



Las aportaciones de todas las personas involucradas en el proyecto de una entidad resultan fundamentales para la generación de mejoras y son un pilar básico, por tanto, de la evolución de la misma.

En el caso de AMPROS hablaríamos de familias, personas con discapacidad, profesionales, voluntarios, cliente comercial, Administración Pública, etc.

Todos podemos aportar algo y en este folleto se explica el sistema, que dentro de nuestra política de mejora, vamos a impulsar para dar respuesta a todas aquellas cuestiones que se presenten .

Todas las solicitudes serán tratadas y gestionadas con el debido respeto y confidencialidad. Los datos de carácter personal que se aporten en sus solicitudes únicamente serán utilizados en la medida que así lo requiera la correcta resolución del asunto al que se refieren.



Todos podemos hacer aportaciones para mejorar AMPROS. Estas aportaciones se tratarán dentro del sistema de mejoras de la entidad. En este folleto se explican las diferentes formas de recoger estas aportaciones y cómo se tratarán dentro de la entidad para poder dar una respuesta a las personas interesadas.

Todas las aportaciones se tratarán con respeto y serán confidenciales. Lo mismo ocurrirá con los datos personales que se den.



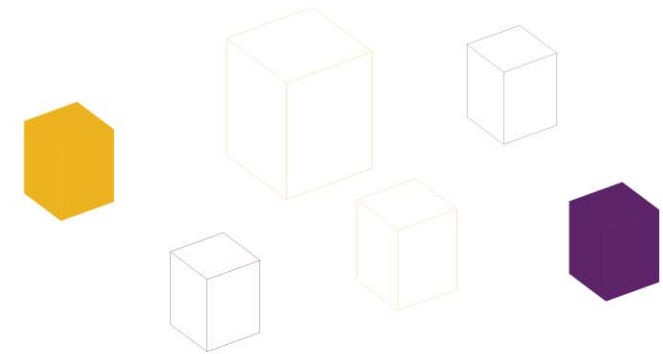
Nicolás Salmerón, 1
39009 Santander
Cantabria

Tel. 942 22 06 58/62

Fax 942 22 89 50

E-mail: calidad@ampros.org

www.ampros.org



SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAS

SUGERENCIAS, INCIDENCIAS,
QUEJAS Y RECLAMACIONES



S SUGERENCIA

Aportación de ideas o iniciativas para la mejora de los servicios. Pueden ser anónimas. Las sugerencias anónimas serán introducidas dentro del sistema pero quedarán sin respuesta.

Ejemplo: "Propongo que los probadores de Modas Z sean un poco más grandes"

I INCIDENCIA

Situación o suceso inesperado, que no implica daños personales ni materiales. Las incidencias se presentan a título informativo. Es preciso identificación de la persona que la realiza pero no exige contestación.

Ejemplo: "Mientras estaba comprando en Modas Z se ha ido la luz"

Q QUEJA

Insatisfacción. No existe un compromiso o condiciones claras previamente establecidas en relación a lo que motiva mi queja. No pueden ser anónimas. Todas llevarán respuesta.

Ejemplo: "Me gusta la ropa de Modas Z pero no tienen mi talla"

R RECLAMACIÓN

Insatisfacción que pretende un resarcimiento de lo ocurrido. Suele existir un compromiso previo y no haberse cumplido. No puede ser anónima. Todas llevarán respuesta.

Ejemplo: "Me compré una camiseta en Modas Z y al llegar a casa tenía un descosido en la espalda"



Las aportaciones que se recogerán serán sugerencias, incidencias, quejas o reclamaciones. Las sugerencias no tienen la obligación de ir firmadas. Todas las demás deben ir firmadas para poder dar una respuesta a la persona que lo presenta.

¿Cómo hacer mi aportación?

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

En todos los centros existirán asimismo **buzones** para que cada persona deposite su aportación de forma directa. Estos buzones serán revisados cada semana por el responsable del centro.

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, queja o reclamación, o bien hacerlo con la ayuda de su familia o tutor.

FAMILIAS

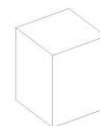
Las familias tendrán como figuras de referencia y/o apoyo a la hora de trasladar su sugerencia, queja o reclamación, a:

- Trabajadora Social.
- Responsable de Centro.
- Director Técnico del área respecto a la que quiera formular su queja, reclamación, sugerencia ...
- Director-Gerente.
- Presidencia.
- Junta Directiva.

La persona a la que se le ha trasladado se encargará de rellenar el formulario y de enviarlo posteriormente a la persona responsable del servicio de Gestión de la Calidad.

PROFESIONALES, VOLUNTARIOS, CLIENTE COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ETC.

Podrán hacer llegar sus aportaciones bien directamente a través de los buzones ubicados en los centros, de nuestra página web o a través de la persona de referencia o contacto en la entidad que rellenará el formulario correspondiente para hacerlo llegar al Servicio de Gestión de la Calidad.



¿Cómo se gestiona mi aportación para darme una respuesta?

1º ASIGNAR

Una vez presentado el formulario, la persona responsable de Gestión de la Calidad, junto con la Gerencia, asignarán la resolución de la queja o reclamación a la persona adecuada en cada caso.

2º GENERAR UNA RESPUESTA

Esta persona emitirá una respuesta ante esa queja o reclamación en el plazo máximo de 1 mes. *(En caso de ser preciso alargar este periodo se informará a las personas involucradas).*

3º CUESTIONARIO DE VALORACIÓN

En el momento que se emita la respuesta, se enviará a la persona que formuló la queja o reclamación, un cuestionario de valoración de esta respuesta.

4º COMISIÓN DE VALORACIÓN

En caso de detectar por medio del cuestionario que la respuesta que se le ha dado no ha sido para usted satisfactoria, se reunirá la comisión de valoración. Esta comisión estará formada por la persona Responsable de Gestión de la Calidad, la Gerencia y la Presidencia de AMPROS. Una vez evaluada la queja o reclamación y la respuesta que se le ha dado, emitirán un informe que harán llegar a los principales implicados. *(Podrán formar parte también de esta comisión de valoración, aquellas personas que se entienda juegan un importante papel para el correcto desarrollo de esta toma de decisiones)*



Después de presentar el formulario, se decide que persona dará una respuesta a la queja o reclamación. Cuando se de la respuesta a la persona, se enviará un cuestionario para ver si el tema ha quedado aclarado. Si no fuera así, se reuniría una comisión de valoración que elaborará un informe general.