

Protocolo para la gestión de quejas, consultas y peticiones de información

Diciembre de 2022

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	3
2.	CANALES PARA APLICAR EL PROTOCOLO	4
	a) Presencial y por correo postal	
	b) Telefónica	
	c) Mail: info@cvongd.org	
	d) Redes sociales	
3.	PROCEDIMIENTO	4

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente documento da respuesta a uno de los compromisos de la **Coordinadora Valenciana de ONGD** adquiridos a través de su apuesta institucional por mejorar los procesos internos de funcionamiento.

Las quejas, consultas y peticiones de información constituyen mecanismos activos de participación de gran importancia para organizaciones como la nuestra, proporcionan una valiosa información que debe ser utilizada para mejorar la satisfacción del público general, así como los procesos internos.

El presente documento pretende proporcionar unas directrices metodológicas para la gestión de las quejas, consultas y peticiones de información formuladas por los usuarios de cualquier organización pública o de la sociedad civil. Por dicha razón, no tiene una vocación prescriptiva sino de carácter orientativo.

El área de gestión de la Coordinadora Valenciana de ONGD se responsabiliza de la definición de este protocolo y de hacer un seguimiento de su cumplimiento.

2. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL PROTOCOLO

La presentación de quejas, consultas y peticiones de información se puede hacer por diferentes canales.

- a) **Presencial y por correo postal** en la sede de la Coordinadora Valenciana de ONGD sita en la calle Moro Zeit, 9, bajo izquierda, 46001 de València. En la página web y las memorias anuales publicadas aparece también dicha dirección.
- b) **Telefónica.** Existen dos números de teléfono publicados en la web para contactar con la entidad 963 913 749 / 652 547 328.
- c) **Por email** a la dirección de correo electrónico info@cvongd.org.
- d) **Por redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter - Coordinadora Valenciana de ONGD / CVONGD.** La persona encargada de comunicación y las redes sociales recoge esta demanda y sigue el **procedimiento**:

3. PROCEDIMIENTO:

Si se trata de una **queja**: esta información se hace llegar al área de gestión interna para que quede registrada en su carpeta correspondiente en la nube, se recopilen los datos necesarios y se haga la investigación precisa y, posteriormente, se derive al departamento correspondiente, a la vez que a la persona coordinadora de la secretaría técnica. De esta queja, su investigación y propuesta de resolución se informa a la Junta directiva mediante el correo electrónico o, si así se demanda, en la reunión de la Junta directiva más próxima a la fecha del depósito de la queja.

PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

Si se trata de una **consulta** o **petición de información** se deriva al área correspondiente. Las áreas son:

- *área de comunicación de la Coordinadora;
- *grupos de trabajo de educación para el desarrollo, comercio justo y consumo responsable, incidencia política y comunicación;
- *unidades territoriales de Elche, Alicante y Castellón;
- *administración y contabilidad;
- *generalidades y otras consultas al área de gestión interna.