

PROCEDIMIENTO DE CONFLICTOS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL NACIONAL DE PARAPLÉJICOS.

FUNDACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE PARAPLÉJICOS
PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA INTEGRACIÓN.

RECURSOS HUMANOS



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

Contenido

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. PROCEDIMIENTO.....	3
5. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN	4
6. ARCHIVO	5

La Fundación Hospital Nacional de Paraplégicos para la Investigación y la Integración trabaja para garantizar sistemas de garantía interna de calidad, comprometiéndose a trabajar de una manera abierta y responsable que fomente la confianza y el respeto de todas las personas trabajadoras. Por ello, la Fundación ha configurado un procedimiento para la tramitación de reclamaciones, sugerencias o conflictos que pudieran generarse durante el desarrollo de la jornada laboral de las personas trabajadoras.

A través del presente documento se establece un protocolo sobre el modo en que deben tramitarse los conflictos y las reclamaciones o sugerencias dentro de la Fundación, con la finalidad de ayudar a resolver los problemas de manera eficaz, rápida y justa.

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en conflictos y las reclamaciones o sugerencias dentro de la Fundación Hospital Nacional de Paraplégicos

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias

3. DEFINICIONES

- **Conflicto:** Oposición o desacuerdo entre personas o cosas.
- **Reclamación:** oposición o contradicción en la forma en que se ha tomado una decisión o se ha realizado una acción, más que a la decisión o acción en sí.
- **Sugerencia:** idea que se sugiere para la mejora de una acción, hecho, proceso o similar.

4. PROCEDIMIENTO

Las conflicto/reclamación/sugerencias se tramitarán a través de un buzón electrónico dispuesto para este fin por la Fundación en su página web, utilizando el formulario dispuesto para este fin (ANEXO I). La unidad de Recursos Humanos tramitará esta reclamación/sugerencia/queja y contactará con la persona autora de la reclamación en un

plazo de 10 días laborables para acusar recibo de su reclamación/sugerencia/queja y confirmar la tramitación.

En el formulario de conflicto/reclamación/sugerencias además de los datos de contacto pertinentes. En el caso de los conflictos o reclamaciones se habrán de incluir claramente los detalles del conflicto o el motivo de la reclamación; Además, en el caso de los conflictos las consecuencias que el mismo tiene para la persona y la solución esperada.

5. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN CONFLICTOS Y DE RECLACIONES Y SUGERENCIAS.

Todas las incidencias por conflicto serán recibidas por el departamento de RRHH que las clasificará y distribuirá en función de su naturaleza y personas implicadas, habilitando en primera instancia unos canales iniciales de comunicación y realizando una primera mediación para conseguir la pronta solución de esta reclamación.

En el caso de que tras esta primera mediación no se solucione el conflicto que da lugar a la reclamación, la Fundación designará a un mediador independiente que estudiará la reclamación. El mediador se reunirá con las partes dándoles la oportunidad de ser escuchados y comprobará si hay alguna otra parte interesada que deba intervenir en el procedimiento además de las dos partes enfrentadas. Tras escuchar a ambas partes y, si es necesario, a expertos externos a la Fundación arbitrará en el conflicto proveyendo una solución.

Las partes implicadas en el conflicto deberán de prestar toda la asistencia al mediador en cualquiera de las peticiones que pueda requerir para el desempeño de sus funciones dentro de un periodo de tiempo estipulado y razonable.

Se redactará un informe escrito, que contendrá una relación concisa de lo expuesto, pudiéndose llegado el caso, realizar grabaciones de audio del procedimiento para ayudar a la elaboración del informe.

La acción del mediador tendrá un mero carácter consultivo. En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con la resolución planteada para esta reclamación tiene total libertad para trasladar la reclamación a los ámbitos jurídicos pertinentes.

En el caso de reclamaciones y quejas la documentación será recibida por el departamento de RRHH que las analizará y pondrá en conocimiento de la Dirección de la Fundación, para estudiar el contenido de las mismas y su posible solución.

Estas reclamaciones y quejas serán atendidas en el plazo de 10 días laborales desde su recepción, debiéndose dar respuesta a la misma en dicho plazo.

Toda persona que participe en la presentación y/o tramitación de una incidencia por conflicto, una sugerencia o reclamación tendrá el deber de no revelar el contenido de esta, incluidos los documentos escritos intercambiados y cualquier información que llegue a su conocimiento en relación con la reclamación durante el procedimiento correspondiente. Este deber de no divulgación también se aplicará tras el anuncio de una resolución inicial y, si llega el caso, mientras se tramita una solicitud de revisión por parte de otras instancias superiores

6. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por RRHH. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del grupo/departamento implicado.

ANEXO I

**RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL
NACIONAL DE PARAPLÉJICOS**

D./Dña. _____, con D.N.I N° _____ en su
condición de trabajadora de la Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos, adscrita al
grupo/departamento/servicio _____ presenta la siguiente:

☐

Queja

☐

Sugerencia

☐

Reclamación

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En Toledo, a ____ de ____ de 20__

Fdo.: _____