

**PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Una queja es una oportunidad de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus procedimientos a las necesidades de los colaboradores y beneficiarios. Para aprovechar toda la información y el potencial de mejora que ofrecen las quejas o sugerencias, es imprescindible contar con un sistema para su gestión.

Este sistema deberá resolver con rapidez las quejas, por lo que requiere una alta capacidad del equipo para afrontar y aplicar posibles soluciones. Las quejas y sugerencias deben implicar a todos los departamentos de la organización, por lo que es muy importante definir unos procesos para poder recoger toda queja que se notifique, de modo que no se pierda y se pueda hacer un buen seguimiento de los indicadores de calidad.

La gestión de este procedimiento requiere una alta capacidad de acción por parte de los miembros del equipo para mejorar la satisfacción del visitante, pero se debe ofrecer además un canal oficial de transmisión de quejas y sugerencias, para aquellos casos en los que no se pueda dar una respuesta inmediata.

Para ello, las personas que quieran dejar una queja podrán hacerlo a través del formulario de contacto de la web, en donde la persona responsable del mantenimiento de la página web será la encargada de canalizar la queja o sugerencia en un plazo no mayor a 48 horas. Todas las quejas o sugerencias serán respondidas. Además, con el fin de valorar y medir la calidad del servicio, la organización hará encuestas esporádicas.

Toda persona que quiera comunicarse con la Fundación Esperanza y Alegría podrá hacerlo a través de este medio.