

Protocolo de respuesta a consultas, peticiones, quejas Oct 2016 - v1

Identificador: DT- A- 012

Tras ser estudiado por los Departamentos de Fundación PROCLADE, ha sido aprobado por el Patronato en sesión del 15 de octubre de 2016 -acta 70-

1.- OBJETO

Definir los criterios y procedimientos a la hora de responder a consultas, peticiones o quejas que lleguen a Fundación PROCLADE de particulares, organizaciones, instituciones, empresas...

2. TIPOS DE MENSAJES

Es de aplicación a todo tipo de comunicaciones que lleguen a Fundación PROCLADE como organización, sea por correo postal, por teléfono, por correo-e institucional, o desde los formularios online de la web

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatutos de Fundación PROCLADE.
- Misión, Visión y Valores de Fundación PROCLADE.
- Código de Conducta de la CONGDE

4. CRITERIOS

De los Documentos de Referencia citados se derivan una serie de compromisos éticos y criterios que afectan a su Plan de Comunicación y, más en concreto en este caso, al protocolo o procedimiento de actuación a la hora de dar respuesta a las quejas, consultas y peticiones de información recibidas:

1. **Responsabilidad:** Fundación PROCLADE se hace responsable de las respuestas institucionales que desde cualquiera de sus Departamentos se dé a quejas, consultas y peticiones de información, siempre y cuando se den conforme a los criterios y procedimientos que el presente documento indica. Por ello, todos los Departamentos estarán informados fehacientemente de los mismos y actuarán conforme a ellos.
2. **No discriminación:** se responderán todas las quejas, consultas y peticiones de información, vengan de quien vengan, sin hacer ningún tipo de discriminación, respetando para todos y todas los principios, criterios y procedimientos recogidos en este Documento, sin distinción alguna por motivos culturales, étnicos, religiosos, ideológicos, de género, ni de ningún otro tipo.
3. **Amabilidad, respeto, tono conciliador, aceptación de la crítica constructiva, firmeza en la defensa de los principios y valores de PROCLADE, apertura al diálogo y a la colaboración mutua,**... deben presidir tanto el modo de responder como el contenido de las respuestas.
4. **Transparencia y veracidad** en lo que se refiera a información, consulta o explicaciones relativas a Fundación PROCLADE y a sus actividades.
5. **Respeto a la confidencialidad de datos, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).** En lo que afecte a terceros, se remitirá al interesado siempre a ellos, no dando datos ni explicaciones por parte de PROCLADE. Si la organización, institución o persona/s objeto de la queja, consulta o petición tiene medio público de contacto a disposición de PROCLADE, o nos da permiso para darlo, se facilitará dicho contacto. De no ser así, no se facilitará. En cualquier caso, siempre se respetará la Ley de Protección de Datos.
6. Cuando por transparencia y veracidad relativa a Fundación PROCLADE y sus actividades sea necesario implicar en la respuesta a algún miembro de PROCLADE (trabajador, voluntario, patrono), antes de responder se hablará con el interesado el asunto, se le comunicará la respuesta que institucionalmente dará Fundación PROCLADE, y se consensuará con él el modo de proceder para que asuma y enfrente las responsabilidades que le correspondan.
7. **Coherencia con nuestra Misión y Visión:** Especialmente se cuidarán las respuestas a dar y la relación con el interesado cuando el asunto objeto de consulta, queja o petición de información tenga que ver con el logro de los objetivos propios de Fundación PROCLADE. En este caso se facilitarán al interesado todos los cauces posibles de comunicación con PROCLADE (incluida la entrevista personal o, si fuera necesaria y posible, la visita por parte de PROCLADE), así como los datos, explicaciones e informaciones que se vean convenientes para implicar al interesado y/o colaborar con él para el logro de dichos objetivos.
8. **Coherencia con los Valores asumidos por PROCLADE y con el Código de Conducta de la CONGDE,** tanto en el modo de responder como en los contenidos de las respuestas.

5. PROCEDIMIENTOS

Independientemente del medio por el que llegue (teléfono, correo-e, correo postal o visita a la Sede), cualquier solicitud de información, consulta o queja será tratada según los protocolos siguientes.

5.1-Solicitud de Información y consultas.

