Título	**Gestion de quejas, sugerencias y reclamaciones**
Edición y fecha	Ed.2 (Nov-2014)
Responsable del proceso	Dirección/Secretario
Código de proceso	2.1.4.

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
Las quejas y sugerencias se recogerán a través de los canales establecidos. Las formuladas oralmente, si se pueden solucionar en el momento, se hará. El resto según el procedimiento estipulado.	Receptor de la queja, sugerencia o reclamación	Procedimiento de quejas y sugerencias	
Se ANOTA la AQS en el registro de AQS.	Receptor de la queja, sugerencia o reclamación		
Realizar DERIVACIÓN según procedimiento establecido.	Receptor de la queja, sugerencia o reclamación		
Realizar la PROPUESTA DE MEJORA	Responsable del proceso		
ANALIZAR Y APROBAR la propuesta de mejora, si procede. Si es una pequeña cuestión operativa la mejora debe ser aplicada con rapidez.	Secretario		
COMUNICAR la mejora al cliente solicitante en un plazo máximo de 10 días	Responsable del proceso		
El responsable del proceso asignado REALIZA la mejora	Responsable de proceso		
Completar registro de AQS	Responsable de proceso	Registro de AQS	
Revisar y mejorar el sistema: Anualmente comprobar los resultados, el funcionamiento del sistema y su aportación a la mejora del servicio, decidiendo los AJUSTES oportunos para el siguiente año si fuera necesario.	Secretario		