



Procedimiento Fad Juventud de atención telefónica y electrónica

Llamadas telefónicas:

Con el fin de mejorar y potenciar la imagen institucional, todas las llamadas de teléfono externas serán contestadas diciendo: “**Fad Juventud ¿Dígame?**”.

Todas las personas disponen de un listín actualizado de teléfonos en Webex para poder consultar cualquier duda sobre el número a llamar, o pasar una llamada. También disponemos de un directorio actualizado en Drive accesible a todo el personal de Fad Juventud.

Por norma general se pasará la llamada a la persona correspondiente encargada del tema en cuestión, en el caso de no localizarla se facilitará el teléfono directo del departamento para no saturar la centralita de llamadas.

Cuando se reciban llamadas de personas interesadas en colaborar con la Fundación (voluntarios, donaciones, etc.), la llamada será redireccionada a la persona encargada del área, de la misma manera en caso de ideas, opiniones, sugerencias o quejas.

En el caso de las quejas, tanto telefónicas como electrónicas, se dará contestación lo antes posible (no en un plazo superior a 5 días laborables) y quedarán registradas de forma anónima.

Correos electrónicos:

Fad Juventud dispone de una cuenta de correo institucional FAD@FAD.ES, esta cuenta de correo se recibe en dos puestos distintos (Administración y RRHH), desde esta cuenta se discriminan los correos electrónicos y se dirigen a los departamentos correspondientes.

Esta cuenta de correo es la cuenta oficial de Fad juventud, las personas trabajadoras de Fad Juventud cuando dan de alta a la fundación en algún procedimiento telemático lo hacen con esta cuenta, de esta forma se centralizan todas las acciones y se lleva un registro de las mismas.