

Procedimiento de sugerencias y quejas de Progressio

Progressio es una organización comprometida a establecer y mantener buenas relaciones con sus miembros, colaboradores, asociados, activistas, voluntarios y miembros del público acorde con sus valores esenciales y su declaración de propósitos. Aspiramos a rendir cuentas de nuestras acciones y a ser transparentes respecto a lo que hacemos.

Sin embargo, sabemos que habrá momentos en lo que no alcancemos nuestros propios estándares. Cuando esto suceda, queremos saberlo, hacernos cargo de la situación tan pronto como nos sea posible y aplicar las medidas correspondientes para evitar que vuelva a ocurrir. Consideraremos las sugerencias y las quejas como una oportunidad de mejorar y cuando cometamos un error, nos disculparemos y procuraremos prevenir que vuelva a suceder.

En este procedimiento:

- Estableceremos cómo será tratada su sugerencia o queja, por quién y dentro de un claro período de tiempo.
- Supervisaremos todas las sugerencias y quejas, y las utilizaremos para que nos ayuden a mejorar.
- En tanto nos sea posible, consideraremos estas quejas con confidencialidad y de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
- Informaremos de los resultados en los casos en que haya habido una investigación, y daremos detalles de cualquier derecho de apelación que exista.

¿Cómo hacer una sugerencia o presentar una queja?

En primer lugar:

La forma más efectiva de hacer una sugerencia o de presentar una queja es contactar directamente con la persona con quien ha tratado hasta entonces. Ambos entenderán el contexto y la queja podrá ser tratada con más rapidez y resuelta de forma más satisfactoria.

Si entiende que lo anterior no es adecuado y desea formalizar la sugerencia o queja puede:

Enviar un correo electrónico a: complaintsandfeedback@progressio.org.uk

O bien, escribir a: Administration Manager, Progressio, Unit 3, Canonbury Yard, 190a New North Road, London N1 2BJ, UK

Por favor, recuerde incluir su nombre, dirección, y teléfono de contacto en su correo electrónico o carta para que podamos ponernos en contacto con usted con facilidad.

Le comunicaremos la recepción de su correspondencia dentro de los 5 días siguientes de recibirla, y procuraremos enviarle una respuesta completa dentro de los 20 días laborables siguientes. Siempre que nos sea posible gestionaremos su correspondencia con más rapidez, pero si entendemos que puede llevarnos más tiempo se lo haremos saber. Le responderemos

por escrito estableciendo con claridad los resultados de cualquier investigación que se haya llevado a cabo.

¿Qué pasa si no está conforme con la respuesta?

Si entiende que nuestra respuesta no ha satisfecho sus inquietudes, puede ponerse en contacto con el director ejecutivo y solicitar una nueva investigación. Deberá informarlo por escrito detallando con claridad qué considera que no ha sido satisfecho de nuestra respuesta anterior. El director ejecutivo le enviará una respuesta completa dentro de los 10 días laborables siguientes a la recepción de su correspondencia.

Si no hemos podido darle una respuesta satisfactoria a su queja:

Quizás quiera contactar con un organismo independiente.

Progressio es miembro de la Junta de Estándares de Recaudación de Fondos (Fundraising Standards Board (FRSB), que está comprometida con los más altos estándares de prácticas de recaudación de fondos. Si su queja es respecto a recaudación de fondos y entiende que nosotros no la hemos resuelto, entonces la FRSB puede investigar su queja. Debe ponerse en contacto con ellos dentro de los dos primeros meses desde que recibe nuestra respuesta a:

Fundraising Standards Board Hampton House 20 Albert Embankment London SE1 7TJ Tel: 0845 402 5442

o enviar un correo electrónico a: complaint@frsb.org.uk

Eventualmente, si su queja está relacionada con otra área de nuestro trabajo, y entiende que nuestra respuesta no es completamente satisfactoria, entonces deberá ponerse en contacto con la Comisión de Beneficencia en el domicilio siguiente:

Charity Commission Direct PO Box 1227 Liverpool L69 3UG 0845 3000 218

www.charity-commission.gov.uk