

PROTOCOLO DE RESPUESTA A CONSULTAS, PETICIONES Y QUEJAS

Octubre 2017

El objetivo del siguiente protocolo es definir los criterios y procedimientos a la hora de responder a consultas, peticiones o quejas que lleguen a la Fundación Mainel.

1. MENSAJES Y CANALES

Este documento se aplica a todo tipo de comunicaciones que lleguen a la Fundación Mainel, bien sea por correo postal, teléfono, fax, correo electrónico, desde los formularios disponibles en la web www.mainel.org o por mensajes privados recibidos en redes sociales.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (DISPONIBLES EN LA WEB)

- Estatutos de la Fundación Mainel
- Código de conducta de la Fundación Mainel
- Misión, visión y valores de la Fundación Mainel
- Código de conducta de la Coordinadora de ONGD de España (CONGDE)

3. CRITERIOS

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

1. **Responsabilidad.** La Fundación Mainel se hace responsable de las respuestas institucionales que ofrezca, siempre y cuando se den conforme a los criterios y procedimientos que el presente documento indica. Para ello, todos los departamentos estarán informados fehacientemente de los mismos y actuarán conforme a ellos.
2. **No discriminación.** Se responderán todas las consultas, sugerencias, quejas y peticiones de información, sin hacer ningún tipo de discriminación, sin distinción alguna por motivos culturales, étnicos, religiosos, ideológicos, de género, ni de ningún otro tipo.
3. **Tono de las respuestas.** La Fundación Mainel, inspirada en los valores que la definen, procura que la amabilidad, respeto, apertura al diálogo, aceptación de la crítica constructiva y la colaboración mutua, estén presentes tanto en el modo de responder como en el contenido de las respuestas.

4. **Coherencia con nuestra misión y principios.** Especialmente se cuidarán las respuestas y la relación con el interesado cuando el asunto tenga que ver con la misión, visión y valores de la Fundación Mainel. En cualquier caso, siempre se facilitarán a los interesados todos los cauces posibles de comunicación, incluida la entrevista personal.

5. **Respeto a la confidencialidad de datos, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).** En todas estas cuestiones, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

4. PROCEDIMIENTOS

Independientemente del canal por el que llegue, cualquier comunicación será tratada según los protocolos siguientes.

4.1. *Solicitud y tramitación de Información, consultas y quejas.*

La Dirección de Comunicación coordinará las respuestas ofrecidas a las comunicaciones recibidas. En cualquiera de los casos, se procurará responder a la mayor prontitud posible. Igualmente se archivarán de la forma más oportuna todas estas comunicaciones y las respuestas ofrecidas.

4.2. *Respuesta a correos basura, indiscriminados o spam.*

No estaremos obligados a responder cuando el mensaje tenga características de *correo basura*; es decir, cuando haya sido enviado a cadenas excesivamente largas de destinatarios, o bien cuando no se haya enviado únicamente a la Fundación Mainel.