


| | | | |
|--|---|-----------------------|------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES | | CÓDIGO |
| | | | VERSIÓN 1.0 |
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | |
| | Borja Garrido | Mesa de Coordinadores | |
| | 02/11/2015 | 03/11/2015 | |

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

1.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES:

Las consultas y reclamaciones de los grupos de interés de Entreculturas se reciben prioritariamente a través del teléfono de centralita habilitado para ello.

En algunas ocasiones pueden recibirse por otros medios (principalmente correo ordinario o electrónico), que pueden ir dirigidos directamente al Departamento o persona responsable de hacerse cargo de su tramitación, o a una dirección genérica de la Institución, sin identificar el destinatario concreto.


En la Web de Entreculturas figurará al menos alguno de los medios de contacto con que cuentan las personas que mantienen un interés en la Institución (número de teléfono, dirección o/y correo electrónico)

2.- CANALIZACIÓN DE LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES:

Una vez recibidas, las consultas y reclamaciones se deberán remitir al Departamento correspondiente en función del tema concreto a que se refiera, ya sea por vía telefónica (en este caso será responsable de su remisión la persona encargada de la centralita) o por correo ordinario o electrónico (en caso de no ir estos dirigidos a la persona o Departamento correcto, será responsable de su remisión la persona que lo reciba en primera instancia)

Los Departamentos en los que recae principalmente la atención de consultas y reclamaciones son, en función de la identidad del que las envía (socio, donante, medio de comunicación, auditores, Hacienda, Seguridad Social, despachos jurídicos, empresas, organismos de la Administración Central o Descentralizada,...), los siguientes:

- Campañas y socios
- Comunicación
- Relaciones Institucionales
- Educación
- Administración
- Cooperación

| | | | |
|--|---|-----------------------|------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES | | CÓDIGO |
| | | | VERSIÓN 1.0 |
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | |
| | Borja Garrido | Mesa de Coordinadores | |
| | 02/11/2015 | 03/11/2015 | |

Sin perjuicio de la enumeración anterior, para algunas cuestiones menos habituales, pueden ser destinatarios de las consultas o reclamaciones cualquiera de los demás Departamentos de la Institución.

En cada Departamento habrá una persona encargada de recibir y atender en primera instancia la consulta o reclamación.

En caso de no ser posible dar una respuesta adecuada, o bien ante la existencia de una duda razonable en cuanto a cómo debe contestarse, la cuestión será elevada al responsable del Departamento en cuestión, y si esto no fuese suficiente, se elevará al Coordinador del Área. Este podrá valorar en su caso la conveniencia de someter dicha consulta o reclamación a la Mesa de Coordinadores o a Dirección, ya sea para dar una respuesta adecuada a la misma, o para establecer un criterio uniforme para situaciones similares que puedan aparecer en el futuro.