

Las **Quejas y Sugerencias** constituyen mecanismos activos de participación de gran importancia para una entidad como la nuestra. Por ello y en búsqueda de la mejora continua y la excelencia en la gestión, hemos elaborado un protocolo de quejas y sugerencias que ponemos a disposición de las asociaciones federadas, sus profesionales, las personas con parálisis cerebral y discapacidades afines así como del público en general para que puedan hacernos llegar sus quejas y reclamaciones y poderlas gestionar. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que va a ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de las personas usuarias, los profesionales, las entidades miembros y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios que ofrecemos.

Definición:

- **Queja:** exposición de una incidencia, durante la prestación de un servicio por parte la organización, que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.
- **Sugerencia:** manifestación o declaración en la que se transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la organización o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido

Procedimiento:

Formulación de las Quejas y Sugerencias: Anexo I se envía por e-mail a petición de la persona y/o entidad interesada.

Canales de presentación de Quejas y Sugerencias: Las personas usuarias podrán formular sus Quejas o Sugerencias de tres formas:

1. Presencialmente en la sede de Federación sita en C/ Rafael de Leon BI 10. Local. 41006 Sevilla;
2. Por correo postal dirigido a
Federación ASPACE Andalucía
Área de quejas y reclamaciones
C/ Rafael de Leon BI 10. Local. 41006 Sevilla
3. Por medios telemáticos. Por email: aspace@aspaceandalucia.org

Acuse de recibo: Una vez recibida la queja o sugerencia, se facilitará a la persona interesada constancia de la presentación de la misma a través del medio que éste haya indicado al respecto.

Plazo máximo de contestación: Se fija un plazo de 15 días hábiles para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas.

Anexo I

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) Federación ASPACE Andalucía informa a los usuarios de que los Datos de Carácter Personal que recoge son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan en los ficheros correspondientes, debidamente registrados en la Agencia Española de Protección de Datos.

El usuario podrá, en todo momento, ejercitar los derechos reconocidos en la LOPD, de acceso, rectificación, cancelación y oposición. El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio usuario acompañando copia del DNI de manera presencial en las oficinas de Federación ASPACE Andalucía, mediante correo electrónico a: aspace@aspaceandalucia.org o bien mediante comunicación escrita a la siguiente dirección postal: C/ Rafael de León. Bl 10. Local. 41.006 Sevilla.

DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS:

TELÉFONO DE CONTACTO:

EMAIL:

ENTIDAD DONDE TRABAJA (SI PROCEDE):

PUESTO:

FECHA:

DATOS DE LA QUEJA/SUGERENCIA

SEÑALE SI SE TRATA DE:

QUEJA SUGERENCIA

DIRIGIDA A:

MOTIVO:

EXPOSICION QUEJA/SUGERENCIA:

Documentación que aporta para argumentar su reclamación/ sugerencia (Si desea ADJUNTARLA)