



CRITERIOS DE RESPUESTA Y PROCEDIMIENTO

PROTOCOLO DE RESPUESTA A QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE
INFORMACIÓN –ASOL–

ASOCIACIÓN AMANECER SOLIDARIO
WWW.AMANECERSOLIDARIO.ORG

Índice.

	Pág.
Presentación	3
Normativa de referencia	4
Líneas de actuación	5
Medios de contacto	6
Procedimiento	7

Presentación

Los contactos y la estancia de algunas personas en El Salvador, animaron a crear en Valencia en 1999 la Asociación Amanecer Solidario -ASOL-.

Por un lado, como institución ASOL ha fundamentado sus acciones en la promoción de proyectos autosostenibles de cooperación para el desarrollo, de lucha contra las desigualdades, la pobreza y sus causas; poniendo en valor el protagonismo local en la elaboración de medidas en favor de la educación, la salud, el desarrollo comunitario y la autosostenibilidad. Por otro lado, como tejido asociativo, desarrolla actividades de sensibilización y se presenta como una pequeña comunidad que participa de una ciudadanía global comprometida con el desarrollo, con la defensa de los derechos fundamentales y con la participación en redes de inclusión y de solidaridad.

ASOL desarrolla un importante compromiso con la confianza depositada por sus donantes, socios, simpatizantes, colaboradores, voluntarios y base social en general, mediante la transparencia constatada y la responsabilidad a la hora de dar respuesta a todo tipo de consulta, petición o queja.

La Asociación Amanecer Solidario -ASOL- ha iniciado un proceso de medidas y acciones con el objetivo de mejorar la transparencia y el buen gobierno. Para ello es necesario clarificar algunos conceptos y consensuar algunos principios. Esto implica atender una serie de requisitos legales, elaborar estrategias y la adopción de prácticas que son de ineludible cumplimiento.

ASOL aspira a que su actuación se rija por valores de confianza, de compromiso cívico que contribuya al desarrollo de una sociedad mas justa, con igualdad de oportunidades; y a realizar sus actividades atendiendo las exigencias jurídicas y éticas, mediante el respeto, la integridad, la transparencia, la responsabilidad social.

En esa línea presentamos el documento: Criterios de respuesta y procedimiento. Protocolo de respuesta a quejas, consultas y peticiones de información –ASOL-.

Criterios de respuesta y procedimiento		
Elaborado por:	Autorizado/revisado por:	Aprobado por:
Secretaría Técnica ASOL	Junta Directiva	Junta Directiva Asamblea General
Marzo de 2019	Acta de 22 de febrero de 2019	Fecha: 23 de marzo 2019

Normativa de referencia.

ASOL está constituida como asociación y se rige por sus propios estatutos. El respeto a las leyes y otras normas vigentes son un principio rector. El régimen asociativo al que se someten es el contenido en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de diciembre (BOE número 311 de 23/12/1010).

ASOL dispone de un Plan Estratégico que fue presentado y aprobado por la Asamblea General de Asociados, en febrero de 2016. En donde destacan los valores de honestidad, compromiso, respeto por los procesos, coherencia en nuestras acciones, transparencia entre otros.

De acuerdo a los Estatutos de ASOL, 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 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).

Los criterios de respuesta y procedimiento, se han elaborado al amparo de la Herramienta de Indicadores de Transparencia y Buen Gobierno y el Código de conducta de la Coordinadora de ONG de Desarrollo – España.

Líneas de actuación

ASOL pone en práctica este compromiso, siguiendo una línea de actuación que responde a los siguientes aspectos básicos:

Política de protección de datos.

- Se da un cumplimiento estricto de la salvaguarda y protección legal de la información aportada en cada proceso de la Asociación.
- Esta protección de datos, abarca todas las áreas funcionales de la Asociación.
- Cumplimiento con toda la legislación europea y nacional vigente.
- Procesos internos y externos de auditoría sobre protección de datos.

Transparencia

La transparencia es esencial para poder cumplir nuestros objetivos. ASOL se ha adherido a las principales buenas prácticas para garantizar dicha transparencia.

ASOL, somete a auditorías externas sus Cuentas Anuales, proyectos y procesos internos. Igualmente, todos los años hace públicas sus Cuentas.

Una respuesta adecuada

Con el objeto de cumplir con el compromiso descrito a la hora de corresponder las peticiones, quejas y consultas de todos los sujetos participantes en las actividades de ASOL, se cuenta con un conjunto de canales y medios, todos ellos a disposición de la persona o entidad interesada, a través de los cuales rendimos cuentas y proporcionamos toda la información necesaria, con el fin de lograr una efectiva resolución de problemas y aclaración de dudas.

Medios de contacto.

Bajo el compromiso fundamental de dar una adecuada respuesta a todos y cada uno de los sujetos incluidos en la base social de ASOL, se cuenta con varios canales y medios para atender posibles quejas, solicitudes y consultas.

Cada canal y medio funciona a partir de un procedimiento determinado y atiende a unos criterios básicos. De este modo, cabe incluir los siguientes:

Teléfonos de contacto.

Cada comunicación relacionada con la forma de colaboración (incidencias, correspondencia, información, representación, etc.) es recibida en nuestra Sede Social: Plaza Alcalde Domingo Torres 1-12, 46020, Valencia o a través del número de teléfono: 617 592 094, con el objeto de que reciba el tratamiento que corresponde. Nuestro horario de atención telefónica es de martes y viernes de 9h a 17h.

Correo electrónico

También disponemos de dos correos electrónicos de atención, que da respuesta a toda consulta sobre cualquier aspecto de la colaboración o solicitud de información. Dicho email se corresponde con las siguientes direcciones:

info@amanecersolidario.org
amanecersolidario@yahoo.e

Correo postal

Así mismo, ASOL pone a disposición del interesado el correo postal de la Sede Social como medio de contacto y respuesta a consultas, quejas y peticiones:

- Central Valencia: Plaza Alcalde Domingo Torres 1-12, 46020, Valencia

Página web y redes sociales.

ASOL también dispone de una página web, como canal de comunicación e información, que se actualiza constantemente: **www.amanecersolidario.org**

Y como medio de difusión y canales de comunicación, también dispone de cuentas en las principales redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/ASOL.ONGD>

Twitter: <https://twitter.com/asolongd>

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCnLIIOp0WcStpQBUCDsbbZZw>

Instagram: <https://www.instagram.com/asolongd/>

Procedimiento.

El compromiso de dar una respuesta rápida y precisa, incluye a todo aquel interesado en nuestra labor, sea cual sea la cuestión que quiera hacernos llegar. No obstante, ASOL se reserva el derecho de preguntar la razón de la información solicitada. Nuestro propósito atiende al deseo de que todo aquel con el que trabajamos, incluida toda la base social, esté involucrado e informado sobre nuestra labor.

Todas las solicitudes serán atendidas en el menor plazo posible, nunca más de una semana. En todo caso, deberá darse 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.

Serán atendidas con amabilidad. En un primer momento, se dará acuse de recibo y se transmitirá el compromiso de remitir la queja a quien corresponda, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una solución. 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.