

## PROTOCOLO DE RESPUESTA A QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

Este documento recoge los criterios y procedimiento que desarrollan el compromiso de MZC de 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.

Estos criterios y procedimientos se aplicarán a las comunicaciones que lleguen a MZC como organización, sea por correo postal, por teléfono y a través del formulario de contacto disponible en la web (<http://www.mzc.es/contacto/>)

De acuerdo a los Estatutos de la fundación, a su misión, visión y valores y a otros 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 actuación al dar respuesta a posibles quejas, consultas y peticiones de información recibidas.

Estos criterios son:

- a) Responsabilidad.
- b) No discriminación.
- c) Amabilidad.
- d) Transparencia y verdad.
- e) Confidencialidad respecto a, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).

### PROCEDIMIENTOS

Cualquier solicitud de información, consulta o queja será tratada de acuerdo al siguiente procedimiento.

- a) Tramitación de Información y consultas.

Las solicitudes serán derivadas al área correspondiente y serán atendidas en el menor plazo posible, nunca más de una semana. En todo caso, se dará 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.

- 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 área correspondiente y a la Junta Directiva, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una solución. Se dará seguimiento a la resolución de la queda por el área correspondiente. En un plazo no mayor de una semana se dará respuesta a quien formuló la queja, explicando o pidiendo excusas, junto con una propuesta de solución.

