



Manual de Procedimiento del Canal de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

1. Introducción:

El objetivo de este manual es establecer el sistema para la gestión de quejas, reclamaciones y denuncias que permita identificar insatisfacción e irregularidades en la organización. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitarán canales para el envío de las quejas, reclamaciones y denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés.

Una queja implica un descontento ante una situación. Una reclamación es cuando se detectan unos hechos que afectan al funcionamiento normal en la prestación del servicio; y una denuncia es la manifestación de un hecho ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción realizada por la organización.

2. Procedimiento:

APROSU habilitará un canal de comunicación a través de un formulario web para la recepción de quejas, reclamaciones y denuncias.

Este formulario será recibido por la persona designada por la Dirección, en este caso el técnico de Calidad responsable del proceso de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Denuncias, el cual se compromete a tratar de manera confidencial la información recibida.

Las quejas, reclamaciones y denuncias se pueden realizar anónimamente; cuando son recibidas son registradas en una No Conformidad del sistema de gestión de calidad, y posteriormente son estudiadas/investigadas por la Dirección-Gerencia y las personas designadas por esta, realizando un informe de conclusiones al respecto cuando sea necesario.

En el caso de quejas y reclamaciones se llevarán a cabo propuestas de mejoras en los servicios afectados; en el caso de denuncias que hayan sido verificadas se procederá a imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas, y en los casos de constituir un delito, se pondrá en conocimiento de las autoridades.

La tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias se realizará en la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo máximo de 60 días para dar respuesta a las mismas.