



# MANUAL DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS

**Elaborado por el departamento de Comunicación  
y el departamento de Estrategia y Calidad**

**Octubre 2015 / versión 01**

## **ÍNDICE:**

- 1. Introducción:** **página 4**
- Presentación de Manos Unidas.
  - Motivación y objetivos de la elaboración del presente manual.
- 2. Definiciones:** **página 5**
- Solicitud de información.
  - Queja.
- 3. Criterios:** **página 5**
- Compromiso y coherencia.
  - Transparencia.
  - Accesibilidad.
  - Seriedad.
  - Buena fe.
  - Confidencialidad.
  - Imparcialidad.
  - Celeridad y seguimiento.
- 4. Responsables:** **página 7**
- Entrada de las consultas.
  - Resolución de las consultas.
- 5. Canal de entrada y resolución primera:** **página 7**
- Canal de entrada de consultas.
  - Resolución primera de consultas.
- 6. Procedimiento de gestión de las solicitudes de información:** **página 8**
- Tramitación y respuesta de las solicitudes de información:
    - Resolución inmediata.
    - Elaboración de respuesta documentada.
    - Elaboración de respuesta institucional.
- 7. Procedimiento de gestión de las quejas:** **página 9**
- Tramitación y resolución de las quejas.
  - Resolución de las quejas graves o de mayor entidad.
  - Segunda respuesta y apelación.



## **1. INTRODUCCIÓN:**

### **- Presentación de Manos Unidas:**

Manos Unidas es la Asociación de la Iglesia Católica en España para la ayuda, promoción y desarrollo en los países en vías de desarrollo. Es, a su vez, una Organización No Gubernamental para el Desarrollo (ONGD), de voluntarios, católica y seglar.

Nacida en 1959 como una acción puntual cuando Mujeres de Acción Católica Española organizaron la primera Campaña contra el Hambre que finalmente se celebró en 1960, nuestra organización lucha contra la pobreza, el hambre, la malnutrición, la enfermedad, la falta de instrucción, el subdesarrollo y contra sus causas. A partir de 1978 adquirió plena personalidad jurídica, canónica y civil como organización, pasando a denominarse "Manos Unidas".

Su objetivo de lucha contra el hambre y la pobreza se lleva a cabo mediante dos actividades:

- Dando a conocer a la sociedad española la realidad de los países en vías de desarrollo.
- Apoyando y financiando proyectos de desarrollo en África, América, Asia y Oceanía.

### **- Motivación y objetivos de la elaboración del presente manual:**

Manos Unidas es una organización comprometida firmemente con la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad en el uso de sus fondos. De hecho, la transparencia es uno de nuestros valores como institución, y es fiel reflejo de nuestra apuesta por responder ante la sociedad. Con nuestra forma de ser como institución caritativa de la Iglesia, y nuestro trabajo diario, alimentamos con fundamento las razones por las que somos una organización respetada y con credibilidad.

La transparencia es actualmente un valor esencial en la sociedad, valor que esta organización defiende y promueve a todos los niveles. Toda la actividad desarrollada por la organización es desempeñada de manera clara y abierta, tanto por los empleados como por los voluntarios. Ello no se basa en la mera necesidad del cumplimiento de unas directrices que parecen haberse implantado en la sociedad, sino en el convencimiento de que una gestión y una actuación transparente generan, entre otras cosas, una mayor cercanía con las personas, comunidades e instituciones con las que trabajamos, y fomentan la confianza y la calidad en la relación que establecemos persiguiendo un mismo fin: acabar con el hambre en el mundo.

Así, este manual surge del deseo de formalizar unos criterios claros y estandarizados que emplearemos en el tratamiento de las solicitudes de información y quejas recibidas por la organización en relación al desempeño de su actividad. El objetivo último de este documento es la mejora de la organización en términos de eficiencia y eficacia a través de la adecuada resolución de los posibles conflictos que puedan surgir de la solicitud de información y recepción de quejas. Para ello se enumerará una serie de criterios que deben ser comunes en el tratamiento de este tipo de comunicaciones y, a su vez, se establecerá un mecanismo interno para su correcta gestión y tramitación.

