

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	FECHA: 30/09/2023
PROTOCOLO DE MEJORAS DE ACTUACIÓN.	PÁGINA: 1 de 2 EDICIÓN: 03

OBJETO

Identificación de las quejas y reclamaciones de los usuarios/as y sus familias.

ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Es aplicable a todas las personas usuarias del Centro y sus familias y/o representantes legales.

PROFESIONALES IMPLICADOS:

Dirección, equipo técnico de referencia de el/a usuario/a implicado/a.

RECURSOS MATERIALES

- Documentación de registro de quejas y reclamaciones

PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN

Identificación de las no conformidades

Las reclamaciones de los usuarios/as, y sus familias se pueden recoger por diversas fuentes:

- A) **Reclamación verbal**, la persona que recoge la queja indica al usuario/a que su incidencia/ queja será comunicada para resolver el problema. Se le solicita el nombre y el motivo de la reclamación, así como sus datos de contacto. Toda esta información se transfiere al equipo directivo, el cual se responsabilizará de que se contacte con la persona para recabar toda la información necesaria y proceder a la resolución de la reclamación.
- B) **Reclamación escrita**: se entrega a la responsable del Centro la copia de la reclamación junto con los datos de contacto del reclamante para que proceda a la resolución de la misma.

Tratamiento de las reclamaciones de los usuarios/as.

1.- Ante la llegada de una incidencia, recibida en cualquier soporte o medio, se abre un Registro de Reclamación de Usuarios/as siguiendo las indicaciones (ver anexo).

Recaba la siguiente información, que será ofrecida por el usuario/a en este caso su familia:

- Nombre del usuario/a.
- Fecha de la reclamación y objeto de la misma.
- Recepción telefónica/oral o escrita.
- Motivo de la reclamación.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	FECHA: 30/09/2023
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	PÁGINA: 2 de 2 EDICIÓN: 03

2.- La directora junto con el equipo de gestión, en su caso, recaba toda la información necesaria sobre la reclamación, consulta con las personas involucradas, los problemas detectados y la situación del trabajo en sí y determina si la reclamación es procedente o no (es decir si el usuario/a tiene razones para reclamar o no).

3.- En caso que la reclamación no sea procedente, lo comunica a la familia exponiendo sus alegaciones. En este caso se considera la reclamación cerrada, registrando la fecha de la comunicación a la familia en el Registro de Reclamación.

4.- En caso de que la reclamación sea procedente, la directora decide sobre la resolución a adoptar y lo comunica a los implicados, al Consejo de Participación, y a la junta directiva si es necesario.

5.- El Centro se pondrá en contacto con la familia para indicarle la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo, la directora enviará una carta, lo comunicará al Consejo de Participación para estudiar de nueva la reclamación, y, en su caso, nuevas alegaciones del reclamante

6.- En caso de que la reclamación hubiese sido escrita, una vez solucionada ésta, la directora o en su defecto una profesional de gestión, enviará una carta, indicándole las acciones tomadas para su resolución y evitar su repetición.

7.- Una vez que la familia que presenta la reclamación y la Centro llegan a un acuerdo, desde el Centro cierra la reclamación, quedando registrado el cierre en la hora de reclamación.

VIAS	RESPONSABLE
RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O NO CONFORMIDADES	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA.
GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y/O NO CONFORMIDADES	DIRECCIÓN EMPRESA PROFESIONALES IMPLICADOS



HOJA DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN Nº _____

VERBAL

ESCRITA

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL Y ATENCIÓN TEMPRANA APANAH-HELIX
AVDA. REINA VICTORIA, 5 03600 ELDA (ALICANTE)
CDIAT APANAH-HELIX G53093514
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVAS Y SUS FAMILIAS

El día _____ de _____ de _____, D./Dña. _____ con
DNI _____, con dirección en _____

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

ALEGACIONES DE LA FAMILIA

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.

CIERRA EXPEDIENTE _____

Fdo. _____



HOJA DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN Nº _____

VERBAL

ESCRITA

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
AVDA. REINA VICTORIA, 5 03600 ELDA (ALICANTE)	
CDIAT APANAH-HELIX	G53093514
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVAS Y SUS FAMILIAS	

El día _____ de _____ de _____, D./Dña. _____ con
DNI _____, con dirección en _____

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

ALEGACIONES DE LA FAMILIA

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.

CIERRA EXPEDIENTE _____

Fdo. _____