

## Directiva de Reclamo de Cliente de NEWS

### Usted tiene el derecho a que alguien lo oiga:

NEWS ha descrito la política de quejas del cliente siguientes con el fin de apoyar a aquellos que están insatisfechos con los servicios que reciben en NEWS.

Una queja se define como una causa de angustia de que un cliente razonablemente piensa o siente es injusto, o desigual.

En caso de un reclamo, la queja debe presentarse por escrito para que puede mantener un registro de la situación.

Una queja debe hacerse dentro de una semana del incidente y se abordarán por Noticias dentro de 10 días hábiles de la recepción.

Los clientes no se someterá a la coerción, la discriminación, represalia o irrazonable interrupción de servicios para expresar quejas o recomendar cambios.

### Poliza:

1. Animamos a los clientes para hacer frente a los conflictos de una manera respetuosa en todo momento. Si necesita ayuda para resolver un conflicto, el personal de noticias adicionales está disponible para facilitar una reunión. Si un conflicto con un miembro del personal se plantea que se siente no se puede resolver de forma segura al trabajar directamente con el miembro del personal, usted puede hablar con el director del noticiario. Si usted no se siente cómodo o poder hablar con el director del programa, usted puede hablar con el Director Ejecutivo, si no se siente cómodo o no puede hablar con el Director Ejecutivo, puede comunicarse con la Junta de Directores Presidente. Toda la información de contacto necesaria se puede obtener en la Oficina Administrativa NEWS (707-252-3687).



2. Con el fin de garantizar privacidad, también hay una caja cerrada situada cerca de la puerta principal de la noticia vestíbulo, donde puedes dejar sugerencias, comentarios o quejas anónimamente.