De esta manera queremos reforzar nuestro compromiso con todas las personas y las entidades que nos apoyan y extenderlo a aquellas interesadas en nuestra actividad, prestándonos a dar respuesta a todas las dudas que nos planteen. Con la experiencia que se genera en este proceso, Manos Unidas 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.

## **2. 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 Manos Unidas 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”.

Aquellas situaciones de carácter mediático que puedan afectar de manera directa o indirecta a la imagen y buen nombre de la organización no se contemplan dentro del presente manual, por exceder su ámbito objetivo de aplicación.

## **3. CRITERIOS:**

Como criterio general tenemos el siguiente:

### **- Compromiso y coherencia:**

Manos Unidas 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.

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 Manos Unidas 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 Manos Unidas o alguno de sus miembros.

**- Confidencialidad:**

Manos Unidas 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.

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 un 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.

Sin embargo, y apelando al criterio general de “compromiso y coherencia” que articula el contenido de este manual, la organización se puede reservar el derecho a no emitir una respuesta. En estos casos, la no respuesta no procede de la arbitrariedad de la organización, sino que se justifica en el derecho de Manos Unidas a preservar su intimidad y dignidad como ente privado, al igual que las demás instituciones de la sociedad, lo cual convive y es compatible con el desempeño de una gestión plenamente responsable y transparente.

Los casos en los que Manos Unidas 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 tener un fin promocional: aquellas en las que los emisores busquen darse a conocer o publicitar sus propios fines o ideas, y que por tanto no buscan conseguir información o comunicar una queja con buena fe. Es decir, estarían utilizando para la publicidad y promoción del emisor, canales destinados a la gestión de solicitudes de información y quejas, obstaculizando el adecuado funcionamiento de dichos canales.
- 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.

#### **4. RESPONSABLES:**

##### **- Entrada de las consultas:**

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

- Personal de recepción.
- Personal de comunicación que sea responsable del correo de información general y/o de las redes sociales.

##### **- Resolución de las consultas:**

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

- Consulta general: recepción y comunicación.
- Consulta específica: departamento en cuestión.
- Consulta de mayor implicación: departamento en cuestión, consultando al secretario general.

#### **5. CANAL DE ENTRADA Y PRIMERA RESOLUCIÓN:**

##### **- Canal de entrada de consultas:**

Conforme con el criterio de “accesibilidad”, se establecen diversos medios para el envío y, por tanto, para la recepción de consultas. La información sobre estos medios de contacto son públicos en la web de la institución [www.manosunidas.org](http://www.manosunidas.org), y son los siguientes:

- Teléfono centralita de la organización: teléfono atendido por el personal de recepción de los servicios centrales de la organización en el horario de trabajo de la misma (de 08:00 a 18:30 horas de lunes a jueves, y hasta las 15:00 los viernes)
- Teléfono externo de la organización (900 811 888): teléfono atendido por una centralita externa (en el horario de de lunes a viernes de 9 a 21:30 horas y los sábados de 11 a 17 h.).
- Correo electrónico (info@manosunidas.org): dirección de correo electrónico que se encuentra publicada en la página web de la organización y que es atendida por el personal del Departamento de Comunicación y de la Recepción.
- Correo postal: dirección de correo postal de los servicios centrales de la organización, que se encuentra publicada en la página web de la organización.
- Delegaciones: los emisores podrán emitir presencialmente o enviar por correo postal o electrónico, en su caso, las consultas a las sedes de las delegaciones de la organización. Y estas, a su vez, podrán remitir las consultas a los servicios centrales.
- Redes sociales: los usuarios podrán enviar sus consultas mediante mensaje privado a la organización o publicándola en el tablón de la organización en Facebook, Twitter, LinkedIn o en el canal de la organización en You Tube.

#### **- Primera resolución de consultas:**

Como pauta general tenemos que el equipo responsable de gestionar la entrada de las consultas (personal de recepción y/o comunicación), procurará responder y resolver todas las consultas en el momento, tal como lo vienen haciendo ahora en la mayoría de los casos.

