

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS



**FARMA
MUNDI**
FARMACÉUTICOS
MUNDI

1.- OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer unas pautas para la gestión de reclamaciones, consultas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con los grupos de interés y mejorar la calidad del servicio que presta FARMACÉUTICOS MUNDI al permitirnos identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo.

Para ello desde FARMACÉUTICOS MUNDI ponemos a disposición de todos los interesados un procedimiento de gestión para que puedan presentar sus reclamaciones y sugerencias o realizar las consultas pertinentes, y así afianzar su confianza con nuestro trabajo.

2.- ALCANCE

Esta política tiene un alcance global en su aplicación, que incluye tanto las delegaciones nacionales como a las sedes internacionales.

Los sujetos de esta política son los grupos de interés internos y externos: los socios, las contrapartes con las que se trabaja, las comunidades y personas que participan en los proyectos, los trabajadores y los voluntarios. Cualquier persona individual o colectiva podrá realizar una sugerencia, reclamación o consulta a FARMACÉUTICOS MUNDI en cualquier lugar del mundo donde FARMACÉUTICOS MUNDI está presente.

3.- DEFINICIONES

Reclamación → Entendemos como la oposición, inconformidad o disgusto por un asunto que considera injusto o insatisfactorio., en especial si se recoge formalmente y por escrito. A través del cual se pondrá de manifiesto los hechos y solicitado una solución y/o compensación, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos.

Consulta → Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada de la que no tengamos constancia en cualquier apartado de nuestra web.

Sugerencia → Idea que se sugiere, se indica o se insinúa levemente a una persona u organización propuesta o proposición. Dícese también del cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la organización

4.- PRINCIPIOS

Compromiso organizacional

FARMACÉUTICOS MUNDI se compromete a admitir a trámite todas las sugerencias, consultas y reclamaciones, a acusar recibo de todas ellas, así como a gestionarlas con la mayor prontitud posible e informar de su resolución a todos los afectados. Y las gestionará de acuerdo con las políticas, normativas y procedimientos internos, y de conformidad con el marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable.

Accesibilidad:

Los canales de comunicación serán claros y de fácil acceso para todas las personas interesadas. Se velará para que sean adecuados y cubran sus expectativas.

Transparencia:

FARMACÉUTICOS MUNDI se compromete a difundir a todos los grupos de interés esta política de gestión de reclamaciones, consultas y sugerencias, y a habilitar y mantener abiertos los canales de comunicación establecidos para garantizar la eficacia de la misma.

Respeto:

Todas las personas que realicen una reclamación o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su reclamación o sugerencia, respondiendo siempre desde un enfoque constructivo.

Buena fe:

Consideramos que las personas que realizan una reclamación, consulta o sugerencia están actuando de buena fe en cuanto a la autenticidad y objetividad de la misma, y que no actúan en perjuicio de FARMACÉUTICOS MUNDI o alguno de sus miembros.

Si se percibieran razones o indicios que lleven a pensar que la reclamación, consulta o sugerencia se ha presentado de mala fe, se documentará tal circunstancia y se desestimará de su seguimiento e informará al emisor de la decisión tomada.

Confidencialidad:

FARMACÉUTICOS MUNDI se compromete a mantener la confidencialidad de las reclamaciones que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso. Además, se tratarán los datos personales aportados en cumplimiento de la Política de Protección de Datos de FARMACÉUTICOS MUNDI y del Reglamento General de Protección de Datos de 25 de mayo de 2016. FARMACÉUTICOS MUNDI se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la reclamación, si lo considera necesario.

Imparcialidad:

FARMACÉUTICOS MUNDI gestionará todas las reclamaciones, consultas y sugerencias que se reciban de forma objetiva, para ello, en los casos que se requiera una resolución o investigación extensa el Comité de Ética formará una comisión con la participación de diferentes áreas o departamentos, quedando de la misma excluidas las personas que tengan cualquier conflicto de interés en el caso.

Agilidad en la respuesta:

FARMACÉUTICOS MUNDI gestionará todas las sugerencias y reclamaciones con la máxima rapidez y se informará a la persona que presente la reclamación o realice una consulta o sugerencia de su resultado o del estado del trámite con la mayor prontitud posible.

5.- PROCEDIMIENTO

Las reclamaciones, consultas y sugerencias se gestionarán según el procedimiento del sistema de gestión y garantía de la calidad de FARMACÉUTICOS MUNDI POC/08.005 “Reclamaciones, consultas y sugerencias de los clientes y de las partes interesadas”.

Con el fin de garantizar la accesibilidad de todas las personas individuales y colectivas a poder realizar una reclamación, consulta y/o sugerencia sobre la organización, FARMACÉUTICOS MUNDI pone a disposición de todas en su web, los siguientes formularios:

- Formulario de reclamaciones POC/08.005-1
- Formulario de consultas y sugerencias POC/08.005-2

Ambos documentos pueden ser rellenados vía web, y enviados al correo de etica@farmamundi.org, de forma que tras su recepción el Comité de Ética podrá resolverlos atendiendo a los principios enumerados anteriormente.