

**Kambia** se compromete al tratamiento de todas las solicitudes de información, sugerencias y quejas recibidas, siempre y cuando las mismas versen sobre la actividad de la organización y guarden coherencia con el ámbito de la misma.

**Kambia** responderá siempre desde un enfoque constructivo a las comunicaciones recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una comunicación muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.

Nos reservamos por tanto la posibilidad de no responder a solicitudes y quejas que aludan a temas confidenciales, tengan indicios de ser maliciosos, o fomenten un conflicto innecesario. En ese caso se documentará tal circunstancia y se desestimará su seguimiento.

**Kambia** se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales de los emisores de solicitudes de información y quejas ante otras personas u organizaciones que no intervengan en el proceso de gestión y resolución. Se garantiza de este modo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales y Reglamento \(UE\) 2016/679, General de Protección de Datos \(RGPD\)](#) pudiéndose ejercer en cualquier momento el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión y, en su caso, portabilidad en los términos establecidos en el Reglamento mediante comunicación escrita, acompañada de documento oficial que le identifique, dirigida a **Kambia**, C/ Begonia 275. 28109 Alcobendas, Madrid o mediante la dirección electrónica [hola@fundacionkambia.org](mailto:hola@fundacionkambia.org)

Reforzando nuestro compromiso con todas las personas y entidades que nos apoyan y extendiéndolo a todas aquellas personas interesadas en nuestro trabajo, nos comprometemos a dar respuesta a todas las consultas, sugerencias y quejas que se nos planteen.

Entendemos por **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** la petición realizada por alguna persona que podría considerarse dentro del grupo interés de **Kambia** en relación a datos sobre la organización y su trabajo.

Entendemos por **QUEJA** la expresión de disconformidad realizada contra **Kambia** sobre el estándar o calidad del servicio prestado por la organización, en relación con aquellas acciones u omisiones adoptadas por el personal o los voluntarios en el ejercicio de su actividad profesional.

Respecto a la accesibilidad de esta opción, en nuestra página web además de la dirección y el número de teléfono, se encuentra también disponible la posibilidad de enviar un correo electrónico a la dirección [hola@fundacionkambia.org](mailto:hola@fundacionkambia.org)

Tanto las llamadas como los correos recibidos serán inmediatamente derivados a la persona competente en función del contenido de la consulta, sugerencia o queja, (quien responderá siempre con la mayor diligencia y celeridad posible).