Estos casos de primera resolución comprenden aquellas consultas de carácter general que versan sobre la misión, los valores, la visión, la estructura o las actividades generales de la organización.

Si el equipo responsable de gestionar la entrada no puede resolver la consulta de manera inmediata, o la persona solicitante insiste, se remitirá la consulta al departamento especializado de SS.CC. al que le corresponda el tema. Si es por escrito, siempre lo hará con copia a su responsable del área.

La derivación de la consulta a un departamento específico variará según sea:

- Una solicitud de información.
- Una queja.

Véase a continuación el procedimiento que corresponda para conocer el modo de operar al respecto.

## **6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:**

Las solicitudes de información que son derivadas a un departamento en concreto, son aquellas solicitudes de información más específicas que hacen referencia a la actuación de un determinado departamento de la organización, y para cuya respuesta es necesario un conocimiento más detallado del asunto en cuestión y de la implicación de la persona responsable de dicha materia.

#### **- Tramitación y respuesta de las solicitudes de información:**

En primer lugar, cabe decir que para que una solicitud de información sea tomada en cuenta y respondida, deberán constar los datos del emisor o al menos un canal de comunicación, de tal manera que sea posible ponerse en contacto con el mismo.

El departamento al que se le haya remitido la solicitud de información, procederá a responder a la misma de acuerdo con los criterios generales establecidos con anterioridad en este manual. En función del carácter de la información solicitada, se procederá a actuar de una de las siguientes maneras:

- **Resolución inmediata:** cuando se trate de información que esté fácilmente disponible para el personal del departamento y que no necesite de consulta o estudio, se procederá a aportar la información en el mismo momento de la recepción de la solicitud.
- **Elaboración de respuesta documentada:** cuando se solicite información compleja, el departamento correspondiente en primer lugar dará acuse de la recepción de la solicitud al emisor de la misma, informándole del inicio del procedimiento de tramitación y del compromiso de responder en un plazo máximo de 15 días. Al mismo tiempo, se solicitará al emisor que proporcione una dirección electrónica o postal a la que poder enviar la respuesta.

Se entenderá como información compleja aquella que:

- Contenga datos que no son fácilmente accesibles por parte del personal y requiera una búsqueda más detenida.
- Cuya respuesta requiera una compilación de datos procedentes de fuentes diversas.
- Afecte a diferentes departamentos y exija la coordinación entre los mismos para poder emitir la respuesta.
- Cuya respuesta requiera la elaboración de un informe extenso debido a la solicitud de una elevada cantidad de información.

Posteriormente, se procederá a: buscar la información; coordinarse con otros departamentos, en caso de que sea necesario; y elaborar la respuesta que se estime oportuna y suficiente, o elaborar un informe por escrito, si fuera necesario, que serán enviado al emisor de la solicitud de información a la dirección de correo electrónico o postal que haya facilitado a la organización. Si no se pudiese enviar respuesta en el plazo de 15 días, se informará al interesado que su solicitud sigue en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo razonable.

- **Elaboración de respuesta institucional:** en aquellos casos en los que debido a la naturaleza de la información solicitada se requiera un posicionamiento o una decisión institucional, la respuesta será elaborada por el departamento en cuestión, previa consulta del Secretario General de la organización. La respuesta será enviada en un plazo de 15 días.

## **7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS:**

Las quejas que son derivadas a un departamento en concreto, son aquellas quejas que no han podido resolverse al ser necesarios tanto un conocimiento más detallado del asunto en cuestión, como la implicación de la persona responsable de dicha materia.

### **- Tramitación y respuesta de las quejas:**

En primer lugar, cabe decir que para que una queja sea tomada en cuenta y respondida, deberán constar los datos del emisor o al menos un canal de comunicación, de tal manera que sea posible ponerse en contacto con el mismo.

