

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA DAR RESPUESTAS A QUEJAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES RECIBIDAS.

La responsabilidad social e institucional de Paz y Desarrollo nos obliga a dar respuesta, como no puede ser de otro modo, a aquellas quejas, denuncias, consultas y peticiones que se reciba por cualquier vía. Para ello, Paz y Desarrollo mantendrá abiertos los canales necesarios, es decir: postal, electrónico, telemático y telefónico. El primero será en formato papel y será utilizado cuando se reciba por esa vía la queja, consulta o petición. El segundo canal puede ser de dos tipos: Correo electrónico (pazydesarrollo@pazydesarrollo.org, informacion@pazydesarrollo.org) o vía formulario página web de Paz y Desarrollo (rellenando el formulario habilitado en <https://www.pazydesarrollo.org/contacto/>). El tercer canal se refiere a trámites que requieran certificado digital, normalmente utilizados con administraciones públicas. Si se recibiera vía telefónica, se solicitará a la persona que formula la consulta, queja, denuncia o petición, la realice por alguna de las vías anteriores, para que quede constancia escrita de la misma. Cuarto canal, telefónico, se establece que los teléfonos para atender cualquier cuestión serán el +34 952 204 770 y +34 629 346 569, sin embargo, no se dará respuesta por vía telefónica, salvo para cuestiones operativas o datos generales, para otras cuestiones se solicitará a la persona interlocutora que canalice su solicitud por cualquiera de las tres vías anteriores.

El criterio básico que se seguirá, independientemente del canal por el que llegue, será el de trasladar la queja, denuncia, consulta o petición a la persona, departamento o cargo responsable de dar respuesta a la misma, poniendo siempre en conocimiento a la Dirección de la organización. Para las denuncias que se reciban, se designa al Director y a la Presidencia de la Asociación como personas responsables de conocer las mismas y dar adecuada respuesta, contando con el apoyo de otros órganos y/o personal de la asociación que designen; así como con el apoyo profesional de personal experto en derecho, bien como prestación de servicio profesional o como personal voluntario de la organización, en caso de contar con este tipo de personal. Se cuenta, así mismo, con el apoyo vía email de Thomson Reuters a través de pro bono.

Se establece que la comunicación interna para estas cuestiones se realice mediante correo electrónico corporativo de Paz y Desarrollo y que la respuesta que se dé salga siempre desde un buzón genérico de correo de la organización: pazydesarrollo@pazydesarrollo.org o informacion@pazydesarrollo.org, no debiéndose utilizar otros buzones salvo en casos concretos.

Una vez recibida la queja, denuncia, consulta o petición por la persona responsable de su respuesta, se deberá dar respuesta en un plazo máximo de

Paz & Desarrollo

10 días hábiles, estudiando previamente el caso y consultando o poniendo en conocimiento a quien proceda para dar la respuesta más adecuada en cada caso.

Si de una queja o denuncia recibida se desprendiera algún tipo de responsabilidad jurídica o administrativa para la organización, sus cargos o su personal, se dará traslado de la misma a la asesoría jurídica que se determine para cada caso, actuando en consecuencia tras lo indicado por el/la experto/a. Se activarán los canales internos necesarios para aclarar fehacientemente los hechos colaborando la organización con la justicia en todo momento si así fuese necesario.

Paz y Desarrollo se compromete a dar respuesta a todas aquellas cuestiones que reciba, reservándose el derecho de no hacerlo cuando se trate de peticiones o quejas que resulten de cuestiones infundadas o, que por su naturaleza no sean susceptibles de una adecuada respuesta por parte de la organización, bien por tratar cuestiones que no tengan que ver con la misión de la misma, o bien porque resulte contraproducente responder por algún motivo. En general, no se responderán temas que manifiestamente atenten contra la dignidad de las personas, salvo para defender la misma; tampoco se dará respuesta sobre cuestiones ilegales, políticas, ideológicas, religiosas y cualesquiera otras que no traten directa o indirectamente sobre el actuar, principios, misión, visión o valores de la organización, sus órganos rectores o su trabajo, proyectos o actividades.

Los datos personales que se conozcan por parte de la organización y su personal con motivo de atender quejas, denuncias, consultas y peticiones recibidas, serán tratados en todo momento según la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Toda respuesta que se de desde Paz y Desarrollo deberá responder exclusivamente a lo solicitado y estar motivada debidamente cuando su contenido no responda únicamente sobre aportación de datos solicitados (teléfonos, direcciones, actividades, etc.).