



Definición	Este protocolo define la sistemática empleada por ASPRONTE para determinar el modo de actuación de recogida, tratamiento y respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios y familiares del centro.	
Objetivo:	Mejorar la calidad de la atención prestada a los usuarios del centro y sus familias Facilitar la resolución de conflictos entre centro, usuarios y familias Favorecer la adaptación de los usuarios al centro	
Población diana	Todos los usuarios del Centro Ocupacional y sus familias	
Profesionales que interviene	Directora de Centro	
Frecuencia:	Cuando sea necesario por la presentación de una sugerencia, queja o reclamación	
Medios materiales:	No se precisan	
Rble. proceso:	Directora Centro	Documentos a archivar: Formulario de Sugerencia, Queja o Reclamación

DESARROLLO DEL PROTOCOLO

ACTUACIÓN:	
Protocolos de sugerencias, quejas y reclamaciones:	<ul style="list-style-type: none">- Las sugerencias de los usuarios/as y familiares del centro se depositan en el buzón de sugerencias del centro, localizado en la recepción, de forma visible y fácil acceso. La psicóloga responsable, informará mensualmente, al resto del personal en la reunión mensual de coordinación, las sugerencias transmitidas por los usuarios/as. Se realizará la valoración y su posterior puesta en marcha en el caso que fuera viable.- Las quejas y reclamaciones serán transmitidas verbalmente por los usuarios/as del centro a la psicóloga-responsable. Posteriormente serán recogidas por escritos en el informe de sugerencias y reclamaciones, informando a la gerencia del centro. Todas las quejas o reclamaciones respondidas a las personas que las cursaron telefónicamente o por escrito, dejando registro de dicha comunicación.- Las quejas o reclamaciones que, a juicio del Responsable de Calidad, Gerente y/o directora del centro, tengan un grado de gravedad o importancia relevante, serán tratadas a través del procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.