



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

En Snow Goose Transit (SGT), nuestro objetivo es brindar un servicio al cliente de excelencia. Para lograr este objetivo, ofrecemos un medio seguro para presentar una queja. Garantizamos la privacidad de quienes presentan una queja. A continuación, encontrará el proceso para presentar una queja, incluyendo quién la recibirá, el proceso de investigación, el proceso de seguimiento y el proceso de resolución.

Cuando un cliente presenta una queja contra un empleado de SGT u otro pasajero, puede completar el formulario de quejas.

Este formulario se envía a:

Gerente de operaciones: Melissa Johnson

Email: mjohnson@lincolnhill-rc.org

Mail:

Snow Goose Transit
C/O Melissa Johnson
7430 276th St NW
Stanwood, WA 98292

El Gerente de Operaciones de SGT revisará la queja al recibirla e iniciará el proceso de investigación. El gerente dispone de 24 horas —excluyendo días festivos o fines de semana— para proporcionar una actualización al reclamante, informándole lo siguiente:

- Confirmación de que se ha recibido la queja.
- Qué medidas se adoptarán para determinar el resultado.
- Cuándo se proporcionará la próxima actualización.

Una vez iniciada la investigación, el formulario de queja se resguardará en un lugar accesible únicamente para el Gerente de Operaciones de SGT. El Gerente de Operaciones de SGT informará al Director de Lincoln Hill Retirement Community (LHRC) sobre la queja y sobre la ubicación actual del formulario. Se deberán proporcionar actualizaciones periódicas con la frecuencia necesaria para facilitar la investigación, salvo que se produzcan retrasos imprevistos.

Una vez determinada la validez de la queja, el Gerente de Operaciones de SGT y el Director del LHRC determinarán:

- Si es necesaria una medida correctiva.
- La respuesta adecuada a la queja.
- Si son necesarias medidas disciplinarias.

Una vez concluida la investigación, todos los documentos pertinentes se archivarán en una ubicación segura por un periodo no inferior a siete (7) años. Si se requiere alguna medida disciplinaria, los resultados se archivarán en el expediente personal del empleado.

Se enviarán copias de todas las quejas a WSDOT, según sea requerido.

Si se presenta una queja contra el Gerente de Operaciones, el Director de LHRC/SGT determinará quién llevará a cabo la investigación y seguirá las directrices de la empresa para garantizar un resultado imparcial.

Si el denunciante no queda satisfecho con el resultado de la queja, podrá presentar una impugnación para su revisión por parte del Director de LHRC/SGT.