

PROTOCOLO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



La asociación cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en su página web para que cualquier persona pueda notificarnos si considera que necesitamos mejorar en algún aspecto o si tienen alguna sugerencia para que podamos añadir a nuestros servicios. Otra forma de realizarse sería a través del correo electrónico: trabajadorsocial@asexve.es, escribiendo la persona su nombre y apellidos, DNI, su número de teléfono y el motivo de su queja o sugerencia.

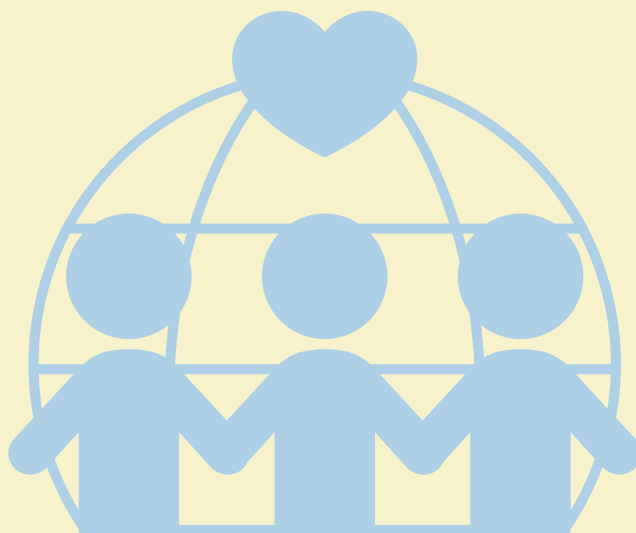
Todas las quejas o sugerencias serán bienvenidas a la asociación.

Cuando se reciba algún tipo de reclamación se seguirán los siguientes pasos:

1. Ante la llegada de una incidencia, recibida en cualquier soporte o medio, ASEXVE abre un “registro de reclamación” (Anexo I).
2. La persona responsable recabará toda la información necesaria sobre la reclamación: consulta con las personas involucradas, los problemas detectados y la situación del trabajo en sí y determinarán si la reclamación es procedente o no.
3. En caso de que la reclamación no sea procedente, lo comunicarán al usuario/a exponiendo sus alegaciones. En este caso se considera la reclamación como cerrada, registrando la fecha de comunicación al usuario/a en el Registro de Reclamación.
4. En caso de que la reclamación sea procedente, el responsable asignado de ASEXVE decidirá sobre la resolución a adoptar y lo comunicará a los implicados y a la Junta Directiva para que estén informados.
5. En cualquiera de los dos supuestos, el plazo máximo de respuesta a la persona que realiza la reclamación será de 10 días laborales.
6. La Asociación ASEXVE se pondrá en contacto con el usuario/a para indicarle la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo, el responsable de ASEXVE lo comunicará a los implicados y a la Junta Directiva para estudiar de nuevo la reclamación, y, en su caso, nuevas alegaciones del reclamante.
7. Una vez que el reclamante y el reclamado llegan a un acuerdo, el responsable de ASEXVE cerrará la reclamación, quedando registrado el cierre en la hoja de reclamación.

Cuando se realice una sugerencia a la asociación se realizará lo siguiente:

1. Ante la llegada de una sugerencia, recibida en cualquier soporte o medio, ASEXVE abre un “registro de sugerencia” (Anexo II).
2. La persona responsable revisará la sugerencia realizada analizando la viabilidad de la misma, teniendo en cuenta las características y estructura de la asociación.
3. En caso de que la aportación no tenga cabida en la asociación se guardará en los registros de ASEXVE por si en un futuro pudiera servir para mejorar.
4. En caso de que la sugerencia se considere viable, se comunicará a la Junta Directiva para que la examinen y dicten resolución para que se lleve a cabo o no.
5. En cualquiera de los dos supuestos, se responderá a la persona dándole las gracias por su aportación y animándole a seguir ofreciéndonos sugerencias en un futuro.



ANEXOS

ANEXO I: Registro de reclamación

A las ___ horas del día ___ de _____ del _____, la persona con nombre y apellidos _____, DNI _____, y domicilio en el municipio _____, con C.P. _____, teléfono _____ y correo electrónico _____.

Motivo de la reclamación:

Firma y sello de ASEXVE:

ANEXO I: Registro de sugerencias

A las ___ horas del día ___ de _____ del _____, la persona con nombre y apellidos _____, DNI _____, y domicilio en el municipio _____, con C.P. _____, teléfono _____ y correo electrónico _____.

Sugerencia realizada:

Firma y sello de ASEXVE: