

## PROTOCOL D'ACTUACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les Queixes i Suggeriments constitueixen mecanismes actius de participació de gran importància per a una entitat com la nostra. Per això i en cerca de la millora contínua i l'excel·lència en la gestió, hem elaborat un protocol de queixes i suggeriments que posem a la disposició de les persones sòcies, beneficiàries de serveis, així com del públic en general perquè puguen fer-nos arribar les seues queixes i reclamacions i poder-les gestionar.

Ambdues proporcionen una valuosa retroalimentació que serà utilitzada per a millorar, d'una banda, la satisfacció de les persones usuàries, els professionals i per un altre, els processos interns que donen lloc a la prestació dels serveis que oferim.

Definició:

- **Queixa:** exposició d'una incidència, durant la prestació d'un servei per part l'organització, que produeix en la persona que reclama la percepció d'ineficàcia o d'actuació inadequada, i requereix d'una resposta.
- **Suggeriment:** manifestació o declaració en la qual es transmet una idea amb la qual pretén millorar els serveis que presta l'organització o algun dels seus processos o bé sol·licita la prestació d'un servei o actuació no previst o no ofert.

### Procediment:

**Formulació de les Queixes i Suggeriments:** Annex I es descarrega de la pàgina web d'AICCV

**Canals de presentació de Queixes i Suggeriments:** Les persones usuàries podran formular les seues Queixes o Suggeriments de tres formes:

1. Presencialment en la seu d'AICCV,  
C/Taula de Canvis núm. 8 pta 2, 46001 València
2. Per correu postal dirigit a  
Associació d'Implantats Cocleares de la Comunitat Valenciana.  
Àrea de queixes i reclamacions  
C/Taula de Canvis núm. 8 pta 2, 46001 València
3. Per mitjans telemàtics. Per email: [aiccv@implantecoclear.org](mailto:aiccv@implantecoclear.org)

**Justificant de recepció:** Una vegada rebuda la queixa o suggeriment, es facilitarà a la persona interessada constància de la presentació de la mateixa a través del mitjà que aquest haja indicat sobre aquest tema.

**Termini màxim de contestació:** Es fixa un termini d'1 mes\* per a informar les persones interessades de les actuacions realitzades.

\*Durant èpoques vacacionals (mes de setmana santa, agost i desembre), l'oficina no treballen a ple rendiment, per la qual cosa el termini durant aqueix període es pot ampliar.