal sensible.
● Entiendo que esto podría incluir la recopilación de información sobre mí del servicio del que me he quejado.
● Entiendo que, salvo en circunstancias excepcionales, se hará todo lo posible para garantizar que tanto yo como LAWRS mantengamos la confidencialidad. Sin embargo, las circunstancias que dan lugar a la queja pueden ser tales que no sea posible mantener la confidencialidad (juzgándose cada queja por sus propios méritos). En tal caso, se me explicará la situación.

Firma:

Nombre:

Fecha:

Ó

Confirmación verbal dada el (fecha):

Apéndice 3: Pautas para gestionar las quejas verbales

● Mantenga la calma y el respeto durante toda la conversación.
● Escuche - permita que la persona hable de la queja con sus propias palabras. A veces una persona sólo quiere "desahogarse".
● No debata los hechos en primera instancia, especialmente si la persona está enfadada o alterada.
● Muestre interés por lo que se dice.
● Obtenga detalles sobre la queja antes que cualquier detalle personal.
● Pida aclaraciones siempre que sea necesario.
● Demuestre que ha entendido la queja reflejando lo que ha anotado.
● Reconozca los sentimientos de la persona (aunque no esté de acuerdo con ellos); puede hacerlo sin hacer ningún comentario sobre la queja en sí ni admitir culpa alguna en nombre de la organización, por ejemplo: "Comprendo que esta situación le resulte frustrante".
● Si cree que se merece una disculpa por algo que era responsabilidad de su organización, discúlpese.
● Pregunte a la persona qué le gustaría que se hiciera para resolver el problema.
● Sea claro sobre lo que puede hacer, cuánto tiempo llevará y qué implicará.
● No prometa cosas que no puedas cumplir.
● Dé razones claras y válidas de por qué no se pueden cumplir las peticiones.
● Asegúrese de que la persona entiende lo que se le ha dicho.
● Cuando proceda, informe a la persona sobre las vías de revisión o apelación disponibles**.**

Apéndice 4: Formulario de reunión de investigación de una reclamación

Fecha:

Hora:

Presentes:

Propósito:

Datos de la queja:

Fecha:

Servicio:

	Beneficios		Acceso a servicios de salud		Inmigración
	Deudas		Violencia Doméstica		Derecho de Familia
	Impuestos		Otras formas de violencia		Clases de Inglés
	Vivienda		Sesión de Psicoterapia		Asentamiento en UE
	Derechos Laborales		Acceso a Educación		Otros? Explique

Razón de la queja:

Apertura:

1. **Información fáctica incluida en la denuncia:**

2. **Información pertinente recopilada (notas del caso y otras pruebas escritas):**

3. Revisión de los detalles relevantes del incidente declarados por la (el) usuario del servicio:
4. Resumen de la declaración del funcionario e información adicional:
5. Resolución de reclamaciones y pasos siguientes:

6. Seguimiento:
Confirmo que el presente informe es fiel a la realidad: **Firma:** **Nombre:** **Fecha:**