



Manual de Procedimiento del Canal de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Introducción:

El objetivo de este manual es establecer el sistema para la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias que permita identificar insatisfacción e irregularidades en la organización. Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Para ello, se habilitarán canales para el envío de las sugerencias, quejas y reclamaciones que podrán utilizar todos los grupos de interés.

A continuación definimos los siguientes Conceptos

- Sugerencia: propuesta de mejora que las personas usuarias y sus familiares, allegados/as y representantes legales que aportan al centro. Las sugerencias se pueden presentar mediante formulario del Gobierno de Canarias (“libro de sugerencias”), mediante instancia por sede electrónica al IAS o directamente al centro.

- Queja: disconformidad expresada verbalmente o por escrito a cualquier trabajador/a del centro o al IAS de forma presencial, telefónica o por correo electrónico.

- Reclamación presentada en la administración pública (OIAC, IAS, diputado del común, ayuntamiento, etc.): disconformidad expresada mediante formulario electrónico de reclamación o mediante instancia por sede electrónica.

- Reclamación en el Libro de Reclamaciones del Gobierno de Canarias: disconformidad expresada en una hoja de reclamación oficial en centro.

1. Procedimiento:

Todas las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas en los centros y servicios, de forma personal, por teléfono, correo electrónico, etc., como las presentadas por escrito, que lleguen a cualquier miembro del personal deben ser atendidas.

En la página Web de APROSU <https://www.aprosu.com/> se dispone de los Canales de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Denuncias.

Además, en todos los centros del Grupo APROSU, hay carteles que informan a las personas de la disponibilidad de hojas de reclamaciones oficiales de la Viceconsejería de Derechos Sociales.





Una vez se rellena una queja, denuncia o reclamación, esta se entrega al Técnico de Calidad y Medioambiente para ser registrada en el formato F04.PE.08 Registro de sugerencias, propuestas de mejora, quejas y reclamaciones. También se informará a la Dirección.

Recibida la reclamación, queja o sugerencia en el centro, en un plazo no superior a 5 días, deberá remitir a la UTEC por sede electrónica la hoja de reclamación o sugerencia con al menos el informe de la dirección justificativo, los informes técnicos oportunos y documentación que estime necesaria, así como las medidas correctivas y de mejora que desde el centro o servicio se propone a llevar a cabo.

Si la Reclamación o queja ha sido a través de los libros oficiales de la Viceconsejería de Dependencia, el centro deberá de remitir la Hoja de Reclamación al Servicio de Inspección y Registro de Centros de Dependencia de la Viceconsejería de Derechos Sociales del Gobierno Autónomo de Canarias, a la mayor brevedad posible, en 24h a la recepción de la misma.

A partir de la documentación aportada por la persona reclamante y el centro o servicio, el IAS en el plazo de 5 días remitirá la respuesta al reclamante y las medidas correctoras, de mejora o recomendaciones a la dirección del centro o servicio para su implantación.

Todas las reclamaciones o sugerencias recibidas deberán ser reflejadas en la memoria anual del centro indicando la fecha de recepción de la reclamación o sugerencia, la persona responsable de su gestión, las medidas correctoras y el responsable, fecha de ejecución y resultados de dichas medidas correctoras.

La Dirección del centro o servicio debe cerciorarse de que las acciones implantadas han sido eficaces y reportar al IAS al menos, cuando así se le indique.

Concluido el expediente, para la incidencia presentada mediante el Libro oficial de Reclamaciones o de Sugerencias, el IAS dará traslado al Servicio de Inspección y Registro de Centros de dependencia de la Viceconsejería de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias, en el plazo y forma que establece la Orden del Gobierno de Canarias del 18 de diciembre de 2000.

