

### 3.4 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Todas las quejas y reclamaciones se gestionan a través del correo [buzonquejasysugerencias@info.carm.es](mailto:buzonquejasysugerencias@info.carm.es)
- Para evitar demoras o errores en la gestión, dos técnicos del INFO reciben los correos con las reclamaciones, de modo que el buzón de quejas no está nunca desatendido.
- Los técnicos canalizan y encauzan las reclamaciones y quejas cuando es necesario una respuesta especializada.
- La gestión de las mismas con un resumen de su contenido, tiempo de respuesta, técnico responsable se archivan en una tabla de Excel.