

## **MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES: RECLAMACIONES, CONSULTAS DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS febrero de 2018**

Las **reclamaciones e incidencias** de voluntarios y usuarios serán responsabilidad del Departamento de Administración de Cooperación Internacional.

Los canales para la atención de reclamaciones e incidencias son los siguientes:

- **Formulario web accesible desde la página web** de nuestra entidad. Este formulario contendrá información con el nombre, apellidos, NIF (opcional), ciudad, país, teléfono y correo electrónico del remitente; y un campo de texto para la notificación de la incidencia. Los datos de este formulario se enviarán directamente al correo general de la entidad para su tratamiento.

La persona encargada de leer el correo informará al Director del Área Territorial con copia a la persona que designe la persona de Administración (en su defecto, [finanzas@ciong.org](mailto:finanzas@ciong.org)). Será responsabilidad del Director del Área Territorial la gestión de la incidencia. Será responsabilidad del departamento de administración valorar si la incidencia debe poner en marcha otros procedimientos adicionales, conforme a los distintos manuales de procedimientos definidos en la organización.

- **Cartas recibidas por correo ordinario.** Serán escaneadas en su recepción y enviadas por correo electrónico con un procedimiento similar al de la página web.
- **Teléfono de la entidad.** Las personas que llamen para efectuar una reclamación o incidencia que no pueda ser resuelta en el momento se les informará de que deben realizar la comunicación por escrito por carta o a través del formulario web.

En el departamento de finanzas se llevará en una hoja excel un registro de las reclamaciones e incidencias recibidas y de su estado: resuelta / en curso.

El Director del Área Territorial será el responsable de la resolución de la incidencia y deberá informar al Departamento de Administración una vez haya sido atendida comunicando el resultado final de la reclamación o incidencia.

Las **consultas de información y sugerencias** serán recibidas por la persona encargada de leer el correo. Esta persona asignará esta información hacia los departamentos y áreas territoriales conforme a la naturaleza de cada comunicación.