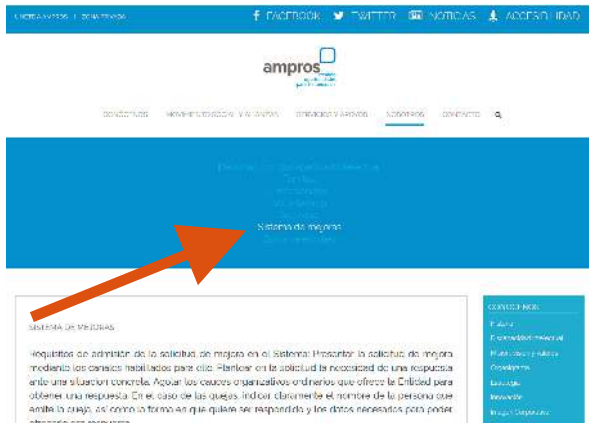




GESTIÓN DE SOLICITUDES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



www.ampros.org

Este sistema sirve a la organización para gestionar de forma eficaz las oportunidades de mejora y no perder información valiosa aportada por quienes mejor nos conocen, nuestros grupos de interés, sobre cómo cumplir mejor nuestra misión.

SUGERENCIA: Aportación de ideas o iniciativas para la mejora de los servicios. Pueden ser anónimas.

QUEJA: Insatisfacción relativa a nuestros servicios.

¿CÓMO PUEDO HACER MI APORTACIÓN?

En todos nuestros centros y servicios y en nuestra página web, existe acceso al FORMULARIO para presentar su iniciativa de mejora.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las personas con discapacidad intelectual podrán solicitar a un profesional los apoyos que necesite a la hora de presentar su sugerencia y/o queja o hacerlo con la ayuda de su familia o tutor.

FAMILIAS

Las familias por su parte, tendrán como figuras de referencia y/o apoyo a la hora de trasladar éstas a su trabajadora social, el responsable de centro o servicio, el propio director del área respecto a la que quiera formular su queja, sugerencia ...

Si tienes una queja o sugerencia y necesitas APOYO para hacerla llegar al sistema, acude a tu profesional de referencia y te explicará como hacerlo

IDEAS
RESULTADOS GESTIÓN
PROPUESTAS
OPORTUNIDADES
PARTICIPACIÓN

¿CUÁNDO LO DEBEMOS USAR EL SISTEMA DE MEJORAS?

Lo utilizaremos siempre que tengamos una SUGERENCIA o QUEJA que NO haya sido atendida por los cauces organizativos ordinarios de la entidad.

REQUISITOS DE ADMISIÓN DE LA SOLICITUD DE MEJORA EN EL SISTEMA:

- Presentar la solicitud de mejora mediante los canales habilitados para ello.
- Plantear en la solicitud la necesidad de una respuesta ante una situación concreta.
- Agotar los cauces organizativos ordinarios que ofrece la Entidad para obtener una respuesta.
- En el caso de las quejas, indicar claramente el nombre de la persona que emite la queja, así como la forma en que quiere ser respondido y los datos necesarios para poder ofrecerle esa respuesta.
- Únicamente en el caso de las quejas firmadas y con forma de contacto que no sean admitidas por no cumplir estos requisitos, se enviará una comunicación explicando los motivos de la no admisión.