



PROTOCOLO DE RESPUESTA A QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

Diciembre de 2025

Criterios y procedimiento que desarrollan el compromiso de la CONGDCAR para dar respuesta a las quejas, consultas y peticiones de información que recibe de sus entidades socias, colaboradoras, instituciones públicas y privadas, particulares y la sociedad en general.

Se aplicará a las comunicaciones que lleguen a CONDCAR como organización, sea por teléfono 674 846 570 / 941 27 05 91 o al buzón de correo electrónico de la organización (congdcar@congdcar.org).

De acuerdo a los Estatutos de la Asociación, a su misión, visión y valores y al Códigos de conducta de la Coordinadora de ONG de Desarrollo de España al que estamos adscritas, se derivan unos criterios que afectan a la forma que nuestra entidad tiene de realizar su comunicación y, en concreto, a los procedimientos de actuación para dar respuesta a posibles quejas, consultas y peticiones de información recibidas.

Estos criterios son:

- a) Responsabilidad.
- b) No discriminación.
- c) Amabilidad.
- d) Transparencia y verdad.
- e) Confidencialidad respecto a, informaciones o asuntos que tengan que ver con terceros (personas físicas u otras organizaciones).

PROCEDIMIENTO

Cualquier solicitud de información, consulta o queja será tratada de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Tramitación de Información y consultas.

Las solicitudes que sean recibidas por la Dirección técnica y al correo congdcar@cogdcar.org se remitirán a las Áreas de trabajo que puedan estar afectadas (ej., Asesoría Técnica, Comunicación etc.), igualmente podrán llegar directamente a estas áreas de trabajo de la CONGDCAR.

Las solicitudes serán atendidas en el menor plazo posible, nunca más de dos semanas. En cualquiera de los casos, será tanto la Dirección, como un Area de trabajo (Asesoría Técnica, Comunicación) que reciba la solicitud, quien deberá dar acuse de recibo en ese plazo, comunicando a la vez cuándo podrá ser atendido ese requerimiento, en el caso de que la solicitud sea justa y su elaboración suponga un plazo mayor.

En los casos en que sea posible, se remitirá a la información ya publicada en la página web.

- b) Tramitación de quejas.

Serán atendidas con amabilidad. En un primer momento, se dará acuse de recibo y se transmitirá el compromiso de remitir la queja al Área correspondiente, para que se evalúen los posibles errores cometidos y se arbitre una solución. La Dirección técnica dará seguimiento a la resolución de la queja por el área correspondiente. En un plazo no mayor de veinte días la Dirección o la persona en quien él delegue dará respuesta a quien formuló la queja, explicando o pidiendo excusas, junto con una propuesta de solución.