El equipo responsable de gestionar la entrada de la queja (recepción y/o comunicación), y solo cuando sea una queja, analiza si es sobre un tema específico o general. En ambos casos, remite la queja con copia al responsable de área que corresponda. Según sea, actúa del siguiente modo:

- Queja específica: si alude a un tema específico, pasa la queja al departamento correspondiente.
- Queja general: en caso de que no esté claro a quién debe remitir la queja porque no corresponda a un departamento en concreto o porque se trate de una queja de carácter generalista sobre la organización, pasa la queja al departamento de estrategia y calidad.

El departamento en cuestión analiza la queja y decide si lo puede resolver él mismo, o si es un tema de especial gravedad o de mayor entidad.

- Queja no grave: si el tema no es grave, el departamento resuelve la queja:
  - Si puede, el departamento resuelve la queja y da una respuesta de manera inmediata.
  - Si no lo puede hacer de manera inmediata, porque requiere elaborar la respuesta o crear un documento o realizar una búsqueda y análisis de datos, el departamento solicita una dirección de correo a la persona y resuelve la queja en no más de 15 días. Si en ese plazo la queja no está resuelta, el departamento informará al solicitante de que su queja está en curso y le ofrecerá un nuevo plazo razonable.
- Queja grave: si el tema es grave, pasar al siguiente punto:

#### **- Resolución de las quejas graves o de mayor entidad:**

La persona encargada de la resolución será el coordinador del departamento al que le haya sido remitida la queja. Este realizará un análisis exhaustivo de la queja, estudiando la causa de la misma y todas las circunstancias que la rodean. De ser necesario, podrá solicitar al emisor que le envíe toda la información que considere pertinente para la resolución.

Si se diera el caso de que la queja tratara sobre el propio coordinador del departamento a quien le ha sido remitida la queja, será entonces el responsable de área quien en aras de la imparcialidad se encargue de la resolución.

La persona encargada de la resolución la remitirá al Secretario General para que la estudie con mayor detenimiento y para actuar según las indicaciones que se señalen. Tras el estudio en profundidad, si la queja se considera justificada, se procederá a tomar las medidas que sean necesarias para corregir la situación que la haya motivado.

#### **- Segunda respuesta y apelación:**

La organización se compromete a dar una segunda respuesta a la queja en caso de disconformidad con la primera. La segunda respuesta será enviada por la misma persona que envió la primera.

En el caso de que el emisor de la queja no quede conforme con la segunda respuesta dada por la organización, tendrá la posibilidad de realizar una apelación. Esta será siempre realizada por escrito y se dirigirá a la dirección de correo electrónico [info@manosunidas.org](mailto:info@manosunidas.org). En la apelación deberá señalarse claramente la queja que da ocasión a la misma y adjuntar las respuestas enviadas desde la organización.

El personal que reciba la apelación la remitirá al responsable de área correspondiente, en caso de que las respuestas hubieran sido enviadas por un coordinador de departamento. Si las respuestas las hubiera enviado un responsable de área, la apelación será remitida al Secretario General de la organización. Por

último, si las respuestas hubieran sido enviadas por el Secretario General, se estimará que no hay motivo para la apelación.

La apelación será resuelta en un plazo de 15 días.

## **8. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONSULTAS EN REDES SOCIALES:**

Las consultas (solicitudes de información o quejas) recibidas a través de las redes sociales merecen un tratamiento especial debido a la propia naturaleza de los medios por los que se envían.

### **- Tramitación y respuesta de las consultas recibidas por redes sociales:**

Las redes sociales se caracterizan por la multiplicidad de interlocutores, por la proximidad que otorgan a los mismos y por la inmediatez en la transmisión de información. Por lo tanto, en la gestión de estas solicitudes se aplicarán las pautas que se siguen hasta ahora, y que pasan por 3 niveles:

- Autorregulación: debido a la interacción de numerosos usuarios, en primer lugar se esperará a que sean otros miembros de la red quienes respondan a la solicitud de información.
- Respuesta inmediata de la organización: el personal del departamento de comunicación analiza la solicitud y decide que se requiere publicar una respuesta institucional directamente en las redes, por tratarse de una información general y que puede ser fácilmente respondida por su personal.
- Respuesta más especializada de la organización: debido a la necesidad de dar una respuesta más especializada o más pausada, el departamento de comunicación informará al usuario de la posibilidad de remitir su solicitud de información a la organización a través de la dirección de correo electrónico [info@manosunidas.org](mailto:info@manosunidas.org), donde será atendido acorde con el procedimiento que corresponda.

