

Protocolo de respuesta a quejas, consultas y peticiones de información

PROMOCIÓN SOCIAL tiene el compromiso de dar respuesta a las quejas, consultas y peticiones de información que recibe de sus donantes, grupos de interés, instituciones públicas y privadas, particulares y la sociedad en general con la máxima diligencia, responsabilidad e interés.

Este compromiso se aplicará a todas las comunicaciones que lleguen PROMOCIÓN SOCIAL como institución, sea por correo electrónico, correo postal, teléfono o presencialmente.

De acuerdo a los Estatutos de la fundación, a su misión, visión y valores, al Código de Conducta de la Fundación y a otros códigos de conducta (entre los que se encuentra el de la Coordinadora de ONG de Desarrollo de España), se derivan unos criterios que afectan a la forma que tiene PROMOCIÓN SOCIAL de dar respuesta a posibles quejas, consultas y peticiones de información recibidas.

Estos criterios son:

- a) Responsabilidad profesional.
- b) No discriminación.
- c) Transparencia y veracidad.
- d) Amabilidad.
- e) Confidencialidad. La información de los clientes deberá ser tratada con absoluta reserva y confidencialidad y no podrá ser facilitada más que a sus legítimos titulares o bajo requerimiento oficial siempre con las debidas garantías jurídicas.

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 PROMOCIÓN SOCIAL 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.

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 General, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una

solución. El director dará seguimiento a la resolución de la queja 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.

PROMOCIÓN SOCIAL tiene establecido un canal de denuncias y sugerencias y velará por la confidencialidad en el tratamiento de la información. La dirección electrónica es la siguiente: compliance@promocionsocial.org. También podrán mantenerse entrevistas presenciales o telefónicas con todos o alguno de los miembros del Comité de Cumplimiento Normativo.