



Manuales sobre Transparencia, Buen Gobierno y Calidad

PROTOCOLO DE RESPUESTA A QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES

Con el presente protocolo PROYECTO SOLIDARIO pone de manifiesto su compromiso de recibir y dar respuesta a las quejas, consultas y peticiones de información que recibe de sus grupos de interés, instituciones públicas y privadas, particulares y la sociedad en general.

Así, dicho protocolo se aplicará a las comunicaciones que lleguen a PROYECTO SOLIDARIO como organización, sea por correo postal, por teléfono y al buzón de correo electrónico, tanto al general de la Organización como a ayudanosamejorar@proyectosolidario.org, creado exclusivamente para tal efecto y que será indicado en la web, folletos y en todo el material de papelería de la Organización.

De acuerdo a los Estatutos de la Organización, a su misión, visión y valores y a otros códigos de conducta (entre los que se encuentra el de la Coordinadora de OGN de Desarrollo de España), se derivan unos criterios que afectan a la forma que nuestra ONG tienen de realizar su comunicación y, en concreto, a los procedimientos de actuación al dar respuesta a posibles quejas, consultas y peticiones de información recibidas. Estos criterios son:

- a) Responsabilidad.
- b) No discriminación.
- c) Amabilidad.
- d) Transparencia.
- e) Confidencialidad respecto a, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).

Procedimiento

Cualquier solicitud de información, consulta o queja será tratada de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Tramitación de Información y consultas. Las solicitudes serán atendidas por el Departamento de Comunicación y, desde este se remitirán a los departamentos de PROYECTO SOLIDARIO que puedan estar afectados. Serán atendidas en el menor plazo posible, nunca más de una semana. En todo caso, deberá darse acuse de recibo en ese plazo, comunicando a la vez cuándo podrá ser atendido ese requerimiento, en el caso de que la solicitud sea justa y su elaboración suponga un plazo mayor. En los casos en que sea posible, se remitirá a la información ya publicada en la página web.
- b) Tramitación de quejas. Serán atendidas con amabilidad. En un primer momento se dará acuse de recibo y se transmitirá el compromiso de remitir la queja al Departamento correspondiente y al Coordinador, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una solución. El Coordinador dará seguimiento a la resolución de la queja por el departamento correspondiente. En un plazo no mayor de una semana el Coordinador o la persona en quien él delegue, dará respuesta a quien formuló la queja, explicando o pidiendo excusas junto con una propuesta de solución.