

**TORONTO REFUGEE COMMUNITY NON-PROFIT HOMES  
& SERVICES - ROMERO HOUSE**

**LA POLITICA DE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

Aprobado por la Junta Directiva:

March 29, 2021

---

Fecha

Presidente de la junta:

---

Firma

**Reemplaza la póliza de diciembre de 2008 – LA POLITICA DE QUEJAS – LOS  
PROCEDIMIENTOS**

**Romero House La política de procedimientos de quejas**

- 1. El preámbulo**
  - 2. Las definiciones**
  - 3. El objetivo de esta política**
  - 4. Los tipos de quejas**
  - 5. Los principios**
  - 6. El procedimiento para presentar y atender quejas**
  - 7. La aplicación de esta política**
-

## **ROMERO HOUSE**

### **La política de procedimientos de quejas**

#### **1. El preámbulo**

Romero House valora construir una comunidad donde toda la gente se siente respetada. Esto implica recibir comentarios, inquietudes y quejas de los residentes y personas sin cita previa que reciben servicios de la organización. Romero House considera esta información es un componente esencial de nuestro trabajo y nuestra vida juntos.

Romero House está comprometido a responder a todas las quejas de manera justa, profesional y transparente.

Esta política describe el proceso y los procedimientos que Romero House se adhiere cuando un residente o una persona sin cita previa presenta una queja con respeto a su estadía o apoyo en Romero House, o cuando un residente o una persona sin cita previa desea apelar una decisión tomada de Romero House.

#### **2. Las definiciones**

**Un residente:** se refiere a una persona (sin incluir personal y trabajadores) que figura actualmente en un contrato de arrendamiento firmado con Romero House

**Una persona sin cita previa:** se refiere a una persona que está recibiendo asistencia de Romero House a través del programa de admisión, incluidos los ex residentes.

**Una queja:** Cualquier expresión de insatisfacción, ya sea verbal o por escrito, sobre los servicios u operaciones solicitados o entregados por Romero House y sobre las interacciones entre los miembros de la comunidad de Romero House.

**Una queja formal:** una que no se puede resolver con una intervención informal, que requiere la presentación de un formulario formal de queja y apelación, se llama, "*Formal Complaint and Appeals Form.*"

**Una apelación:** una solicitud de que una autoridad superior revise una decisión tomada por el personal de Romero House, a fin de cambiar o revocar la decisión.

**Una queja frívola:** una queja que, tras la investigación, no tiene fundamentos razonables, no tiene sentido o no es seria.

**Una queja vejatoria:** una queja hecha con el propósito de molestar a otros.

**El comité de quejas y apelaciones:** un comité integrado por tres miembros de la junta para responder a las quejas formales

### **3. El objetivo de esta política**

El objetivo de esta política es:

- Ofrecer un mecanismo para que las personas que hayan solicitado o recibido servicios de Romero House, puedan plantear inquietudes.
- Asegurar que todos los que reciben los servicios de Romero House se sientan acogidos, respetados, y tratados con equidad.
- Asegurar la rendición de cuentas en el servicio que ofrece Romero House.
- Asegurar que Romero House cumpla con sus propias políticas y procedimientos.
- Valorar la retroalimentación para ayudar a mejorar los servicios, las políticas y los procedimientos.

### **4. Los tipos de quejas**

El alcance de las quejas puede incluir, entre otros, los siguientes;

- Los servicios o programas que ofrece la organización.
- Las políticas y procedimientos organizacionales.
- Las reglas y expectativas de Romero House.
- Participación o interacciones del personal/trabajador/voluntario con los residentes o las personas sin cita previa.

Tenga en cuenta que las quejas relacionadas con acusaciones de acoso o discriminación serán respondidas de acuerdo con la política de acoso de Romero House.

### **5. Los principios**

- El proceso de presentación de quejas y el proceso de quejas y apelaciones está comunicado claramente y está accesible.
- Todas las quejas se reciben y evalúan de manera justa, profesional y oportuna y se toman las medidas correctivas necesarias cuando se justifica.
- Se informa a los denunciantes de sus opciones para escalar su queja si no están satisfechos con el tratamiento o el resultado de su queja.
- Las quejas se utilizan para ayudar a mejorar nuestros servicios, nuestras políticas y nuestros procedimientos.

### **6. El procedimiento para presentar y atender quejas**

- A. Las quejas pueden presentarse verbalmente o por escrito. Las quejas anónimas se pueden enviar por correo al Romero House Centre. Sin

embargo, debe entenderse que la eficacia de la capacidad de la organización para realizar un seguimiento y buscar una resolución adecuada puede ser limitada en tales casos.

- B. Según el cuadro a continuación, la naturaleza de la queja determina la manera en que se abordarán las quejas y cómo se pueden escalar a través de la organización, si el demandante siente que el problema no se ha resuelto satisfactoriamente.

Según la naturaleza de la queja, el contacto principal apropiado debe estar informado de la queja para realizar un seguimiento, una mediación y buscar una resolución adecuada.

Si la queja no se resuelve después de la intervención del contacto principal, se debe informar al contacto secundario apropiado (si es aplicable) para realizar un seguimiento adicional, una mediación y buscar una resolución adecuada.

Si la queja aún no se resuelve, la queja debe documentarse como una queja formal en el formulario de quejas y apelaciones formales de Romeo House, que se llama, "Formal Complaint and Appeals Form", y luego debe comunicarse con el comité de quejas y apelaciones de Romero House para llevar a cabo un mayor seguimiento, mediación y buscar una resolución apropiada.

La naturaleza de la queja	<b>La etapa primaria</b> Informar y ser atendido por	<b>La etapa secundaria</b> Informar y ser atendido por	<b>La etapa final</b> El comité de quejas y apelaciones
Es sobre un voluntario/trabajador/personal	El director o el subdirector	El director	El comité de quejas y apelaciones
Es sobre el director	El presidente/ El presidente de la junta		El comité de quejas y apelaciones
Los servicios y los programas y todas demás quejas	Un miembro responsable del equipo	El supervisor del miembro del equipo (i.e. Subdirector, Director)	El comité de quejas y apelaciones

- C. Romero House no seguirá el procedimiento anterior si se determina que la queja es frívola o vejatoria.
- D. Romero House debe mantener un registro escrito de todas las quejas formales y un registro escrito de la resolución de las quejas formales.
- E. Dentro de los 30 días posteriores a su recepción, el comité de quejas y apelaciones notificará al demandante de la resolución por escrito. Si la investigación determina que las razones de la queja no están justificadas y no se requieren más acciones, se notificará al demandante. Si la investigación determina que la queja esta justificada, se notificará al demandante de la acción correctiva que se tomará y se propondrá cualquier solución. Si la investigación requiere más tiempo, se proporciona una actualización.
- F. Todas las quejas y apelaciones se mantendrán confidenciales en la medida en que solo las personas directamente involucradas (incluido el personal designado y/o los miembros de la junta) en un proceso de queja o apelación deben tener acceso a la información sobre la queja.
- G. Cualquier decisión tomada por el comité de quejas y apelaciones de Romero House debe ser considerado definitivo, y una vez que el comité de quejas y apelaciones tome tal decisión, la persona que presenta la queja habrá agotado el proceso de quejas y apelaciones de Romero House.

## **7. La aplicación de esta política**

El procedimiento de quejas como se establece en esta política se publicará en el Romero House Centre, el sitio web de Romero House, y se proporcionará a los nuevos residentes y se pondrá a disposición de cualquier persona atendida por Romeo House que lo solicite. También se comunicará claramente al personal, trabajadores y voluntarios anualmente y/o al comenzar el servicio en Romero House.