

PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES Y QUEJAS A AUTISMO ESPAÑA

- Una vez recibida una solicitud de información o queja a través de la web, de manera autonómica se redireccionará al buzón de correo electrónico canaldedenuncias@autismo.org.es, desde donde se derivará, por la persona responsable del buzón al área correspondiente, según el tema plantado. Autismo España está formada por las siguientes áreas de actuación (Área de Dirección, Área de Administración y Finanzas, Área de Comunicación y Relaciones Institucionales, Área de Investigación y Transferencia del Conocimiento, Área de Desarrollo y Cohesión Asociativa y Área de Derechos y Buenas Prácticas).
- Una vez, el Área correspondiente ha recibido la solicitud de información o la queja, la analizará para intentar dar una solución acorde a la petición. Según la tipología y relevancia de la queja recibida, se derivará al órgano de gobierno (Junta Directiva) y /o Dirección según el caso, para que tenga constancia y registro, y al encargado/a del Canal de denuncias, en caso de que, por la índole de la queja, tenga que tramitarse en ese sentido.
- Autismo España se compromete a respetar en todo momento la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y disposiciones de desarrollo, así como en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento

general de protección de datos), en lo que a tratamiento de datos e información se refiere.

- Autismo España respetará en todo momento la confidencialidad de la información que haya sido relevada en la queja o solicitud de información.
- Autismo España adquiere el compromiso de, tras analizar la solicitud de información o queja, dar respuesta en un periodo **no superior a 15 días**, por medio electrónico, a la dirección de correo facilitada al rellenar el cuestionario.
- El responsable del buzón de correo canaldedenuncias@autismo.org.es, como en encargado del buzón donde se reciben todas las solicitudes, llevará a cabo un registro de todas las incidencias, de cara a realizar un seguimiento exhaustivo de todas las peticiones. Además, Autismo España realizará a final de año, que incluirá en su Memoria de Actividades, un informe donde conste el número de solicitudes recibidas y el porcentaje de resolución de tales solicitudes, respetándose en todo momento el anonimato de las personas que las han realizado.