

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION DE QUEJAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN.

La resolución con rapidez de las quejas requiere una elevada capacidad de las personas para identificar y aplicar posibles soluciones, un procedimiento claro de actuaciones en las diferentes situaciones que se puedan presentar y una elevada capacidad de las personas por trabajar en equipo.

Es especialmente relevante la gestión de quejas o sugerencias que impliquen a diferentes departamentos.

Muchas veces, las quejas o sugerencias expresadas por los visitantes (sobre todo las expresadas verbalmente) se pierden, se le haya dado o no una solución. De esto modo no queda constancia del tipo de quejas que se dan con más frecuencia, e incluso, el número de quejas o sugerencias a las que “No” se ha dado respuesta ni el nº de quejas o sugerencias a las que “Sí” se ha dado respuesta (incluyendo el tiempo de reacción).

El correcto funcionamiento del Procedimiento requiere una amplia capacidad de acción por parte de las personas para mejorar la satisfacción del visitante, pero ofrece además un canal formal de transmisión de quejas / sugerencias para aquellos casos en los que no sea posible una acción inmediata y autónoma del empleado.

Por todo ello y en cumplimiento de nuestros Estatutos, en cuanto a nuestra misión, visión y valores y códigos de conducta suscritos, la forma de dar respuesta a posibles quejas, consultas y peticiones de información recibidas debe responder a los siguientes criterios:

- 1- Transparencia
- 3.- No discriminación
- 4.- Responsabilidad Profesional
- 5.- Confidencialidad. La información que nos sea transmitida debe ser tratada con absoluta confidencialidad y utilizada en los ámbitos estrictamente necesarios, con todas las garantías legales.

PROCEDIMIENTO

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

1.- TRAMITACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONSULTA

Las solicitudes serán atendidas con el responsable de Administración, el cual dará acuse de la recepción de la consulta y le informará de los plazos para la resolución de la misma.

Posteriormente dará traslado de la solicitud de información o consulta al responsable del departamento correspondiente. El cual lo resolverá a la mayor brevedad posible. En el supuesto de que se prevea la necesidad de un plazo amplio, le será comunicado al solicitante.

2.-TRAMITACIÓN DE QUEJA

Sera atendida con educación y amabilidad. Se dará acuse de recibo de la misma y se dará traslado para su conocimiento y tramitación al responsable del Departamento y al Director General para su análisis y propuesta de solución.

En el plazo de una semana (salvo mayor complicación), se contactará con la persona para explicarle de una manera clara y profesional las medidas correctoras a adoptar si fueran necesarias o se le pedirán excusas si así se considerase.

Fundación del Valle, siempre guardando la confidencialidad, tiene establecido un buzón de sugerencias y un formulario en la Web con el fin de recoger cualquier solicitud de información, sugerencia o queja