

PROTOCOLO PARA PRESENTAR UNA SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMACIÓN POR LOS GRUPOS DE INTERÉS DE COCEDER

(VERSIÓN: 5)

1.- INTRODUCCIÓN

Pretendemos establecer un sistema de recogida y tramitación eficaz de sugerencias, quejas y reclamaciones con respecto a la organización basado en un protocolo de actuación en estos casos y una documentación estandarizada que permita recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones que se puedan producir en el desarrollo de las actividades de COCEDER.

Actualmente no existe un cauce formalizado para recoger, tramitar y dar respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones. La existencia de un sistema puede paliar en el futuro situaciones de malestar de los diferentes grupos de interés de COCEDER, y además supone un elemento de satisfacción con la organización por parte de los diversos estamentos que la componen.

Así mismo contribuye a mejorar la comunicación en la organización, apoya la mejora en los resultados de los clientes y afecta a los servicios (procesos).

Para la organización puede suponer una mejora en la eficacia de los procesos, facilita además una comunicación más fluida entre los diferentes grupos que la componen y como resumen redunda en una mejora del 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.

Se propone que mediante la aprobación de la Asamblea General de COCEDER este protocolo sea incorporado al Reglamento de Régimen Interior como un apartado independiente.

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Afectaría a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas de los grupos de interés de COCEDER: trabajadores/as, CDRs, proveedores y clientes externos, así como de otros posibles grupos de interés para la organización que pueda haber en el futuro.

4.- DEFINICIONES

- Sugerencia: Es sugerencia toda 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: Se entiende por queja la comunicación de los usuarios de los servicios de COCEDER de posibles defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato o cualquier otra cuestión relacionada con el funcionamiento de COCEDER.
- Reclamación: Consistiría en 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 todo 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 próxima asamblea general y circular enviada a todos los CDRs
- Circular en el tablón de anuncios de la sede
- Espacio en la página Web

5.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

- Las sugerencias, quejas o reclamaciones se dirigirán al Gerente de COCEDER
- Las sugerencias, quejas o reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, en el modelo normalizado que figura en el anexo I y contendrán, al menos, los datos que permitan la identificación del reclamante y domicilio a efecto de notificaciones, así como el objeto de la sugerencia, queja o reclamación.
- Se podrán recoger por parte del personal de la oficina de COCEDER sugerencias, quejas o reclamaciones efectuadas de manera verbal, siempre que posteriormente sean reflejadas de la forma más fiel posible en el soporte mencionado anteriormente, (Anexo I) y trasladadas posteriormente al gerente.

5.3 MEDIOS DE PRESENTACIÓN

Para facilitar el acceso a las personas interesadas, el impreso normalizado para formular una sugerencia, queja o reclamación se hallará en un apartado de nuestra página Web, así como también se podrá facilitar a la persona o entidad interesada, vía correo electrónico, fax o por cualquier otro medio. Los medios de presentación serán los siguientes:

- Personalmente entregando el impreso normalizado en la sede de COCEDER
- Mediante envío del impreso normalizado por correo postal, fax u otro medio quedando constancia del envío realizado
- Mediante envío por correo a la dirección electrónica que aparezca expresamente en la información sobre el procedimiento.
- De forma verbal al personal de la oficina de COCEDER.
- En todo caso en un plazo máximo de 7 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación se enviará, por parte del gerente de COCEDER, acuse de recibo al enviante aportando copia sellada de la sugerencia, queja o reclamación, número de expediente, persona u órgano que va a resolver y plazo máximo de respuesta.

5.4 TRAMITACIÓN

- Cuando llegue una sugerencia, queja o reclamación a COCEDER se abrirá por parte del Gerente un procedimiento administrativo en aplicación informática que incluirá:
 - N° que se asigna
 - Persona u órgano que va a resolver
 - Plazo máximo de resolución

- El expediente será custodiado, en todo caso, por el gerente de COCEDER que garantizará su confidencialidad según las prescripciones emanadas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Las sugerencias y quejas serán resueltas por el Gerente de COCEDER que podrá contar con el apoyo y asesoramiento de cualquier estamento de la organización que estime oportuno
- Las reclamaciones serán resueltas por la Junta Directiva de COCEDER previo informe preceptivo de su gerente.

5.5 PLAZO DE RESOLUCIÓN

En el caso de las sugerencias y quejas se resolverán en un plazo máximo de 20 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

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 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. Por parte de la Junta Directiva se efectuarán dos análisis al año de las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas, 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.

ENERO 2011

FECHA DE ENTRADA

ANEXO I

HOJA DE SUGERENCIA

QUEJA

RECLAMACIÓN

(señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el usuario o su representante. En el caso de que desee que contactemos con usted y quiera dar su dirección, añada sus datos personales:

Nombre y apellidos: _____
C.I.F./D.N.I.: _____ Domicilio: _____ Teléfono: _____
C.P.: _____ Localidad: _____ Provincia: _____

Correo electrónico: _____

En su caso:

Nombre y apellidos del representante: _____ Cargo: _____
DNI: _____ Domicilio: _____ Teléfono: _____
C.P.: _____ Localidad: _____ Provincia: _____

EXPONE:

SOLICITA:

Lugar, fecha y firma:

En ___ a ___ de _____ de _____

Fdo:

Le informamos que los datos personales suministrados voluntariamente serán custodiados e incorporados a un fichero responsabilidad de la Confederación de Centros de Desarrollo Rural con C.I.F. nº G-47306568 y domicilio en C/ Fuente El Sol, 2, Entreplanta 47009 Valladolid, a la que podrá dirigirse por escrito para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal