COMPROMISO Y CRITERIOS DE ASOCIACION ENTREPUEBLOS PARA RESPONDER A

LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS QUEJAS

La Asociación Entrepueblos cuenta con unos criterios claros y estandarizados que empleamos en el tratamiento de las solicitudes de información y quejas que la organización recibe en relación al desempeño de su actividad.

Queremos reforzar nuestro compromiso con todas las personas y las entidades que nos apoyan y extenderlo a todas aquellas interesadas en nuestro trabajo. Es por ello que nos prestamos a dar respuesta a todas las consultas que se nos planteen. Con la experiencia que se genera en este proceso, la Asociación Entrepueblos podrá conocer mejor las inquietudes de aquellos que están en relación más o menos cercana con nosotros, y poner en marcha las medidas que nos lleven a mejorar nuestro desempeño y la percepción de los mismos.

Definición de Solicitud de información:

Entendemos por solicitud de información."aquella petición realizada por un miembro de algún grupo de interés de la Asociación Entrepueblos en relación a datos sobre la organización y su trabajo".

Definición de Queja:

Entendemos por queja,"aquella expresión de disconformidad realizada contra la Asociación Entrepueblos 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".

Criterio general de la Asociación Entrepueblos para dar respuesta a solicitudes de Información y quejas:

- Compromiso y coherencia:

La Asociación Entrepueblos se compromete, como regla general, al tratamiento de todas las solicitudes de información y quejas que reciba, siempre y cuando las mismas versen sobre la actividad de la organización y guarden una coherencia con el ámbito de trabajo de la misma. Por esta razón, la organización se reserva la posibilidad de no responder a aquellas solicitudes y quejas que aludan a temas confidenciales, tengan indicios claros de ser maliciosas,busquen un fin promocional o forzar un conflicto innecesario.

Criterios específicos de la Asociación Entrepueblos para dar respuesta a solicitudes de información y quejas:

- Transparencía:

La organización informará a todos los grupos de interés que la Asociación Entrepueblos 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, disponibles en la web y en las publicaciones institucionales), 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 como 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 la Asociación Entrepueblos o alguno de sus miembros.

-Confidencialidad:

La Asociación Entrepueblos 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.

CANALES

Los canales formales para la tramitación de solicitudes de información, quejas y sugerencias serán vía teléfono, correo postal y/o correo electrónico.

El teléfono: (34) 932 683 366.

El correo postal será a la dirección de la sede de la organización: C. d'En Blanco, 73- 1º, Barcelona 08028.

El correo electrónico puede ser:

- info@entrepueblos.org
- administracion@entrepueblos.org
- administracio@entrepobles.org
- O el correo electrónico de cada una de las organizaciones territoriales que constan en la web.

La regla general en el tratamiento de las consultas, sean solicitudes de información o sean quejas, es la respuesta a todas ellas conforme a los criterios aquí descritos, y en plazo máximo de 15 días. Si por la razón que fuere no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al interesado que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo razonable.