



CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A COMUNICACIONES RECIBIDAS

La ONGD Senvalos te invita a ponerte en contacto con nuestro equipo y hacernos llegar todas tus quejas, sugerencias, reclamaciones y dudas para que las conozcamos y nos permitan mejorar.

Rellena el formulario indicando, si fuera posible, de qué se trata:

- **Queja:** si tienes alguna disconformidad con una cuestión relacionada con nuestra actividad o con las personas de la organización.
- **Reclamación:** si consideras que existe o ha existido un incumplimiento en el servicio ofrecido por nuestra organización por parte de alguna persona o de la misma organización.
- **Sugerencia:** si tienes algún consejo o propuesta que nos ayude a mejorar.
- **Duda:** si necesitas conocer alguna cuestión relativa a la organización.

Una vez que nos hagas llegar el formulario, nos comprometemos a responderte en un plazo máximo de 10 días y se trasladará la sugerencia, queja o reclamación para su seguimiento y resolución a la instancia responsable a la mayor brevedad posible.

Además, se enviará a título informativo, copia de la sugerencia, queja o reclamación a la/s persona/s afectada/s sin indicar el nombre de la persona emisora en aras a respetar el principio de confidencialidad.

Si la sugerencia, queja o reclamación no está suficientemente fundamentada, la persona emisora no se identifica o hay indicios que lleven a pensar que se trata de una sugerencia, queja o reclamación presentada de mala fe, se desestimarán su seguimiento y se informará por escrito a la persona emisora.

Si la sugerencia, queja o reclamación está suficientemente fundamentada se procederá a su investigación. Se solicitará a la persona emisora toda la información y documentación de soporte que se considere necesaria para el análisis y resolución de la queja, reclamación o sugerencia.

Una vez se haya recabado toda la información y documentación de soporte se procederá a su análisis de cara a poder resolver la sugerencia, queja o reclamación. Tras la investigación se alcanzará una resolución y/o conclusión sobre la sugerencia, queja o reclamación y, si procede, se identificarán recomendaciones y medidas correctivas.

Se informará por escrito a la persona emisora de la sugerencia, queja o reclamación y a la/s persona/s afectada/s de la resolución alcanzada y las medidas correctivas propuestas.