

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las **Quejas y Sugerencias** constituyen mecanismos activos de participación de gran importancia para una entidad como la nuestra. Por ello y en búsqueda de la mejora continua y la excelencia en la gestión, hemos elaborado un protocolo de quejas y sugerencias que ponemos a disposición de las personas socias, beneficiarias de servicios, así como del público en general para que puedan hacernos llegar sus quejas y reclamaciones y poderlas gestionar.

Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que va a ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de las personas usuarias, los profesionales y por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios que ofrecemos.

Definición:

- **Queja:** exposición de una incidencia, durante la prestación de un servicio por parte de la organización, que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.
- **Sugerencia:** manifestación o declaración en la que se transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la organización o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido

Procedimiento:

Formulación de las Quejas y Sugerencias: Anexo I se descarga de la página web de AICCV

Canales de presentación de Quejas y Sugerencias: Las personas usuarias podrán formular sus Quejas o Sugerencias de tres formas:

1. Presencialmente en la sede de AICCV,
C/Taula de Canvis nº 8 pta 2, 46001 Valencia
2. Por correo postal dirigido a
Asociación de Implantados Cocleares de la Comunidad Valenciana.
Área de quejas y reclamaciones
C/Taula de Canvis nº 8 pta 2, 46001 Valencia
3. Por medios telemáticos. Por email: aiccv@implantecoclear.org

Acuse de recibo: Una vez recibida la queja o sugerencia, se facilitará a la persona interesada constancia de la presentación de la misma a través del medio que éste haya indicado al respecto.

Plazo máximo de contestación: Se fija un plazo de 1 mes* para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas.

*Durante épocas vacacionales (mes de semana santa, agosto y diciembre), la oficina no trabajan a pleno rendimiento, por lo que el plazo durante ese periodo se puede ampliar.