

# Protocolo para presentar una sugerencia, queja o reclamación por parte los grupos de interés de COCEDER

## 1.- INTRODUCCIÓN

Se establece un sistema de recogida y tramitación eficaz de sugerencias, quejas y reclamaciones con respecto a la organización, usando un protocolo de actuación estandarizado que permite recoger sugerencias, quejas y reclamaciones en el desarrollo de las actividades de COCEDER.

Desde 2011 COCEDER dispone de un protocolo de sugerencias, quejas y reclamaciones, ahora se propone una actualización y una mejora que se adapte a la evolución y progreso de la entidad para recoger sugerencias, quejas y reclamaciones que facilite mejorar y prevenir situaciones de malestar de los diferentes grupos de interés de COCEDER. Supone un elemento de satisfacción con la organización por parte de los diversos agentes que la componen.

Así mismo contribuye a mejorar la comunicación en la organización, apoya la mejora en los resultados, incide en los servicios (procesos) y está relacionado con procesos de mejora y de resultados de la entidad.

Para la organización debe suponer una mejora en la eficacia de los procesos, facilita una comunicación más fluida entre los diferentes grupos que la componen y mejora el clima organizacional en base a un aumento de la satisfacción con el funcionamiento de la entidad

## 2.- MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

El actual marco normativo de la entidad está compuesto por los Estatutos donde se enmarcan los principales elementos para su funcionamiento y del Reglamento de Régimen Interior que concreta determinados aspectos.

Con la aprobación de la Asamblea General de COCEDER este protocolo es incorporado al Sistema de Proceso de COCEDER como un apartado independiente.

## 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Afecta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por los grupos de interés de COCEDER: Centros de Desarrollo Rural, proveedores, colaboradores, entidades financiadoras, clientes, personas trabajadoras, personas voluntarias, participantes en proyectos, usuarias de aplicaciones y servicios no participantes, así como de otros posibles grupos de interés para la organización que pueda haber en el futuro.

## 4.- DEFINICIONES

- **Sugerencia:** aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad o un mayor grado de satisfacción de los grupos de interés en sus relaciones con los distintos estamentos de la organización.
- **Queja:** la comunicación de la disconformidad por el servicio, defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato o cualquier otra cuestión relacionada con COCEDER.
- **Reclamación:** Una queja que lleva aparejada la solicitud de un resarcimiento para paliar los posibles efectos acaecidos.

## 5.- PROCEDIMIENTO

### 5.1.- INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO

COCEDER informará a sus grupos de interés de que dispone de un protocolo específico para recoger las posibles sugerencias, quejas o reclamaciones.

Los soportes utilizados para facilitar dicha información serán, al menos:

- Información verbal en la asamblea general y circular enviada a todas las personas trabajadoras de COCEDER y a los Centros de Desarrollo Rural
- Se colgará el protocolo en el tablón de anuncios de la sede y se enviará por correo electrónico a las personas trabajadoras de COCEDER.
- Espacio en la página Web.

### 5.2.- FORMA DE PRESENTACIÓN

- Las sugerencias, quejas o reclamaciones se dirigirán a la persona responsable de Calidad de COCEDER. ([calidad@coceder.ig](mailto:calidad@coceder.ig))
- Las sugerencias, quejas o reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, a través de la página web y contendrán, al menos, el objeto de la sugerencia, queja o reclamación, pudiendo incluir de forma voluntaria la persona reclamante sus datos a efecto de notificaciones. Si no se incluyen datos a efectos de notificación, no será viable la reclamación, sí una sugerencia o una queja, ya que no se podrá pedir información más detallada, ni respuesta, solo se recogerá y valorará.

- Se podrán recoger por parte del personal de la oficina de COCEDER o de los Centros de Desarrollo Rural sugerencias efectuadas de manera verbal, siempre que posteriormente sean reflejadas de la forma más fiel posible en el soporte mencionado anteriormente.

### 5.3.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN

Para facilitar el acceso a las personas interesadas, se creará un canal telemático para formular una sugerencia, queja o reclamación en nuestra página web.

El único medio de presentación será:

- A través del canal de sugerencias de la página web de COCEDER, si la persona tuviera problemas de accesibilidad, esta sugerencia, queja o reclamación se podrá emitir a través del personal de COCEDER o de los Centros de Desarrollo rural, que se encargará de trasladar la comunicación al canal de sugerencias de la página web de COCEDER.
- En todo caso, si la persona enviante ha dejado datos de comunicación, se enviará automáticamente una confirmación de la sugerencia, queja o reclamación, acuse de recibo, que se tratará en la reunión mensual del plan operativo de calidad y se dará respuesta en un plazo máximo de 30-60 días.

### 5.4.- TRAMITACIÓN

- Las sugerencias, quejas o reclamaciones a COCEDER, quedarán registradas en un formulario y la persona responsable de calidad le asignará:
  - Nº que se asigna
  - Persona u órgano que va a resolver
  - Plazo máximo de resolución
- La documentación será alojada en la página web de COCEDER y en un canal privado de Teams propiedad de COCEDER.
- Las sugerencias y quejas serán resueltas por el gerente y el personal de calidad de COCEDER que podrá contar con el apoyo y asesoramiento de cualquier estamento de la organización que estime oportuno
- Las reclamaciones, que sean precisas, serán resueltas por la Junta Directiva de COCEDER previo informe preceptivo.

### 5.5.- PLAZO DE RESOLUCIÓN

En el caso de las sugerencias y quejas se responderá en un plazo máximo de 30-60 días desde que fue interpuesta.

En el caso de las reclamaciones, habrá un plazo máximo de resolución de 90 días desde que fue interpuesta, o hasta que se celebre la primera Junta Directiva de la entidad posterior a la interposición de la reclamación.

Si transcurridos dichos plazos no se ha notificado contestación al reclamante, este podrá dirigirse a la Junta Directiva de la entidad. ([presidencia@coceder.org](mailto:presidencia@coceder.org))

### 5.6.- BASE DE DATOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

COCEDER dispondrá de una base de datos anual donde se almacenarán las sugerencias, quejas y reclamaciones que ha habido en ese periodo respetándose en su custodia la normativa de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. En esta base constarán los datos básicos de cada sugerencia, queja o reclamación, la respuesta otorgada (si quien la hace se identifica) y un breve análisis de su incidencia en la mejora de la organización. Así mismo de manera anual se realizará una estadística clasificando las sugerencias, quejas o reclamaciones habidas en diversas áreas (proceso afectado, grupo de interés afectado...) que será presentada en la Asamblea General de la entidad.

**Análisis de datos.** Se efectuarán dos análisis al año de las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas, se presentarán en las reuniones mensuales del plan operativo analizándose tanto las diversas respuestas dadas, como la incidencia que estas respuestas suponen para la mejora de la organización, pudiendo proponerse mejoras en los aspectos que se estimen convenientes.

DICIEMBRE 2024



Web de Coceder - <https://coceder.org/contacto>

Sugerencia  Queja  Reclamación

Si desea que contactemos contigo, rellena tus datos personales:

Nombre y Apellidos:

Correo electrónico:

Teléfono:

Mensaje:

Acepto la política de privacidad.

He sido informado/a de que los datos que facilito serán incluidos en un fichero responsabilidad de COCEDER con la finalidad de poder ponerse en contacto conmigo para dar respuesta a la sugerencia, queja o reclamación emitida y manifiesto mi consentimiento.

Se me ha informado de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición indicándolo a COCEDER, a través de la dirección de correo electrónico [info@coceder.org](mailto:info@coceder.org). Información adicional: <https://grupocfi.es/privacidad/coceder/>