

PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS PARA DAR RESPUESTA A RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

Acción contra el Hambre (en adelante “la Fundación”) está comprometida con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

La rendición de cuentas es importante porque, entre otras razones:

- Mejora la calidad de nuestro trabajo.
- Fortalece la credibilidad y confianza en nuestra institución.
- Contribuye a nuestra legitimación ante la sociedad.
- Previene comportamientos inadecuados y promueve los correctos.
- Aporta al aprendizaje y madurez de las instituciones y personas.
- Fortalece capacidades y promueve el empoderamiento en la población.
- Mejora nuestra transparencia,
- Aumenta una cultura de responsabilidad y mejora continua.

DEFINICIONES

- Reclamación o queja: se define como una alegación formal, presentada por un directo interesado y relacionada con su insatisfacción en referencia a los servicios y acciones previstas/realizadas por la Fundación en el marco de la ejecución de sus actividades, proyectos y programas.
 - Consulta: cuestiones o preguntas generales sobre la Fundación y sus actividades
 - Solicitud de información: incluye tanto aclaraciones (sobre informaciones recibidas incompletas o no cubiertas), como peticiones de información vinculadas a las actividades de la Fundación.
-

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA

- Se procurará dar respuesta en el menor plazo posible. La Fundación se compromete a dar respuesta en un máximo de un mes. En el caso de que no sea posible responder a su comunicación en este plazo, se acusará recibo de la misma y se le mantendrá informado de su estado de tramitación.
 - Las respuestas se proporcionarán por el mismo canal por el cual han sido recibidas.
 - No se aceptarán comunicaciones anónimas: las comunicaciones deberán incluir el nombre y detalles de contacto para habilitar a la Fundación a ponerse en contacto con las personas que realizan las comunicaciones.
 - Únicamente se responderá a aquellas consultas, solicitudes de información y reclamaciones que se consideren legítimas. Se considerará como información legítima aquella información enmarcada dentro de lo establecido de acuerdo con la ley, el derecho y/o las políticas, normas y procedimientos de la Fundación.
 - Se garantizará la confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones recibidas.
-