

Protocolo de respuesta a quejas, consultas y peticiones de información

DPI 17-001

Criterios y procedimiento que desarrollan el compromiso de CODESPA de 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.

Se aplicarán a las comunicaciones que lleguen CODESPA como organización, sea por correo postal, por teléfono y al buzón de correo electrónico de la organización.

De acuerdo a los Estatutos de la fundación, 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 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 y verdad.
- e) Confidencialidad respecto a, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).

PROCEDIMIENTOS

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 CODESPA 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.

- a) 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 a la Dirección, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una solución. El director dará seguimiento a la resolución de la queda por el departamento correspondiente. En un plazo no mayor de una semana el director o la persona en quien él delegue, dará respuesta a quien formuló la queja, explicando o pidiendo excusas, junto con una propuesta de solución.

Madrid, 28/11/17