No obstante, el tratamiento de cada solicitud variará dependiendo de la Red Social en cuestión y del grado de atención y dedicación que, por motivos de trabajo y posibilidades en cuanto a recursos humanos y técnicos esté dedicando el Departamento de Comunicación. Adicionalmente, en caso de que la persona no acepte las respuestas y su insistencia genere un perjuicio para la organización, ésta se atribuye el derecho de bloquearla.

## **9. REGISTRO DE LAS SOLICITUDES Y LAS QUEJAS:**

Las solicitudes de información y las quejas son una fuente de información valiosa y de gran utilidad para la organización. De estas consultas, entre otras cosas, se puede:

- Acumular experiencias: lo cual permite aumentar la eficiencia en la gestión de futuras consultas.
- Conocer el volumen: lo cual posibilita un análisis interno de la complejidad de la tarea, en términos de recursos empleados en la elaboración de respuestas.
- Conocer las inquietudes de los grupos de interés: lo cual genera una reflexión interna, evidenciándose cuáles son las áreas de trabajo que debemos mejorar o potenciar.

Es por todo esto que se producirá un registro de todas las consultas que se resuelvan por la organización, con independencia del medio por el que se envíen.

### **- Registro de las solicitudes de información:**

La persona encargada de registrar la solicitud de información será aquella que resuelva o deba resolverla. Para poder realizar el registro, se empleará el documento de “Registro de solicitudes de información” [ANEXO 1] que se encuentra en una carpeta pública en el cual se deja constancia de las diferentes solicitudes. Se incluye en todo caso en dicho documento lo siguiente:

- Código o numeración de la solicitud.
- Departamento responsable.
- Fecha de la solicitud.
- Respuesta inmediata o no (marcar un sí/no).
- Información solicitada (título del contenido de la consulta).

Si la respuesta a la solicitud de información no ha sido inmediata, entonces además se deberá cumplimentar un segundo registro, el documento de “Registro de respuestas no inmediatas a solicitudes” [ANEXO 2]. En este segundo registro se indicará:

- La respuesta a la solicitud (íntegra, texto al completo).
- El nombre y la ubicación de cualquier documento que se haya adjuntado, de manera que quede accesible para su uso en caso de que en un futuro se realice una solicitud sobre la misma información.

#### **- Registro de las quejas:**

Todas las quejas recibidas por la organización serán registradas, de forma que se facilite el seguimiento y se conozcan las materias problemáticas y que pueden necesitar una mejora.

La persona encargada de registrar la queja será aquella que la resuelva o deba resolverla. Para poder realizar el registro, existe el documento “Registro de quejas” [ANEXO 3], que se encuentra en una carpeta pública en el cual se dejará constancia de las diferentes quejas. Se incluirá en todo caso en dicho documento lo siguiente:

- Código o numeración de la queja.
- Departamento responsable.
- Fecha de la queja.
- Queja (íntegra, texto al completo).

**ANEXO 1:**

**DOCUMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Nº	DPTO.	FECHA	RESPUESTA INMEDIATA	INFORMACIÓN SOLICITADA
1	Recepción	17/09/2015	SÍ	¿Cuál es la misión de Manos Unidas?
2	Responsable Área Proy.	17/09/2015	SÍ	¿En qué países de América tiene proyectos Manos Unidas?
3	África	17/09/2015	NO	¿Cuántos proyectos han tenido relación con la educación en África en los últimos 10 años?
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

**ANEXO 2:**

**DOCUMENTO DE RECOPIACIÓN DE RESPUESTAS NO INMEDIATAS A  
LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

<b>Número de solicitud:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre archivo:</b>	
<b>Ubicación archivo:</b>	
<b>Respuesta:</b>	

**ANEXO 3:****DOCUMENTO DE REGISTRO DE QUEJAS:**

NÚMERO	DPTO.	FECHA	QUEJA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			