

SERVICIO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y QUEJAS

1. Introducción

Fontilles es una fundación sin ánimo de lucro que trabaja por el derecho a la salud y la lucha contra la exclusión social que sufren las personas enfermas y discapacitadas, con especial atención a los enfermos de lepra y otras enfermedades ligadas a la pobreza.

Para ello, realizamos proyectos de cooperación al desarrollo y de atención sanitaria a personas mayores con distintos grados de dependencia, a enfermos crónicos y a personas que necesiten atención post-operatoria o de rehabilitación.

Fontilles, con más de cien años de historia, inició su actividad en el Sanatorio San Francisco de Borja, en Vall de Laguar, Alicante, que abrió sus puertas el 17 de enero de 1909. En la medida en que ha visto erradicada la enfermedad de la lepra en España, Fontilles ha iniciado la cooperación internacional. El Sanatorio sigue siendo un centro de referencia en la lucha contra la lepra en España y en el mundo. Además, de acuerdo con los fines reflejados en sus estatutos y en respuesta a las necesidades de la zona, se han iniciado nuevas actividades y sus instalaciones acogen actualmente el Centro Ferrís de Diversidad Funcional y el Centro Geriátrico Borja.

Todas estas actividades han dado lugar a distintos departamentos y a la implicación de numerosas personas y responsabilidades. El presente documento pretende dar unas pautas comunes para la atención a solicitudes de información, consultas y gestión de quejas. Estas pautas tendrán siempre en cuenta nuestros códigos éticos propios, así como los suscritos por entidades de las que formamos parte, además de normativa legal como el RGPD, nuestros valores, y compromiso con la transparencia y la rendición pública de cuentas.

2. Objetivos del documento:

- Describir los procedimientos de atención e información a diferentes grupos de interés y a la sociedad en su conjunto a través de los distintos canales de información y comunicación con el fin de dar a conocer Fontilles, tanto su historia como ejemplo de iniciativa pionera, como su trabajo actual. Así como para dar respuesta a las consultas y quejas que puedan surgir desde cualquier colectivo o persona particular.
- Facilitar la puesta en marcha y seguimiento de esta actividad a través de documentación desarrollada detalladamente.
- Dimensionar esta actividad en el conjunto del trabajo de Fontilles en coherencia con la disponibilidad de recursos existente y criterios de eficacia, eficiencia y transparencia.

3. Alcance

Bajo la premisa de que *todo comunica*, este documento quiere facilitar pautas y procedimientos para todos los departamentos de la asociación en su relación con diferentes entidades, grupos y sociedad en su conjunto.

Dado que las consultas, peticiones de información etc... pueden llegar por múltiples canales y a diferentes personas, es importante clarificar las vías para que esas consultas lleguen a la persona o departamento adecuado, cuando no lo hacen directamente, y asegurar una respuesta lo más rápida posible.

4. Normativa aplicable

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- El Reglamento General de Protección de Datos RGPD 2016/679
- Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Código de Conducta de la Coordinadora Estatal de ONGDs
- Herramienta de Transparencia y Buen Gobierno de la Coordinadora
- Política para el uso de imágenes y mensajes de Fontilles

5. Criterios orientadores

Empatía: capacidad de percibir y responder a las necesidades planteadas por las personas que realizan la consulta, queja o petición, generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Competencia: son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias para la realización del servicio.

Confianza: capacidad para transmitir confianza y credibilidad en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea honesta y de fuentes fiables.

Rapidez: capacidad de optimizar el tiempo de generación de respuesta.

Claridad: capacidad de aportar la información relevante en un lenguaje cercano y sencillo que puede implicar el no uso de tecnicismos y abreviaturas propias del sector y de nuestro trabajo en función de la persona o entidad que realice la consulta, petición o queja.

6. Canales de atención e información

1º Los principales canales de información, tramitación de quejas y sugerencias, que están publicados en nuestra página web y figuran en todos nuestros materiales impresos, son el [teléfono](#), [el correo electrónico](#) y [la dirección postal](#).

