



**PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN QUEJAS,  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y  
SUGERENCIAS**

---

Noviembre 2018

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>PROPÓSITO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN DE RESPUESTAS.....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL PROTOCOLO ...</b>	<b>4</b>
	4.1 Presencial. ....	4
	4.2 Telefónica.....	5
	4.3 Mail: <a href="mailto:info@oxfamintermon.org">info@oxfamintermon.org</a> .....	5
	4.4 Correo postal / fax .....	5
	4.5 Web.....	6
<b>V.</b>	<b>CRITERIOS GENERALES DE RESPUESTA .....</b>	<b>6</b>

---

## I. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El presente documento da respuesta a uno de los compromisos de Oxfam Intermón (OI en adelante) adquiridos a través de su Política de Responsabilidad Social, según el cual la organización dispone de mecanismos de gestión de incidencias, quejas o reclamaciones de los socios y donantes (capítulo “respeto y promoción de los derechos de las Personas” de la política aprobada por Consejo de Dirección en octubre del 2009).

Las incidencias, Quejas, reclamaciones, y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para organizaciones como Oxfam Intermón, como manifestaciones de nuestros colaboradores, entidades, organizaciones en general con las que nos relacionamos e incluso de la sociedad en general en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que nos relacionamos con ellos. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, su satisfacción y, por otro, los procesos internos que tenemos para relacionarnos con ellos.

La presente Guía pretende proporcionar unas directrices metodológicas para la gestión de las Quejas y Sugerencias formuladas por los usuarios de cualquier organización pública. Por esta razón, no tiene una vocación prescriptiva sino de carácter orientativo.

El Área de Relación con el Colaborador del Departamento de Marketing y Desarrollo Comercial se responsabiliza de la definición de este protocolo y de hacer un seguimiento de su cumplimiento.

## II. DEFINICIONES

En primer lugar, y a pesar de ser términos de sobra conocidos en la práctica, se considera oportuna la definición convencional de algunos conceptos básicos, a los efectos de armonizar los criterios de utilización de este protocolo:

- **Incidencia:** comunicación de una persona o entidad que pone de manifiesto una queja, reclamación o sugerencia.
- **Queja:** exposición de una incidencia por parte de un socio/a, donante o persona no vinculada con OI que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada por parte de OI.
- **Reclamación:** exposición de una incidencia por parte de un socio/a, donante o persona no vinculada con OI que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada por parte de OI y que requiere de una respuesta.
- **Sugerencia:** manifestación o declaración de una persona en la que ésta transmite una idea con la que pretende mejorar la actuación de OI o alguno de sus procesos o bien solicita una actuación no prevista.

Una incidencia o una sugerencia siempre llevan implícita una propuesta de mejora, que las organizaciones pueden utilizar para adaptar sus actuaciones y/o servicios y la forma cómo se relacionan con los distintos colectivos.

Para aprovechar toda la información que las incidencias o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible que éstas cuenten con un sistema para su gestión.

### **III. UNIDAD DE GESTIÓN DEL COLABORADOR**

Es importante dotar de recursos y responsabilidades adecuadas para asegurar la correcta gestión de las incidencias y sugerencias en pro de la mejora de la satisfacción de los colaboradores de OI y de otras personas y entidades con las que nos relacionamos.

El Departamento de Marketing y Desarrollo Comercial cuenta con una Unidad de gestión del colaborador que coordina un equipo de trabajo interno y externo cuya responsabilidad se centra en la atención a nuestros colaboradores y otras personas o entidades, sea vía telefónica, carta o mail. La persona responsable de esta Unidad asegura la formación continua de su equipo respecto a contenidos, herramientas, atención al público, etc.

### **IV. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL PROTOCOLO**

La presentación de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias se pueden hacer por diferentes canales. En la página web de OI se informa de todos ellos.

#### **4.1 Presencial**

Los/as colaboradores de OI y otras personas o entidades pueden presentar su incidencia o sugerencia personalmente en cualquiera de las tiendas y las oficinas de las sedes o comités de OI. En la página web y la memoria anual están publicadas todas las direcciones. En estos casos se aplica el siguiente procedimiento:

- Se deriva la incidencia o sugerencia al teléfono de atención 900 22 33 00 o al mail interno de la Unidad de gestión de respuestas.
- El contenido de la respuesta se elabora desde dicha Unidad (ver detalle más adelante) y se vehicula desde el 900, desde la tienda u oficina que ha recibido la incidencia, desde la Unidad de gestión del colaborador o desde la unidad a la que refiere la queja.

