



## **Protocolo para REGISTRO ESTANDARIZADO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

**Servicio de Información y Orientación.**

**Nº REGISTRAL S9126**

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA SÍNDROME PRADER WILLI  
Avenida Derechos Humanos 20 (28914) Leganés**



## 1. **OBJETO**

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir para la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas en el Servicio de Información y Orientación.

Entendiendo estas como una parte fundamental en la evaluación de calidad de los servicios prestados y que contribuye a la mejora de los mismos.

## 2. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo tipo de quejas y sugerencias formalizadas por las personas destinatarias, a sus familias o tutores en el marco de los servicios que presta el centro.

## 3. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Acorde con la *Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en su artículo 12. 1. P ) Reconoce el derecho de los usuarios a presentar quejas y sugerencias y a recibir respuesta a las mismas en el plazo que se establezca.*

La asociación Prader Willi, entiende que este derecho se ha de hacer ampliable, en pro de la mejora integral de los servicios, a familiares y a tutores.

Y en ese contexto, los trabajadores de la entidad, facilitarán la recogida de las quejas y/o sugerencias de manera amigable y respetuosa, siguiendo el presente protocolo para la gestión y resolución de las mismas.

Por tanto, sea cual sea el originario y el receptor de la aportación, se seguirá el siguiente esquema de actuación:

1. Se informará los primeros días de estancia, en la fase de acogida, a usuarios de la existencia de este protocolo y de la vía de comunicación para transmitir la información. (vía email a email habitado a tal efecto, de forma presencial en el buzón de sugerencias colocado en la entrada o por correo postal).
2. Si se reciben quejas o sugerencias por teléfono, la persona encargada de atender al interesado le informará de la posibilidad de presentarlas a través de los modelos descritos para mejor tratamiento de las mismas.
3. Se habilitará un [registro estándar de recogida de información](#), para facilitar la redacción y posterior búsqueda de soluciones. y se pondrá a disposición de los usuarios cuando se les haga conocedores del presente protocolo,



4. El **registro** se rellenará por el usuario que redacta la queja o sugerencia, y desde el centro le facilitarán una copia sellada, que sirva de acuse de recibo.

5. Una vez a la semana, un trabajador designado, abrirá el buzón para recoger los registros depositados, así como revisará el correo postal y el correo electrónico habilitado a ese fin, para una vez recopiladas, hacérselas llegar a la directora del centro, que pondrá la marcha la sistemática similar a la descrita en el protocolo de resolución de incidencias:

- ✓ Valoración de la queja o sugerencia.
- ✓ Estudio de la incidencia y la causa raíz.
- ✓ Estudio de las medidas a adoptar.
- ✓ Comunicación al equipo multidisciplinar del centro y a la persona que ha realizado la queja o sugerencia, quedándose el centro con copia de la respuesta proporcionada.
- ✓ Evaluación y seguimiento de las medidas adoptadas, teniendo en cuenta la satisfacción de la persona que ha realizado la queja o sugerencia.

6. Una vez al año, se realizará un informe de las quejas o sugerencias recibidas, y la implantación de mejoras si es que hubieran sido necesarias.

El informe será compartido con los trabajadores del centro, como herramienta de mejora de la calidad del servicio prestado por todo el equipo.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

Será responsabilidad de todos los trabajadores del centro, facilitar la entrega de quejas y sugerencias por parte de los usuarios.

Se velará por el correcto funcionamiento de este protocolo y acoger con respeto y diligencia las posibles quejas y reclamaciones recibidas.

A tenor de la queja concreta se tomarán las medidas necesarias para minimizar las causas raíz que estuvieran provocando las quejas, y/o adoptar las medidas convenientes recogidas en las sugerencias.

Será responsabilidad del usuario que interpone la queja o sugerencia, utilizar un lenguaje apropiado y respetuoso en su exposición, y aceptar las medidas adoptadas o sugerir mejoras a las mismas, entendiendo el contexto y la situación de las mismas.



## **5. REVISIÓN DEL DOCUMENTO**

Este protocolo se revisará una vez al año y siempre que haya un cambio significativo que afecte al funcionamiento del mismo.

## **6. REGISTROS ASOCIADOS**

- ANEXO 1. Hoja de Registro estandarizado de quejas y o sugerencias