



Apartado TRANSPARENCIA

## Protocolo de respuesta a consultas, peticiones y quejas

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 [psolidario@proyectosolidario.org](mailto:psolidario@proyectosolidario.org) y que será indicado en la web.

De acuerdo con los Estatutos de la Organización, la Misión, Visión, Valores y 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:

- Responsabilidad.
- No discriminación.
- Amabilidad.
- Transparencia.
- 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 con el siguiente procedimiento:

- a) Tramitación de Información y consultas. Las solicitudes serán atendidas por Administración y, desde ahí 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.



Apartado TRANSPARENCIA

## Protocolo de respuesta a consultas, peticiones y quejas

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