Cuando las solicitudes de información estén vinculadas claramente a algún Departamento, serán derivadas directamente al Responsable del Departamento correspondiente. Cuando, por la naturaleza de la información solicitada, el tema sea más genérico o afecte a varios Departamentos, la solicitud será derivada a la Responsable del Departamento de Comunicación. En cualquiera de los casos, la solicitud habrá de ser respondida a la mayor prontitud posible por el o la Responsable correspondiente, sin exceder en ningún caso más de una semana.

Cuando la solicitud afecte a temas que tengan que ver con cuestiones o documentos internos de Gestión, Administración, Transparencia o Gobierno de PROCLADE, o bien cuando pueda incluir información sobre terceros, la respuesta será responsabilidad directa del Presidente. Se procederá de igual modo cuando la solicitud o consulta tenga carácter institucional. Cuando el Responsable del Departamento a quien haya llegado la solicitud tenga alguna duda al respecto, consultará antes con el Presidente, que decidirá si confiarle la respuesta con las consideraciones pertinentes, o asumir él mismo la responsabilidad.

Cuando, por las circunstancias que sea, el Responsable del Departamento al que afecte la solicitud de información o la consulta no esté presente o no se le pueda derivar la solicitud con prontitud, esta será derivada al Departamento de Comunicación, o en última instancia al Presidente.

5.2-Tramitación de quejas.

- Llegue por el medio que llegue, y al Departamento al que llegue, quien reciba una queja deberá recibirla con prontitud y amabilidad. Deberá dar una primera respuesta inmediata en nombre de PROCLADE dando acuse de recibo y asegurando que a la mayor brevedad posible la queja será remitida al Departamento correspondiente y a la Dirección, para detectar los posibles errores cometidos y darles una solución.
- Cuando la queja sea fácilmente solucionada a satisfacción de todos por el Departamento correspondiente con esa primera respuesta inmediata, no será necesario seguir con los siguientes pasos. En cualquier caso, siempre deberá ser informado el Presidente.

- Cuando no sea ese el caso, y de manera inmediata, quien haya recibido la queja la derivará al Presidente, que a su vez se reunirá con el o los Departamentos afectados para aclarar lo sucedido, estudiar posibles soluciones si las hubiere y consensuar una respuesta.
- En un plazo de no más de dos o tres días a lo sumo, el Presidente responderá al demandante reconociendo el error o equivocación si lo hubiera habido, explicando sus posibles causas, pidiendo disculpas en su caso y proponiendo alguna solución posible. Si el remitente de la queja no tuviera razón, el Presidente le responderá también a la mayor brevedad posible, explicándole lo que sea necesario al respecto, siempre con amabilidad y transparencia.
- Para poder dar un seguimiento a las quejas que se reciban, salvo en el caso de quejas de resolución rápida y satisfactoria para todas las partes, se abre una carpeta en el servidor de PROCLADE donde deberán guardarse los correos-e y la documentación relativa a cada caso, ordenándolos en subcarpetas. Si el asunto se solventa de manera favorable a ambas partes y no se prevén repercusiones de ningún tipo, se podrán borrar de esta carpeta de seguimiento; pero la decisión de hacerlo será siempre del Presidente. Cuando la resolución de alguna queja no haya sido satisfactoria para ambas partes, o se prevea que pueda volver a darse (o bien por la misma persona o institución, o bien por otras pero con el mismo tema), el Presidente las guardará en dicha carpeta de seguimiento al menos durante seis años.

5.3-Respuesta a otras solicitudes de distinto tipo.

Llegan con frecuencia, y por medios distintos, solicitudes y propuestas a Fundación PROCLADE, como solicitudes para ser voluntario, padrino o donante, curriculums para posibles trabajos, solicitudes de financiación de organizaciones de otros países que no forman parte de nuestras contrapartes, etc... Los criterios en todos los casos serán los indicados ya en este documento (punto 4.), y el procedimiento se adecuará en lo posible al indicado en el punto 5.1.

En principio, también en estos casos se responderá a todos y a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en el caso de solicitudes de trabajo o de financiación, no estaremos obligados a responder cuando el mensaje tenga características de correo spam, es decir, cuando haya sido enviado a cadenas excesivamente largas de destinatarios, o bien cuando no sea reconocible la intención de haber querido ser enviado específicamente a Fundación PROCLADE (por ejemplo, en la cabecera del mensaje o de algún otro modo).