

## DIRECTRICES DE PARC: Gestión de reclamaciones y Política de respuesta

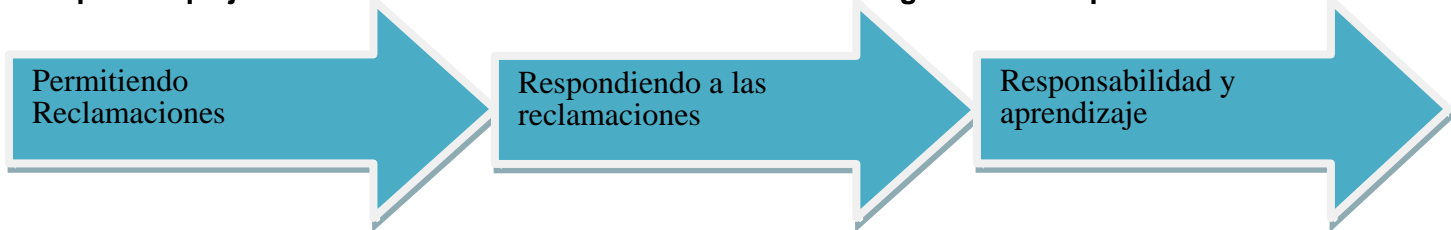


### Objetivos:

1. Mejorar nuestra responsabilidad hacia nuestros socios y beneficiarios.
2. Aumentar la conciencia entre los socios y beneficiarios sobre el derecho de ambos a plantear reclamaciones
3. Fortalecer la relación entre los socios de PARC, los beneficiarios y las comunidades locales.
4. Mejorar el sistema de monitoreo interno de la organización.
5. Mejorar la calidad y eficacia de nuestras intervenciones.
6. Maximizar el valor de aprendizaje dentro de PARC.

*PARC tiene como objetivo desarrollar y documentar sus prácticas con una política que sea fácil de usar, segura y accesible, pero también sencilla, eficiente y efectiva. Nuestro compromiso con la equidad, la transparencia, la responsabilidad y la protección de las personas vulnerables es el núcleo del desarrollo de esta política*

Un sistema eficaz de gestión de reclamaciones se construye para brindar confianza a PARC de que las quejas son tratadas efectivamente a través de los siguientes tres pasos.



### ¿Sobre qué pueden ser las reclamaciones?

1. Cualquier aspecto sobre los servicios prestados
2. Comportamiento o actitudes de los trabajadores
3. Métodos, procedimientos, políticas
4. Calidad del servicio recibido

### ¿Quién puede reclamar?

1. Individuales
2. Socios
3. OBC y representantes de las cooperativas
4. Beneficiarios, Voluntarios, empleados de PARC
5. Otras partes interesadas afectadas por la implementación de las intervenciones del PARC, incluyendo a los líderes locales, el ministerio de interior y el ministerio de agricultura.

## ¿Cómo reclamar o hacer un comentario/crítica?

Estos tres pasos nos permitirán gestionar las reclamaciones y responder de forma efectiva

### Paso 1. Permitir las reclamaciones

1. Adaptación y aprobación de las políticas por la Junta Directiva
2. Aplicación de la política por la Comité Ejecutivo.
3. Estructura organizativa clara y canales de comunicación.
4. Identificar a la (s) persona (s) focal (es) que tomarán la responsabilidad de recibir y procesar las quejas / comentarios.
5. Difundir la política y la metodología para todos los empleados.
6. Anunciando el mecanismo de recepción de las quejas de todas las ramas a las comunidades y estableciendo el mecanismo prácticamente.



7. Revisar las reclamaciones de manera confidencial.
8. Envío de las notas al departamento especializado.

Las reclamaciones deben ser hechas por escrito para que los detalles de las reclamaciones estén claros y completos, se pueden enviar por email, fax o entregar en mano.

### Cuando se realice una reclamación, por favor incluir la siguiente información:

1. Su nombre, cargo y datos de contacto
2. Su relación con PARC
3. Persona de contacto dentro de PARC.
4. Naturaleza de la queja
5. Copias de cualquier documentación que respalde la queja.
6. Dirigir sus quejas al departamento de PME
7. Inserte su queja en el buzón de reclamaciones o envíela por correo, correo electrónico, fax.

### Paso 2. Procesando y respondiendo a las reclamaciones

1. El departamento de PME (Planificación, seguimiento y evaluación) recogerá las quejas cada dos semanas. La PME clasificará la denuncia como sensible o no sensible.

2. El departamento de PME dirigirá a la denuncia a los depts especializados. A estos departamentos se les pedirá que respondan en el plazo de una semana y que tomen las medidas necesarias durante ese período.
3. La PME velará por que se formule una respuesta y se envíe al reclamante dentro de la duración convenida, que es de dos semanas desde la presentación de las reclamaciones al departamento especializado. A través de recibir copia de la respuesta.
4. Si se necesita más tiempo para investigar la queja, se enviará una actualización adecuada y una explicación del plazo esperado.
5. La PME verificará que se toman acciones correctivas si es necesario.
6. Si se repiten las quejas de naturaleza similar la PME propondrá modificaciones a los procedimientos y políticas para disminuir la probabilidad de tales errores en el futuro
7. Las quejas anónimas no pueden ser respondidas directamente, pero serán consideradas e investigadas según sea necesario.
8. Todas las quejas recibidas serán tomadas en serio y tratadas de manera confidencial.
9. Si la queja es considerada delicada, la organización puede tomar medidas para proteger al denunciante.
10. Si un miembro del personal es acusado de mala práctica, será tratado con dignidad durante la duración de la investigación. La investigación será confidencial y cualquier persona acusada será considerada inocente a menos que se pruebe su culpabilidad como resultado de la investigación.

Si no está satisfecho con la respuesta de PARC, tiene derecho a solicitar las reconsideraciones de la respuesta por parte de la oficina del director general.

Dicha solicitud debe hacerse por escrito y enviarse por correo postal, correo electrónico o fax a la dirección arriba indicada.



Paso 3: Responsabilidad y aprendizaje

1. La documentación de las quejas en copias impresas y en papel.
2. Reunión anual del personal básico para la evaluación y lecciones aprendidas.

PARC acepta la responsabilidad de manejar las reclamaciones de manera efectiva. El departamento PME se asegurará de que, cuando sea apropiado, las cuestiones planteadas en el proceso de tratamiento de quejas se reflejan en la evaluación del desempeño de los empleados de PARC.

**Revisión periódica:**

Nuestra política de manejo de reclamaciones será revisada anualmente con el propósito de mejorar sus resultados, resultados y eficiencia