

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE ACTUACIÓN EN QUEJAS Y RECLAMACIONES

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el sistema a seguir para la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas en el Centro o de las que éste sea responsable.

## 2. OBJETIVO

Conseguir mayor eficacia y transparencia en la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, dejando registrado la manera de proceder ante dicha situación.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todo tipo de quejas y sugerencias formalizadas por las personas destinatarias de los servicios que presta la asociación Alternativa en Marcha, independientemente del medio o forma de presentación.

Ámbito de aplicación: las quejas y/o sugerencias podrán estar dirigidas al personal de Alternativa en Marcha o a todo el equipo, así como a los/as voluntarios/as que colaboran y otras personas usuarias o participantes en los diferentes proyectos de la asociación.

## 4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.

- **Queja:** Entendemos que se trata de una manifestación de insatisfacción o disgusto de las personas usuarias con los servicios recibidos. Se diferenciaría de reclamación en que ésta pide solución e incluso menciona la acción requerida para subsanar la deficiencia.

- **Sugerencia:** Es una iniciativa de las personas usuarias para mejorar la calidad de los servicios.

Se dará tratamiento de quejas o sugerencias a las que formulen las personas destinatarias de los servicios y proyectos de Alternativa en Marcha, no a las formuladas por el personal prestador de servicios, que cuenta con otras vías para manifestar su insatisfacción o sus iniciativas de mejora.

## **5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.**

### **5.1. Formulario de quejas y sugerencias.**

El formulario está disponible en el local de Alternativa en Marcha, a disposición de las personas usuarias o demandantes de los servicios y proyectos de Alternativa en Marcha. En el local se contará con una cantidad suficiente de ejemplares impresos del formulario de quejas y sugerencias a fin de evitar a las personas tiempos de espera innecesarios.

Ajustándonos a lo establecido en la Orden 612/1990 de 6 de noviembre, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990 de 26 de octubre relativo al régimen de autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales, las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del rectamente, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma.

Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el/la interesado/a que la formula como por el/la representante del Servicio o proyecto de Alternativa en Marcha al que se dirige. Este/a último/a guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante.

### **5.2. Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.**

#### **Descripción:**

5.2.1. Sugerencias. Estas se hacen verbalmente en las reuniones de cada recurso o proyecto y se recogen en el acta de dicha reunión. Si las sugerencias son viables,

los/as coordinadores de cada proyecto proponen la mejor forma de ponerlas en funcionamiento una vez valoradas junto con el equipo de trabajo correspondiente.

5.2.2. Quejas y reclamaciones. En el local de Alternativa en Marcha hay hojas de reclamaciones a disposición de las personas demandantes o participantes en los proyectos. Cuando una persona quiere poner una queja o reclamación, debe rellenar la hoja y entregarla a cualquier miembro del equipo que entregará una copia a la interesada y otra al/la coordinador/a la coordinadora del proyecto. Para la resolución de las reclamaciones se seguirán los siguientes pasos:

- a. Se abre un Registro de Reclamación de Personas con la información: Nombre de la persona. Número de documento. Fecha de la reclamación. Recepción escrita. Motivo de la reclamación.
- b. El profesional del equipo que se encuentre en el local será la persona responsable de trasladar el formulario al Coordinador/a del proyecto.
- c. El/la coordinador/a recaba toda la información necesaria sobre la reclamación, consultando con la/s persona/s involucrada/s, los problemas detectados y la situación del hecho en sí y a su vez lo trasladará a la Junta Directiva de la Asociación Alternativa en Marcha por razón de la materia sobre la que verse la queja o sugerencia, quién, tras recabar, en su caso, los informes correspondientes, preparará el borrador de contestación a la persona interesada.
- d. En todos los casos en los que el interesado/a indique que desea tener constancia de la recepción de la queja o sugerencia a través de copia del modelo oficial, carta, e-mail u otros que especifique, la Junta Directiva de la Asociación, responsable de preparar la contestación, comunicará a la persona interesada la recepción de la queja o sugerencia a través del medio especificado.
- e. Se dará contestación a las quejas y sugerencias en las que figuren nombre y apellidos, domicilio y firma del interesado/a.
- f. La contestación a la queja o sugerencia deberá efectuarse a la mayor brevedad posible, desde la recepción de la misma, previas las aclaraciones que se estimen

oportunas recabar de la persona, y en ella se informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso.

## **6. REGISTROS**

- Actas de reuniones.
- Libro de registro de reclamaciones de personas.
- Hoja de reclamaciones (ver ANEXO 1)

## **7. ANEXOS**

**Anexo 1. Modelo de hoja de reclamaciones**





.....  
.....

FIRMA Y SELLO DE LA ENTIDAD

*La entidad responsable del fichero es la Asociación **Alternativa en Marcha**, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, tal como se recoge en la ley 15/99 de 13 de Diciembre de Datos de Carácter Personal.*