

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DE CALALA

I. Introducción

Calala reconoce la importancia de establecer un mecanismo efectivo para la gestión de quejas, consultas y sugerencias (QCS), que hagan llegar a la organización integrantes de los grupos de interés, instituciones públicas y privadas, particulares y la sociedad en general, respondiendo al compromiso de transparencia y el propósito de mejora continua.

Este documento recoge los criterios y procedimientos que se aplicarán en la gestión de las QCS que lleguen a Calala como organización, a través del [formulario de contacto](#) disponible en la web, del correo electrónico calala@calala.org, de nuestras redes sociales o llamando al teléfono: 931 39 74 20.

Definiciones:

Entendemos por **queja**: la expresión de insatisfacción o disconformidad por parte de una persona, grupo u organización que haya tenido algún tipo de interacción con nuestra organización o que está afectada por las iniciativas que desarrollamos.

Entendemos por **consulta** cualquier solicitud de información o aclaración por parte de una persona, grupo o entidad interesada en conocer detalles específicos sobre nuestra organización, los programas y proyectos que apoyamos, nuestras actividades o cualquier otro tema relacionado.

Entendemos por **sugerencias** cualquier propuesta, idea o recomendación presentada por una persona, grupo o entidad interesada en colaborar con la organización o mejorar algún aspecto específico de nuestras intervenciones.

II. Objetivos

Los objetivos de esta política son:

2.1. Proporcionar un canal efectivo y accesible para que cualquier persona, entidad u organismo vinculado a Calala expresen sus QCS.

2.2. Asegurar una respuesta oportuna y adecuada a cada queja, consulta o sugerencia recibida.

2.3. Utilizar la retroalimentación recibida para la mejora.

III. Principios

Durante la gestión de las QCS, Calala garantiza que sus procedimientos cumplen los siguientes principios:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Confidencialidad y protección de datos
- ✓ Transparencia
- ✓ Respeto
- ✓ Imparcialidad

IV. Procedimiento- gestión de las quejas, consultas y sugerencias.

- Recepción:** En la web de la Fundación existe un buzón de contacto de carácter general en el siguiente enlace <https://calala.org/contacta/>, también se pueden presentar en el correo calala@calala.org, en nuestras redes sociales y vía telefónica al número: 931 39 74 20.
- Registro:** La responsable de Comunicación Institucional será la encargada de recibir y registrar las QCS que por defecto llegan a cualquier vía de comunicación mencionada anteriormente. Contestará a la persona que el mensaje ha sido recibido y que se derivará a la persona o área que le corresponda darle una respuesta. También contestará en redes sociales consultas sobre el procedimiento para interponer estas QCS. Todas las comunicaciones serán documentadas por escrito y guardadas en una carpeta privada, incluyendo la fecha y la información relevante del remitente. Este procedimiento asegurará una gestión efectiva y facilitará el seguimiento de cada caso.

Una vez hecho el registro, la responsable de Comunicación Institucional debe derivar las QCS al área o persona que corresponda dentro de Calala: Administración, Programas,

Comunicación-Fundraising y Cuidados, con copia a la directora de área para que esté informada.

- **Evaluación:** El área correspondiente evaluará las QCS, teniendo en cuenta el ámbito al que hace referencia, las características y la urgencia de cada caso. Se asignará responsabilidades para la búsqueda de información y su resolución si cabe.
- **Respuesta:** La Fundación se compromete a proporcionar respuestas en un plazo máximo de 15 días. La persona o área implicada debe ser quien responda directamente a la solicitante con copia a calala@calala.org para que la responsable de Comunicación Institucional pueda registrarla. Para dar una respuesta a la usuaria se definirá el canal más apropiado para cada caso, asegurando siempre la emisión de un comprobante escrito que respalde la comunicación. Este enfoque busca garantizar la trazabilidad y transparencia en todas las interacciones.
- **Seguimiento y Mejora Continua:** Cada QCS recibida será registrada desde su recepción hasta la emisión de una respuesta por parte de la responsable de Comunicación Institucional. Esta información permitirá a cada área llevar a cabo un seguimiento periódico, analizando el tipo de quejas presentadas, las acciones tomadas para abordarlas y las propuestas de mejora implementadas. Cada área generará un informe anual que el equipo de co-Dirección unificará para presentar al Comité de seguimiento de esta Política. El Comité se reunirá una vez al año y estará conformado por al menos una persona del equipo y una persona del Patronato.

Esta política será revisada y actualizada periódicamente para asegurar su efectividad y relevancia.

Este documento fue aprobado en la reunión de Patronato de la Fundación Calala Fondo de Mujeres celebrada el 21 de mayo de 2024 según recoge el acta de dicha reunión. En dicha reunión se constituyó el primer Comité de seguimiento de esta Política, conformado por la Directora de Comunicación y Alianzas Estratégicas, por parte del equipo, y por la vocal de Vicepresidenta de Relaciones Internacionales, por parte del Patronato.