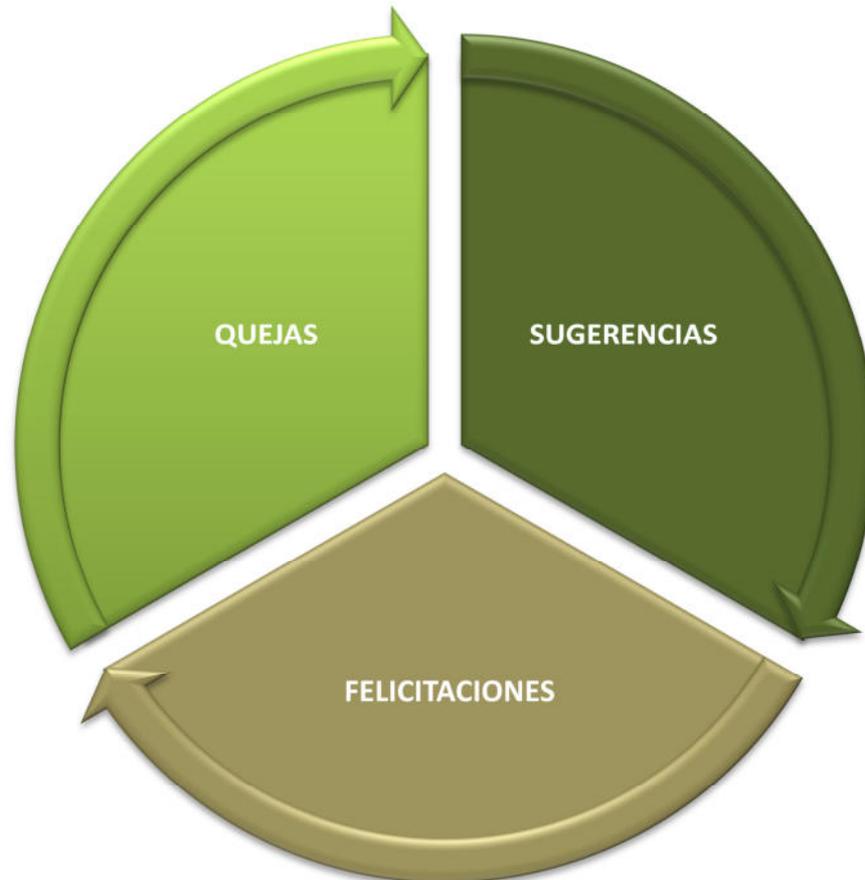


PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



FUNDACIÓN
ADEMO



Plena
inclusión
Madrid

1. OBJETIVO Y FINALIDAD

El objetivo de este protocolo es establecer el sistema a seguir para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones que nuestros clientes/usuarios presenten en alguno de nuestros centros o servicios ya sea de forma escrita o verbal.

De esta forma, el protocolo de quejas, sugerencias y felicitaciones se establece como una herramienta más del sistema de calidad que persigue la mejora continua de los servicios y apoyos ofertados por Fundación ADEMO.

El protocolo de quejas, sugerencias y felicitaciones no es un mecanismo para presentar reclamaciones formales sobre los servicios y apoyos. Para este fin deberá utilizarse los libros de hojas de reclamaciones existentes en todos los centros y servicios de Fundación ADEMO.

2. RESPONSABLES

El responsable de calidad será el responsable de la coordinación y el seguimiento del sistema, mientras que en los centros y servicios implicados en las quejas, sugerencias o felicitaciones serán los directores/as de los centros y servicios los responsables de su gestión en tiempo y forma.

3. CENTROS Y SERVICIOS DE APLICACIÓN

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a cualquiera de los centros y servicios de Fundación ADEMO: centro de atención temprana, centro educativo, centros ocupacionales, viviendas tuteladas, servicio de ocio, así como la sede central.