2º Con el objetivo de que las consultas y quejas lleguen lo antes posible a la persona adecuada para resolverlas, además del correo electrónico y el teléfono general, se han publicado los e-mails de los distintos departamentos con la persona encargada de cada uno, así como los del Sanatorio, Centro Ferrís de Diversidad Funcional y Centro Geriátrico Borja.

[Oficina:](#)

Plaza Tetuán, 6 bajo. Valencia
963 511 583
fontilles@fontilles.org

[Directora de comunicación:](#) Yolanda Sanchis - ysanchis@fontilles.org

[Coordinador de proyectos internacionales:](#) Eduardo de Miguel - emiguel@fontilles.org

[Administración:](#) Ana Méndez anamendez@fontilles.org

[Centro Ferrís de Diversidad Funcional](#)

Fontilles 03791
La Vall de Laguar, Alicante
Teléfono: (+34) 965 583 350
diversidadfuncional@fontilles.org

[Centro Geriátrico Borja](#)

Fontilles, 03791 La Vall de Laguar, Alicante (España)
(+34) 965 583 350
geriatricoborja@fontilles.org

[Trabajadora Social:](#) Raquel Blay · rblay@fontilles.org

Además de los cuestionarios para rellenar y enviar desde la web que se reciben en el departamento de comunicación, en el Centro Ferrís o en el Geriátrico Borja, para ser remitidos a la persona adecuada según el tema.

En cuanto a los medios de prensa, todas las consultas, peticiones etc... deben ser canalizadas a través del departamento de comunicación para su valoración y respuesta. Será ese departamento el que, en función del medio, el tema y la disponibilidad, asigne a la persona o personas que atenderán al medio. Existe un documento de Portavoces de Fontilles para distintos temas.

3º Los comentarios, consultas y peticiones o quejas a través de las redes sociales y la presencia virtual de Fontilles –twitter, Facebook, Youtube, blogs, u otras equivalentes existentes o futuras-, se contestarán diariamente desde el departamento. Si la consulta corresponde a otro

departamento se informará así a la persona dándole el contacto e informándole de que hemos pasado su consulta y que le contestarán lo antes posible. Tb se informa al departamento correspondiente para que resuelva la consulta lo antes posible sin que la persona interesada la deba repetir.

4º Además de dar la información solicitada, resolver la duda o atender a la queja, vía e-mail, teléfono o presencial, se dará siempre la posibilidad de ampliar la información en cualquiera de las fuentes que se detallan en el siguiente punto y cualquier otra nueva que se pudiera elaborar.

5º De forma consciente no se dará respuesta por considerarlos inaceptables a comentarios o mensajes de carácter insultante, agresivo o vejatorio y/o aquellos que se evalúen como spam.

Cabe mencionar que, en el actual contexto, donde los canales de información y comunicación han crecido y se han complejizado enormemente, con un importante protagonismo de la ciudadanía, asumimos y nos comprometemos a responder con la máxima transparencia posible, de acuerdo a nuestros valores y a los marcos regulatorios de los que nos hemos dotado en aras de cumplir fielmente dicho compromiso.

7. Fuentes de información relevantes

Debemos conocer los materiales disponibles para apoyar nuestras informaciones y que también nos pueden ser útiles cuando no conozcamos algún detalle que se nos pregunta. Por ejemplo, se puede remitir para buscar más información a la página WEB de Fontilles, que está en constante actualización, a la última memoria de actividades publicada (en su versión impresa o en la página WEB), etc.

- [Página web de Fontilles](#) donde, además de la información sobre nuestro trabajo y las distintas áreas de Fontilles, se encuentran nuestros códigos de conducta, Estatutos, memorias anuales económicas y de actividades, etc.
- [Memoria anual de actividades](#) de Fontilles
- [Memoria anual económica e informe de auditoría](#)
- Diversos materiales de comunicación: [Folletos](#) de campañas concretas, [revista trimestral](#)
- [Boletín electrónico](#)
- [Libros y DVDs](#) sobre temas o proyectos concretos
- Externas: [webs de la coordinadora de ONGDs Estatal y de la Comunidad Valenciana](#), [Fundación Lealtad](#), [ILEP](#), [OMS](#) etc.