

## PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La resolución con rapidez de las quejas requiere una elevada capacidad de las personas para identificar y aplicar posibles soluciones, un procedimiento claro de actuaciones en las diferentes situaciones que se puedan presentar y una elevada capacidad de las personas por trabajar en equipo

Es especialmente relevante la gestión de quejas o sugerencias que impliquen a diferentes departamentos.

Para conseguir una organización con elevada capacidad de actuación se deben seguir los siguientes principios:

1. Definir las responsabilidades de las diferentes actividades y funciones de la organización.
2. Definir los procedimientos de actuación para las diferentes tipologías de quejas/sugerencias.
3. Desarrollar la capacidad de iniciativa, actuación autónoma y trabajo en equipo del personal.

Muchas veces, las quejas / sugerencias expresadas por los visitantes (sobre todo las expresadas verbalmente) se pierden, se le haya dado o no una solución. De este modo no queda constancia del tipo de quejas que se dan con más frecuencia, e incluso, el número de quejas / sugerencias a las que "No" se ha dado respuesta ni el nº de quejas / sugerencias a las que "Sí" se ha dado respuesta (incluyendo el tiempo de reacción).

Es pues muy importante tomar nota de toda queja / sugerencia para que quede constancia de todas ellas y poder así hacer un buen seguimiento de los indicadores de calidad

El correcto funcionamiento del Procedimiento requiere una amplia capacidad de acción por parte de las personas para mejorar la satisfacción del visitante, pero ofrece además un canal formal de transmisión de quejas / sugerencias para aquellos casos en los que no sea posible una acción inmediata y autónoma del empleado.

Para ello se dispondrá de un buzón de sugerencias en los equipamientos y se realizarán encuestas esporádicas. Toda queja / sugerencia debería ser respondida (reforzando un canal de seguimiento de las mismas).

Asimismo, se dispondrá de un formulario de comunicación en la WEB, que quede claramente visible.

Toda persona podrá comunicarse con la Fundación por medio de este sistema.

La persona responsable del mantenimiento de la web, será la encargada de canalizar la queja o sugerencia, para que la respuesta no supere las 48 horas.

El éxito de un Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias del visitante depende de la información que se recoge sobre los resultados que está generando la interacción entre el servicio (personal y equipamiento) y el visitante.