---

## 4.2 Telefónica

Existe un número de teléfono para contactar con OI: 900 22 33 00 que se gestiona desde un proveedor externo y se coordina desde la Unidad de gestión de respuestas. Procedimiento que se sigue:

- Las respuestas estandarizadas se gestionan desde el proveedor externo de forma directa.
- Las respuestas no estandarizadas:
  - o Se derivan al mail interno de la Unidad de gestión de respuestas. Si la incidencia es crítica y lo requiere se acompaña de una llamada telefónica a la persona responsable de la Unidad de gestión de respuestas.
  - o La Unidad de gestión del colaborador prepara el contenido de la respuesta o bien solicita información interna a otras áreas o departamentos para completar el contenido.
  - o La Unidad de gestión del colaborador envía la respuesta o bien al 900 quien a su vez responde a quien ha efectuado la reclamación o sugerencia o bien directamente a través del mail [info@oxfamintermon.org](mailto:info@oxfamintermon.org), en función de la criticidad. En algunos casos la Unidad a la que refiere la queja da respuesta directamente.

## 4.3 Mail: [info@oxfamintermon.org](mailto:info@oxfamintermon.org)

La presentación de incidencias, sugerencias o peticiones de información pueden realizarse también a la cuenta de mail [info@oxfamintermon.org](mailto:info@oxfamintermon.org), [newsletter@oxfamintermon.org](mailto:newsletter@oxfamintermon.org), [infotrailwalker@oxfamintermon.org](mailto:infotrailwalker@oxfamintermon.org) que se gestionan desde el mismo proveedor externo que gestiona el 900. Se sigue el mismo procedimiento que para el caso de las incidencias recibidas al teléfono:

- Las respuestas estandarizadas se gestionan desde el proveedor externo de forma directa.
- Las respuestas no estandarizadas:
  - o Se derivan al mail interno de la Unidad de gestión de respuestas. Si la incidencia es crítica y lo requiere se acompaña de una llamada telefónica a la persona responsable de la Unidad de gestión de respuestas.
  - o La Unidad de gestión del colaborador prepara el contenido de la respuesta o bien solicita información interna a otras áreas o departamentos para completar el contenido.
  - o La Unidad de gestión del colaborador envía la respuesta o bien al 900 quien a su vez responde a quien ha efectuado la reclamación o sugerencia o bien directamente a través del mail

---

[info@oxfamintermon.org](mailto:info@oxfamintermon.org), en función de la criticidad. En algunos casos la Unidad a la que refiere la queja da respuesta directamente.

#### **4.4 Correo postal / fax**

El correo postal vinculado con incidencias, sugerencias o solicitudes de información se recibe o deriva a la Unidad de gestión de respuestas, quien emite respuesta por mail, si se dispone del contacto, por teléfono o por carta. Si es necesario, la Unidad solicitará información interna para responder de la forma más adecuada.

#### **4.5 Web**

La web dispone un formulario en el que poder expresar las incidencias, sugerencias, peticiones de información. El formulario se deriva al mail [info@oxfamintermon.org](mailto:info@oxfamintermon.org) y sigue el mismo procedimiento de respuesta.

### **V. CRITERIOS GENERALES DE RESPUESTA**

Desde la Unidad de gestión del colaborador o desde el proveedor externo, de acuerdo con el procedimiento establecido, se elaborará la contestación teniendo en cuenta las siguientes pautas orientativas:

- Toda queja, reclamación, sugerencia o petición de información merece atención, tanto si es justificada o no.
- Siempre merecen una respuesta rápida y en plazo.
- Si se trata de una queja o reclamación su contestación intentará ser conciliadora.
- La respuesta a una queja o a una sugerencia terminará siempre con un agradecimiento a quien la haya formulado.
- La respuesta debe tratar todas y cada una de las cuestiones tratadas en la incidencia, sugerencia o petición de información. En el caso que la sugerencia o petición de información no afecte a nuestra actuación, lamentaremos no poder dar respuesta por estar fuera de nuestro ámbito.
- Se debe utilizar un lenguaje claro y evitar tecnicismos innecesarios.
- Se evitará hacer promesas o asumir compromisos que no se puedan cumplir.
- Las respuestas catalogadas como estandarizadas se responderán en 24/48 horas como máximo.
- Las no estandarizadas se responderán en 4 días como máximo.

- 
- Las respuestas se intentarán dar en el mismo idioma en el que se ha recibido la incidencia, queja, reclamación o sugerencia

La mayoría las incidencias, sugerencias o peticiones de información provenientes de personas que forman parte de nuestra base de datos quedan registradas.