

## **COMPROMISO Y CRITERIOS DE MANOS UNIDAS PARA RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS QUEJAS**

Manos Unidas 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, 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.

### **Definición de Solicitud de información:**

Entendemos por solicitud de información, “aquella petición realizada por un miembro de algún grupo de interés de Manos Unidas en relación a datos sobre la organización y su trabajo”.

### **Definición de Queja:**

Entendemos por queja, “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”.

### **Criterio general de Manos Unidas para dar respuesta a solicitudes de información y quejas:**

#### **- 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.

### **Criterios específicos de Manos Unidas para dar respuesta a solicitudes de información y quejas:**

#### **- 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, 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 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.*