

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS RECIBIDAS POR LA RED DISTRIBUIDA DE IMAGEN BIOMÉDICA (REDIB)



Referencia: REDIB-04-SYR	Versión: 1	Fecha: 2022-11-01
--------------------------	------------	-------------------

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	3
4. DESCRIPCIÓN .....	3
4.1. APERTURA .....	3
4.2. TRATAMIENTO .....	3
4.3. CIERRE .....	4
4.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	4
5. ARCHIVO .....	4

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las acciones a desarrollar para la gestión de las sugerencias y reclamaciones de usuarios recibidas por ReDIB.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento establece los mecanismos de atención a las sugerencias y reclamaciones como instrumento que facilite la mejora continua de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios de esta ICTS e incremente la satisfacción de los usuarios.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Comité de Coordinación de ReDIB será responsable de la coordinación y seguimiento del buzón de sugerencias y reclamaciones. Ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero no de resolución de la reclamación o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a la propia actividad de la ICTS o se pueda resolver de forma inmediata.

La resolución de la reclamación o implantación de la sugerencia será responsabilidad del nodo implicado.

## 4. DESCRIPCIÓN

Se establecen mecanismos homogéneos en cuanto a plazos y formas de actuación, así como un sistema de control de la eficacia y rendimiento de la gestión realizada por ReDIB.

Este procedimiento contempla las tareas a desarrollar respecto a:

- Apertura
- Tratamiento
- Cierre
- Control y seguimiento.

### 4.1. APERTURA

Cualquier usuario puede presentar sus sugerencias y/o reclamaciones vía web de ReDIB, quedando registradas en la aplicación de la ICTS que gestiona el servicio de atención a usuarios.

El sistema genera automáticamente al usuario un email tipo como acuse de recibo.

Todas las peticiones registradas en la web de ReDIB implicarán en todo caso una respuesta por parte del responsable del nodo afectado.

### 4.2. TRATAMIENTO

Recibida una sugerencia o reclamación, desde el Comité de Coordinación de ReDIB se procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su tramitación:

- En los casos en los que no proceda la tramitación de la sugerencia o reclamación ésta se dará por desestimada, procediéndose al archivo de la misma y comunicándose de inmediato al usuario que la presentó, con expresión del motivo de la desestimación.
- En el supuesto de que la sugerencia o reclamación sea aceptada para su tramitación, el Coordinador de ReDIB remitirá comunicación al interesado, vía email, indicándole que su

reclamación o sugerencia ha sido remitida al nodo competente para su contestación, así como la fecha en la que se ha remitido

Si fuera necesario, se requerirá al solicitante vía email para que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación.

Recibidas la sugerencia o reclamación en el nodo afectado, éste notificará al interesado, en el plazo de veinte (20) días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del interesado, las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

Se elaborará la contestación al usuario teniendo en cuenta, para ello, las siguientes pautas orientativas:

- Toda queja o sugerencia merece atención, y requiere una respuesta rápida y en plazo.
- La respuesta debe estar personalizada: dirigida a un usuario en concreto.
- Si se trata de una queja justificada la respuesta empezará siempre con una disculpa.
- La respuesta debe tratar todas y cada una de las cuestiones recogidas en la queja o sugerencia.
- Se debe utilizar un lenguaje claro, evitar tecnicismos innecesarios.
- Se evitará asumir compromisos que no se puedan cumplir.
- La respuesta a una queja o a una sugerencia terminará siempre con un agradecimiento al interesado por su colaboración.

#### **4.3. CIERRE**

Para finalizar el proceso, el coordinador/comité de coordinación de ReDIB recogerá toda la información disponible sobre la reclamación o sugerencia para, posteriormente, poder transformar estos datos en información valiosa para la ICTS.

En la base de datos de ReDIB, de reclamaciones y sugerencias recibidas, se incluirá la siguiente información mínima:

- Datos personales del interesado.
- Fecha de entrada.
- Canal de entrada.
- Tipo de comunicación: sugerencia/reclamación en relación con los Servicios prestados.
- Motivo de la reclamación o sugerencia.
- Fecha de resolución.
- Comentarios.

#### **4.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El coordinador/comité de coordinación de ReDIB analizará detalladamente los datos derivados de la tramitación de las reclamaciones y sugerencias recibidas en relación con sus servicios, con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión de la propia ICTS o en la prestación de sus servicios y mejorar así el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **5. ARCHIVO**

ReDIB archivará la documentación relativa a reclamaciones y sugerencias durante un plazo mínimo de tres (3) años desde la fecha de recepción de cada una y, en su caso, conforme a la legislación de aplicación.