

MANUAL DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS / RESUMEN

1. DEFINICIONES:

- **Solicitud de información:**

Se entiende por solicitud de información en el marco de este manual, “aquella petición realizada por un miembro de algún grupo de interés en relación a datos sobre la organización y su trabajo”.

- **Queja:**

Se entiende por queja en el marco de este manual, “aquella expresión de disconformidad realizada contra Acción Verapaz sobre el estándar o calidad del servicio prestado por la organización, en relación con aquellas acciones u omisiones, adoptadas por el personal o los voluntarios, en el ejercicio de su actividad profesional”.

2. CRITERIOS:

Como criterio general tenemos el siguiente:

- “Acción Verapaz se compromete a responder todas las solicitudes de información y las quejas que nos lleguen, siempre y cuando no aludan a temas confidenciales o sean maliciosas o busquen forzar un conflicto innecesario”.

Los demás criterios que deben regir la gestión de las solicitudes de información y las quejas, son:

- **Transparencia:**

La organización informará a todos los grupos de interés que Acción Verapaz se compromete a dar respuesta a todas las solicitudes de información y quejas, así como hará público los criterios que empleamos en la gestión de las mismas.

- **Accesibilidad:**

El envío de solicitudes de información y de quejas por parte de los interesados será claro y de fácil acceso para todos los grupos de interés. Para ello se establecen canales de comunicación diversos (teléfono, e-mail y correo postal), que garanticen la posibilidad de uso por todo aquel que lo desee.

- **Seriedad:**

La organización garantiza el tratamiento serio y responsable de todas las solicitudes de información y quejas, actuando siempre con la mayor diligencia y procurando dar la mejor respuesta posible.

- Buena fe:

Se presume que el emisor de la solicitud de información o queja está convencido de la veracidad y exactitud de la misma, así como que no tiene intención de actuar en perjuicio de Acción Verapaz o alguno de sus miembros.

- Confidencialidad:

Acción Verapaz se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales de los emisores de solicitudes de información y quejas ante otras personas u organizaciones que no intervengan en el proceso de gestión y resolución. Se garantiza así el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos en relación con el tratamiento de dichos datos de carácter personal.

- Imparcialidad:

Todas las solicitudes de información y quejas serán tratadas de manera equitativa, objetiva e insesgada durante todo el proceso de gestión. Se promoverá la identificación de los conflictos de interés, de manera que se garantice la objetividad.

- Celeridad y seguimiento:

La tramitación de todas las solicitudes de información, quejas y sugerencias se realizará con la mayor prontitud posible. Asimismo, se procurará, en la medida de lo posible, mantener informado al emisor del progreso de su solicitud o queja.

Los casos en los que Acción Verapaz no se compromete a dar respuesta, son los siguientes:

- Solicitudes de datos de carácter confidencial: se trata de datos regulados por leyes o que afecten a acuerdos privados que exigen la protección de las personas y de las instituciones involucradas en relación a su identidad y a la actividad que realizan. Ejemplo: ley de protección de datos personales, contratos con otras organizaciones, etc.
- Solicitudes maliciosas: aquellas que vulneren claramente el criterio de buena fe, que se presume deben seguir todas las consultas, por ser irrespetuosas por su contenido o su forma, o por contener indicios de ser mal intencionadas al entender que no buscan solo solicitar información o emitir una situación de disconformidad con respecto a la actuación de la organización de forma que se le pueda poner remedio.

- Solicitudes que puedan ser consideradas conflictivas: aquellas que trasciendan la propia actividad de la organización y que busquen forzar a la organización a una situación conflictiva de manera innecesaria, en relación a temas particulares de especial sensibilidad.

La organización se compromete a publicar esta lista de casos tasados en la web institucional, de forma que todo aquel que desee hacer una consulta tenga conocimiento de su existencia.

3. RESPONSABLES:

Existe un único equipo responsable de gestionar la entrada de solicitudes y quejas:

- Personal de la Secretaría Técnica (los responsables del correo de información general y/o redes sociales).

El responsable de resolver las solicitudes y quejas será quien sea competente en la materia sobre la que trate la consulta:

- Consulta general: Secretaría Técnica.
- Consulta específica: Secretaría Técnica – responsables de las Comisiones de trabajo.
- Consulta de mayor implicación: Junta Directiva.

La Asamblea es el Órgano supremo de la Organización. Se reúne una vez al año. Por ese motivo delega a la Junta Directiva la competencia de ejercer también como órgano de Gobierno.

4. CANALES:

Los canales por los que pueden llegar las consultas son:

- Correo postal: dirección de correo postal de la Sede Central de la organización, que se encuentra publicada en la página web de la organización.
- Correo electrónico: info@accionverapaz.org
- Teléfono Secretaría: 91 024 71 66. Horario: de 9 a 14 h. De 15 a 19 h.
- Redes sociales.
- Delegaciones.