



PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y GESTION DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ASOCIACION DE SCOUTS DOMINICANOS, INC.

Ámbito: El presente procedimiento es de aplicación en toda las actividades o acciones relacionadas con la gestión de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias de la Asociación de Scouts Dominicanos, Inc.

Propósito: Conocer y gestionar las opiniones de todas las personas, miembros o no miembros, de la ASDI que requieran presentar una queja, denuncia, reclamo o sugerencias en cualquier ámbito de la institución, desde el nivel grupal hasta el nivel nacional.

Responsabilidades: El presente procedimiento será ejecutado por los siguientes responsables:

- 1- **Gestor(a) de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias:** Recopilará las comunicaciones recibidas en un registro, analizará y presentará sugerencia de acción a un comité.
- 2- **Comité de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias:** Se reunirá cada vez que sea convocado por el Gestor de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias. Este Comité analizará y ejecutará las acciones que consideré pertinentes para dar respuesta o cierre a cada caso.

Actores Claves: En la gestión de las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias se requerirá la participación e interacción de los siguientes actores:

- Consejo Directivo Nacional (CDN).
- Corte de Honor Nacional (CHN)
- Oficina Scout Nacional.
- Directores de Distritos.
- Coordinadores de Grupos Scout
- Dirigentes Scout

Directrices para la recepción y gestión de quejas, denuncias, reclamos o sugerencias:

1. Habilitación:
 - a. Se instalará un **Buzón Físico** en las Oficinas Scout y en Campo Escuela Scout Cuayo, en un lugar de fácil acceso a la membresía, donde se recibirán las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias, cuya ubicación será señalizada con claridad.
 - b. De dispondrá de un **Buzón Digital** en la Página Web, de fácil visibilidad, con accesos desde las distintas plataformas de la institución, en especial las redes sociales.

Asociación de Scouts Dominicanos, INC.

Arzobispo Portes N° 1, Ciudad Nueva, Parque Eugenio María de Hostos, Santo Domingo, República Dominicana, 10208
Apartado Postal 958, Santo Domingo, República Dominicana info@scouts.do • 809 682 3948 • 809 221 4718 •
RNC: 401506769 <http://www.scouts.do/> • <https://www.facebook.com/scoutsdominicanos>

- c. Se dispondrá de un **Formulario de Presentación de queja, denuncia, reclamo o sugerencia**. Este formulario estará disponible en el área del **Buzón Físico**, así como en versión digital en la Página Web de la ASDI para llenar y depositar en línea, o para descargar, imprimir y depositar de manera física.

2. Difusión:

- a. La Oficina Scout Nacional difundirá entre la membresía la disponibilidad de recibir y gestionar las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias, a través de todos los canales de comunicación habilitados, así como instalará señalizaciones en las Oficinas Scout y Campo Escuela Cuayo.
- b. Se instruirá a los Directores de Distritos y Coordinadores de Grupos Scouts para difundir de manera permanente el proceso de llenado y envío de quejas, denuncias, reclamos o sugerencias.

3. Recepción de quejas, denuncias, reclamos o sugerencias:

- a. Todo miembro adultos de la institución al que una persona le comunique que desea presentar una queja, denuncia, reclamo o sugerencia, deberá orientar a dicha persona que puede presentarla por escrito depositándola en el **Buzón Físico o Digital**, o expresar directamente a la persona responsable de la recepción de quejas, denuncias, reclamos o sugerencias en la Oficina Scout Nacional.
- b. Diariamente el área responsable de la recepción de quejas, denuncias, reclamos o sugerencias, revisará el **Buzón Físico y Digital** recogiendo las comunicaciones recibidas.
 - i. Si hay comunicaciones que no sean quejas, denuncias, reclamos o sugerencias, la persona responsable de Gestión de las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias las pasará al área de Administración Nacional para su tramitación a quien corresponda.
- c. Las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias recibidas serán registradas en el **Registro de queja, denuncia, reclamo o sugerencia**.
- d. Cuando la persona responsable de la Recepción de quejas reciba una de estas acciones directamente, procederá a registrarla lo antes posible, completando el **Registro de queja, denuncia, reclamo o sugerencia**.

4. Gestión de las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias:

- a. Se realizará una revisión del registro de la queja, denuncia, reclamo o sugerencia semanalmente.

Asociación de Scouts Dominicanos, INC.

Arzobispo Portes N° 1, Ciudad Nueva, Parque Eugenio María de Hostos, Santo Domingo, República Dominicana, 10208
Apartado Postal 958, Santo Domingo, República Dominicana info@scouts.do • 809 682 3948 • 809 221 4718 •
RNC: 401506769 <http://www.scouts.do/> • <https://www.facebook.com/scoutsdominicanos>

- b. Se realizará un análisis de lo ocurrido, así como la acción presentada y las expectativas de la persona que presentó la queja, denuncia, reclamo o sugerencia.
- c. De ser necesario, se contactará a la persona que presentó la queja, denuncia, reclamo o sugerencia, para profundizar en el hecho que motiva su acción y conocer sus expectativas.
- d. Se deberá presentar un reporte y las acciones sugeridas al Comité quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, el cual tomará la decisión de cuales acciones implementar.
- e. En caso de que sea necesaria la intervención del Consejo Directivo Nacional, o de la Corte de Honor Nacional, se presentará el informe al organismo correspondiente, el cual deberá dar respuesta oportuna según cada caso.
- f. Una vez acordado la acción correctiva o preventiva en cada caso, se deberá ejecutar las acciones correspondientes en el tiempo que sea establecido.
- g. Se deberá documentar con evidencias las acciones realizadas y los resultados obtenidos, incluyendo los mismos en el expediente del caso.
- h. Se deberá informar a todos los actores sobre los resultados de las acciones realizadas en torno a la queja, denuncia, reclamo o sugerencia presentada, en especial a la persona que realizó la comunicación de lo sucedido.
- i. Una vez concluido el proceso de respuesta a una queja, denuncia, reclamo o sugerencia presentada, se cerrará el caso y se mantendrá en archivo un expediente del caso con la información correspondiente al mismo.
- j. En los casos en los que sea conveniente, se podrá acordar acciones de seguimiento, que deberán definir, cuándo se realizarán y quiénes serán los responsables de hacerlo, así como a quiénes se deberían informar los resultados de cada seguimiento.

Anexo:

1.- Formulario de Presentación de queja, denuncia, reclamo o sugerencia.