

# Política y procedimiento de reclamaciones externas

## Introducción

En el *Oxford Mindfulness Centre* (OMC), nos comprometemos a ofrecer el mejor servicio posible a todos los que colaboran con nosotros. Esperamos que todas las personas que trabajen con el OMC se adhieran a nuestros principios éticos rectores y aspiren a la excelencia en todo lo que hacemos.

No obstante, reconocemos que, en ocasiones, alguien puede querer comunicar su insatisfacción, y nos gustaría que ese proceso fuera lo más claro y sencillo posible y que cualquier acción que se requiera pueda ser gestionada con rapidez. Esto garantiza que podamos revisar y, si es necesario, aprender de lo sucedido, poniendo en marcha medidas para seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y procedimientos.

El OMC es el organismo comercial de una fundación benéfica sin ánimo de lucro, la *Oxford Mindfulness Foundation (OMF)*, que ofrece formación, cursos públicos e investigación. Cualquier queja será supervisada por el Director Ejecutivo (CEO) y el Consejo de Administración de la OMF y se tratará según los siguientes procedimientos.

## Buena fe

Las reclamaciones se tratarán con un nivel adecuado de confidencialidad. Se espera que tanto los reclamantes como los miembros del personal del OMC traten con respeto tanto los procesos de reclamaciones como en su trato mutuo.

Las personas que presenten una reclamación no recibirán un trato menos favorable ni sufrirán ningún perjuicio o desventaja si la reclamación se hace de buena fe, independientemente de que la reclamación sea aceptada. Del mismo modo, las personas mencionadas en una reclamación o queja no recibirán un trato menos favorable que si no se hubiera presentado dicha queja. Sin embargo, si se acepta la reclamación, dicha persona puede ser objeto de medidas disciplinarias

Podremos rechazar una reclamación en cualquier momento, sobre la base de que no se ha hecho de buena fe y es "frívola o vejatoria". La toma de esta decisión queda a la discreción del Consejo de Administración de la OMF, y es un ejercicio de equilibrio, que tendrá en cuenta todas las circunstancias del caso, aunque estos casos pueden incluir:

- Quejas que tienen por objeto causar perturbaciones o molestias.
- Quejas que incluyan un lenguaje obsesivo, persistente, acosador y repetitivo.
- Quejas que exigen una reparación y que carecen de cualquier propósito o valor serio.
- Cuando se insiste en proseguir con una queja inmerecida.
- Cuando se insiste en dar curso a una reclamación justificada de manera irrazonable
- Cuando el remedio solicitado no es realista.

Si el Consejo de Administración de la OMF y/o el Director General estimaran que una queja es frívola o vejatoria, lo harán constar por escrito en una carta (enviada por correo electrónico) en la que se detallarán los motivos y se dará por concluida la queja sin necesidad de realizar más investigaciones. Además, cualquier queja y/o alegación contra la OMF / el OMC, un miembro del personal, o cualquier otra persona que participe en el OMC que se considere acosadora, maliciosa o vejatoria, puede dar lugar a nuevas medidas en virtud de nuestra Política Disciplinaria y la Política de Aptitud para el estudio/práctica profesional.

## FASE 1 (INFORMAL) - Consultas preliminares

Si está considerando la posibilidad de presentar una queja, le animamos a que haga una consulta preliminar por correo electrónico dirigida al Director de Operaciones del OMC a la dirección [admin@oxfordmindfulness.org](mailto:admin@oxfordmindfulness.org) para ver si podemos resolver sus preocupaciones de manera rápida e informal. Esperamos que la mayoría de las reclamaciones puedan resolverse con éxito en esta fase.

Si considera que una queja no ha sido tratada satisfactoriamente a este nivel o si el problema es de naturaleza más grave, se aplicarán los procedimientos formales descritos a continuación. Normalmente, en esta fase, su queja sólo será vista por las personas que la estudian. No obstante, durante la investigación podremos dirigirnos a otras personas para obtener información de todos los implicados.

## FASE 2 (FORMAL) - Presentar una reclamación formal

La segunda etapa consiste en enviar un correo electrónico al director general del OMC para que considere su reclamación.

La reclamación debe presentarse lo más cerca posible de los hechos, normalmente en el plazo de un mes y, en circunstancias excepcionales (por ejemplo, si ha estado gravemente enfermo u hospitalizado), en un **plazo máximo de seis meses**.

En un correo electrónico marcado como " Reclamación Formal - Confidencial" dirigido a [ceo@oxfordmindfulness.org](mailto:ceo@oxfordmindfulness.org), por favor, facilite todos los detalles y de la forma más clara posible:

- La naturaleza de la reclamación y los detalles de lo sucedido
- Fechas en las que se produjeron los incidentes pertinentes
- Nombres de la persona o personas involucradas
- Fecha y resultado de cualquier acción ya realizada para plantear y resolver el asunto directamente
- Una indicación del resultado deseado

En esta fase, si hay otras personas implicadas, se les informará de la reclamación.

Una vez recibido el correo electrónico anterior (siempre que se haya facilitado toda la información requerida), el director general estudiará la reclamación, determinará una respuesta justa y equitativa y emitirá una sentencia en un **plazo de 30 días laborables**. Si la reclamación es aceptada, el dictamen podrá incluir:

- Un informe completo en el que se detalle la revisión de la reclamación
- Una disculpa (que no es necesariamente una admisión de responsabilidad)
- El asunto corregido y los detalles de cualquier acción que el OMC considere necesaria

En el caso de que no se admita la reclamación y se considere que no tiene fundamento, el dictamen podrá incluir:

- Un informe completo en el que se detalle la revisión de la reclamación.
- Impugnación de las alegaciones presentadas, detallando, en su caso, las pruebas contradictorias.
- Detalles de los siguientes pasos si se considera que la reclamación no se hizo de buena fe.

### **FASE 3 (FORMAL) – Apelación del resultado**

Si desea apelar el resultado / dictamen de su queja, debe ponerse en contacto con el Director General dentro de los **30 días hábiles** siguientes a nuestra respuesta, exponiendo los motivos de su apelación.

El Presidente del Consejo de Administración de la OMF convocará un Comité de Apelación (normalmente con otros dos miembros del Consejo de Administración de la OMF). El Comité examinará la reclamación y la respuesta del Director General.

El Comité también podrá solicitar información adicional a todos los implicados y presentará, en un **plazo de 30 días laborables**, un informe completo por escrito que incluya:

- Las circunstancias que condujeron a la reclamación y a la apelación.
- Las medidas adoptadas para investigar.
- Los motivos de las decisiones tomadas en la Fase 2.
- Respuesta convenida a la apelación.

Cuando estos procedimientos internos hayan concluido, se le enviará una Carta de finalización de los procedimientos (enviada por correo electrónico).

Si desea apelar la respuesta del Consejo de Administración y el resultado del procedimiento, puede hacerlo por escrito al Director General en un plazo de 5 días laborables a partir de la recepción de la carta de Finalización del procedimiento. La apelación debe incluir los motivos de la misma y lo que desea conseguir con ella. Una persona u organización independiente revisará la reclamación, y sus conclusiones serán definitivas en lo que respecta al procedimiento de reclamación.

Las apelaciones a este nivel requieren el pago de un anticipo de 5.000 libras esterlinas al equipo jurídico del OMC. Si el recurso es desestimado, el demandante (a través del pago de la fianza) correrá con todos los gastos de este proceso. Si el recurso es admitido, se devolverá la totalidad del pago de la fianza y el OMC se hará cargo de los costes asociados.

**FIN**