



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.

participación
propuestas
ideas
gestión
resultados
oportunidades

Departamento de Calidad
Nicolás Salmerón, 1
39009 Santander. Cantabria
Tel. 942 22 06 58
Fax 942 22 89 50
E-mail: calidad@ampros.org

www.ampros.org

GESTIÓN DE
SOLICITUDES
DE MEJORA:
QUEJAS Y SUGERENCIAS

www.ampros.org



¿QUE ES? ¿PARA QUE SIRVE?

Es un sistema que permite canalizar las oportunidades de mejora detectadas por nuestros grupos de interés (usuarios, familias, trabajadores, administraciones públicas, clientes comerciales...)

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.

¿CUÁNDO LO DEBEMOS USAR?

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

SUGERENCIA:

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

Se introducen al Sistema pero no hay respuesta directa.

QUEJA:

Insatisfacción relativa a nuestros servicios.

Siempre que estén firmadas recibirán respuesta directa.

¿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 su trabajadora social, el responsable de centro o servicio, el propio director del área respecto a la que quiera formular su queja, sugerencia ...



The screenshot shows the AMPROS website interface. At the top, there is a search bar and navigation menus for 'Identidad', 'Programas', 'Servicios', 'Áreas', 'Comunicación', 'Descargas', and 'Imágenes'. Below the navigation, there are several service icons: 'Bolsa de Empleo', 'Voluntariado', 'Contacto', 'Gestión de Mejoras: Quejas y Sugerencias', and 'Responsabilidad social corporativa'. The main content area is titled 'Formulario para la presentación de quejas y sugerencias'. It includes a 'Inicio' breadcrumb, a 'Gestión de Mejoras: Quejas y Sugerencias' header, and a 'Descarga aquí el folleto explicativo.' link. Below this, there is a text box for 'Nombre' and 'Correo electrónico', and a 'Enviar' button. A note at the bottom of the form says: 'Si sólo quiere hacer una sugerencia rellene el campo de debajo y envíelo. Por favor, anote aquí su sugerencia y pulse enviar.'

www.ampros.org

Cómo se gestiona mi aportación para darme una respuesta?

1º-ASIGNAR:

Una vez presentado el formulario, el Departamento de Calidad, junto con el Director-Gerente, asignarán la resolución de la queja a la persona adecuada en cada caso. Siempre que la queja proceda de un trabajador, se informará a RRHH, y a SAI si se trata de una persona con discapacidad intelectual o familia, independientemente de que sean o no los encargados de generar la respuesta. De esta forma se garantiza el flujo de la información.

2º-GENERAR UNA RESPUESTA:

Esta persona responsable emitirá una respuesta ante esa queja en el plazo máximo de 1 mes y en la forma en la que el emisor de la queja desee esa respuesta.

3º- CUESTIONARIO DE VALORACIÓN:

En el momento que se emita la respuesta, el Departamento de Calidad enviará a la persona que formuló la queja, un cuestionario de valoración de esta respuesta. El objetivo es conocer tanto la satisfacción respecto a la respuesta a la queja como respecto al funcionamiento del sistema (tiempos, trato, disponibilidad...)