4. CLIENTES

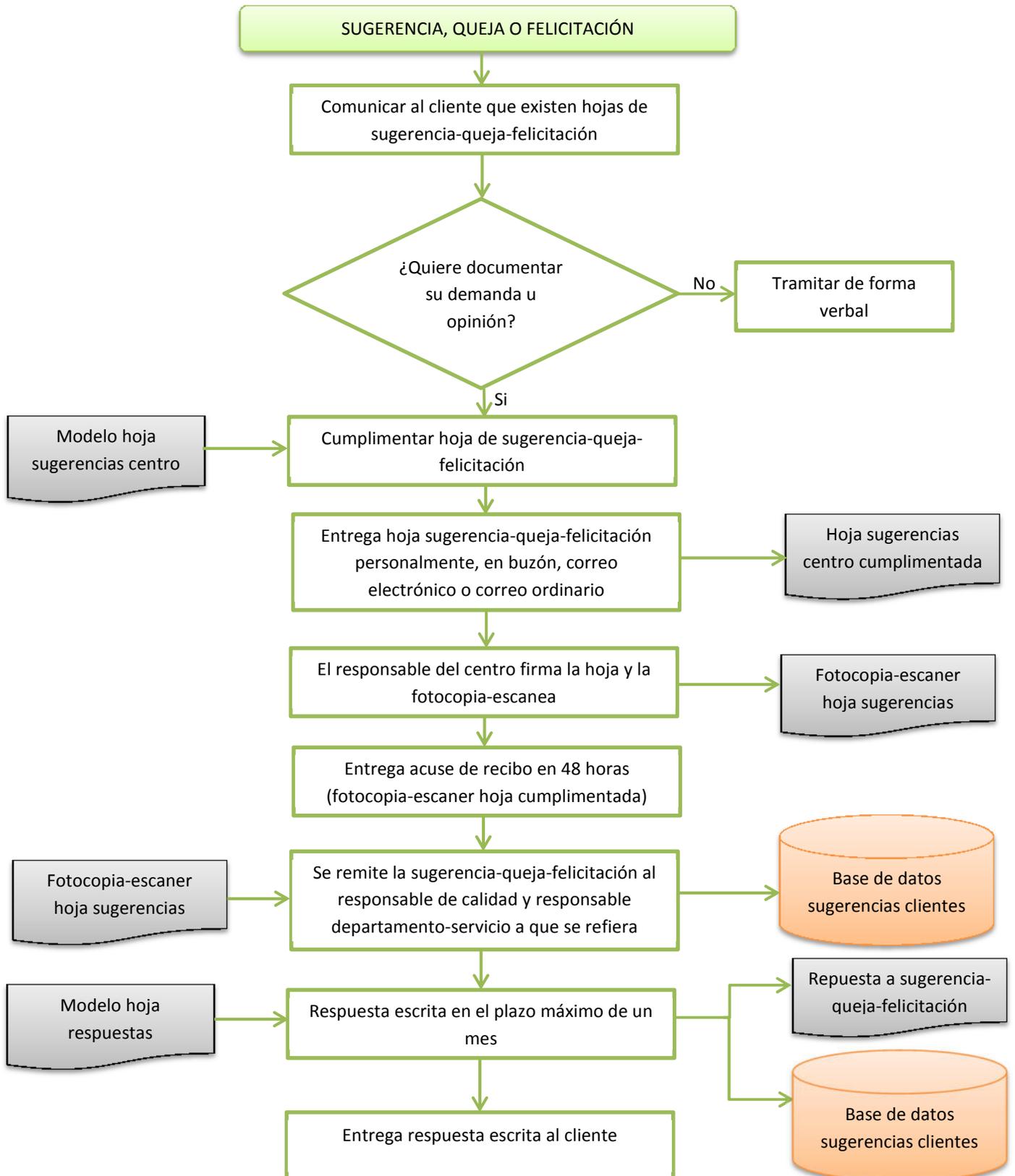
Podrán formular quejas, sugerencias y felicitaciones todas las personas con discapacidad intelectual o con riesgo de padecerla y sus familias que tengan algún tipo de relación con alguno de los centros y servicios de la Fundación ADEMO y lo consideren necesario, siendo asimismo los agentes proveedores del proceso los centros y servicios y los responsables de los mismos.

5. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

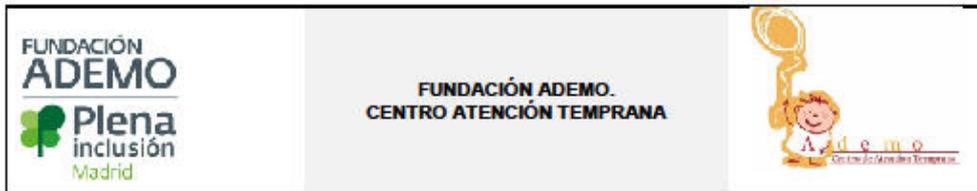
- Las demandas u opiniones que los clientes deseen realizar se tramitarán por el sistema de quejas, sugerencias o felicitaciones a no ser que sean reclamaciones. Estas tienen su sistema oficial específico.
- En caso de que sea una demanda u opinión verbal se informará que existen hojas específicas para poder dejar constancia escrita. En caso de que no desee dejar constancia escrita se atenderá de forma verbal.
- La hoja podrá ser cumplimentada por el cliente o por otra persona, pero siempre deberá estar firmada por el promotor de la misma.
- Las quejas, sugerencias o felicitaciones se podrán formular presencialmente, en los buzones de sugerencias existentes en los centros, por correo electrónico o por correo postal. Para ello se les facilitará en el centro o servicio la correspondiente hoja de sugerencias.
- En un plazo aproximado de 48 horas se entregará un acuse de recibo mediante la fotocopia o escaner de la hoja presentada fechada y firmada por el responsable del centro o servicio.
- Las sugerencias, quejas o felicitaciones se remitirán al responsable de calidad y a la persona, departamento o servicio a que hagan referencia. En un plazo no superior a un mes se emitirá una respuesta escrita a las mismas mediante el modelo que figura en el anexo II: agradecimiento en caso de felicitación, estudio de viabilidad en caso de sugerencias, o respuesta motivada en caso de quejas.
- Todas las hojas de sugerencias, anexo I, tendrán un código que consistirá en poner una Q en caso de quejas, una S en caso de sugerencias y una f en caso de felicitación seguido de las iniciales de cada centro seguida de 4 números ordenadas desde el 0001 en adelante. Ejemplo: El ejemplar de atención temprana será: AT-Q0001, AT-S0001 o AT-F0001; viviendas tuteladas: VT-Q0001, VT-S0001 o VTF0001; centros ocupacionales: CO1-Q0001, CO1-S0001 o CO1-F0001, etc.
- Los responsables de centros y servicios serán los encargados de llevar cabo los siguientes pasos:
 - Recibir la hoja de sugerencia por parte de las familias o de las personas usuarias de su centro.
 - Comprobar que está debidamente cumplimentada y firmada.
 - Firmar como que se ha recibido y escanearla o fotocopiarla y entregar acuse de recibo a la familia o usuario.
 - Tramitar la sugerencia, queja o felicitación con el departamento o persona a que corresponda.
 - Enviar la hoja de sugerencias junto con el informe valorativo al departamento de calidad donde se archivarán debidamente.

- Entregar a la familia o a la persona usuaria del centro o servicio la respuesta escrita.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO II HOJA DE RESPUESTA



RESPUESTA A SUGENCIAS-QUEJAS

NUMERO DE CÓDIGO

DIRIGIDO A:

RESPUESTA:

Madrid a. de de 201

Firma del responsable

Firma del solicitante

.....

.....

