Como gestionamos quejas y reclamaciones?

1 Tiene una queja?

O le gustaría hacer una reivindicación, o desea reclamar ó apelar sobre un tema?

2 Descríbala lo más detalladamente possible por escrito

Con evidencia se información de contacto

3 Remitanosla

por email, skype, teléfonoo un en persona.

4 Asignaremos un equipo para analizar su queja.

Los miembros del equipo **no presentarán ningún tipo de conflicto de interés.** Formado por:

- Personal de NEPCon
- Miembros del Comite de Imparcialidad
- Expertos externos

5 Estamos en contacto con usted para comunicarle nuestro plan para gestionar su queja/ reclamación

En **2 semanas** de recibir su queja:

Cuando sea possible, utilizaremos el **mismo idioma** que utilizó para interponer su queja.

Le enviamos **resumen escrito** de nuestras conversaciones

6 Reunimos más información y verificamos

guardamos **notas escritas** de nuestra investigación y decision.

Le **informaremos** sobre nuestro progreso

7 Le informamos de nuestra decisión acerca de su queja ó reclamación

Decisión escrita en **3 meses** desde que se recibió su queja/reclamación.

8

Mantenemos su nombre y nombre de organización en **anonimato,** a no ser que quiera darlo a conocer.

Si la **queja es sobre alguno de nuestros clientes**, les damos la oportunidad de responder.