

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Última actualización: julio 2017

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación en el ámbito de la prestación de servicios de información y asesoramiento de CERMI-Andalucía y, específicamente, en su relación con las personas usuarias.

NORMATIVA REGULADORA

- Estatutos de CERMI-Andalucía
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DEFINICIONES

Queja: manifestación de desagrado o disconformidad de la persona usuaria respecto a un servicio que considera insatisfactorio, dirigida hacia CERMI Andalucía.

Reclamación: solicitud de restitución, reparación o beneficio de un servicio que la persona usuaria considera que se ha atendido de forma insatisfactoria, dirigida a CERMI-Andalucía.

Sugerencia: propuesta constructiva de mejora de los servicios, realizada por una persona usuaria y dirigida a CERMI-Andalucía.

Felicitación: manifestación y constatación de la satisfacción de una persona usuaria con el servicio ofrecido por CERMI-Andalucía.

QUIEN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Cualquier persona usuaria del servicio de información y asesoramiento ofrecido por esta entidad.

DONDE SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Presencialmente, en la sede de CERMI-Andalucía.

Telemáticamente, a través del correo electrónico cermi.andalucia@fundaciononce.es con el formulario de la Junta de Andalucía:

http://www.consumoresponde.es/sites/default/files/cr_files/FORMULARIOS/Formulario%20de%20Hoja%20de%20Quejas%20y%20Reclamaciones%20Rellenable.pdf

CIRCUITO DE GESTIÓN

La persona usuaria presenta un escrito con sus quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones en los formatos disponibles en la entidad, ofrecidos por la Junta de Andalucía o en otro formato. Puede hacerlo por las vías presencial (con acuse de recibo) y telemática.

Una vez por semana se recopilarán los escritos presentados para su registro y traslado a la Comisión de Ética y calidad de CERMI-Andalucía para su análisis y tramitación (subsanción, solicitud de más información, audiencia con la persona afectada, etc.). En el plazo de 10 días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación (o, en su caso, desde la audiencia) la persona afectada será notificada respecto a las medidas a adoptarse mediante notificación por escrito vía correo postal o correo electrónico.

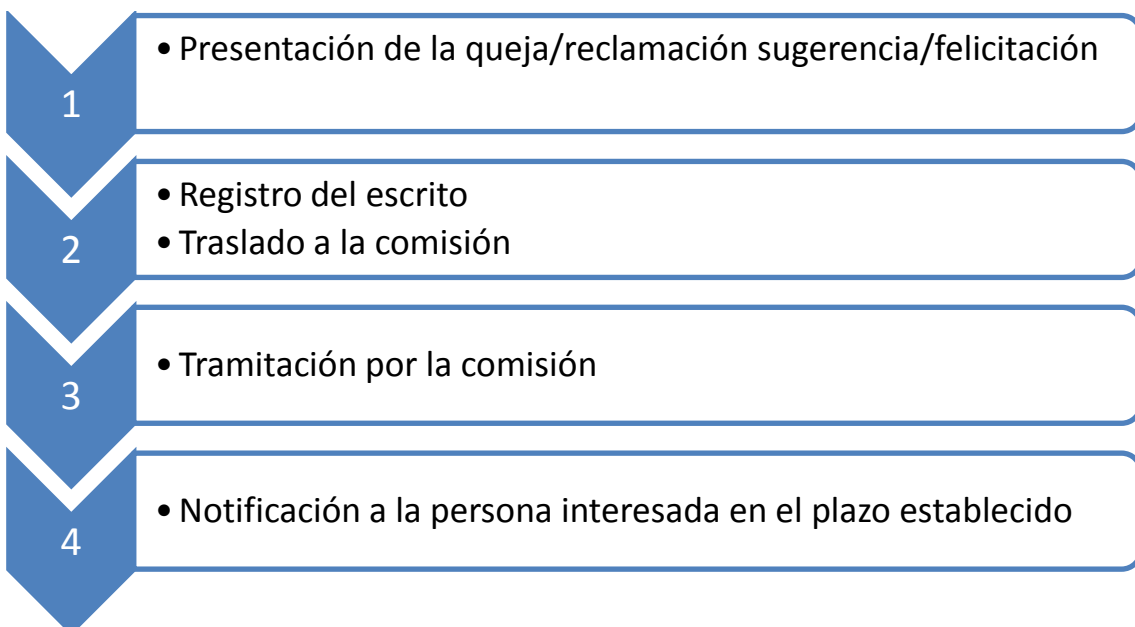
PLAZOS DE RESPUESTA

10 días hábiles a partir de la presentación de la queja o reclamación o a partir de la audiencia de la comisión de Ética y calidad de CERMI-Andalucía.

PERSONAS RESPONSABLES

Responsables de la recepción: personal técnico de CERMI-Andalucía

Responsables de la evaluación y resolución, si procede: Comisión de Ética y calidad de CERMI-Andalucía.





HOJA DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Nombre y Apellidos: _____

D.N.I.: _____ Dirección: _____

C.P. _____ Municipio: _____ Provincia _____

Teléfono de contacto: _____ E.mail: _____

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada: _____

El representante lo hace en calidad de: _____

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante CERMI-Andalucía

PETICIÓN QUE REALIZA:

Describe la petición que realiza a CERMI-Andalucía en relación a los hechos anteriormente descritos:

Firma

En _____ a _____ de _____ de 2.0__

Los datos reflejados en el presente documento se tratarán, por parte del Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento del CERMI – Andalucía, en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Usted puede modificarlos, rectificarlos o anularlos en cualquier momento dirigiéndose a: C/ Leonardo da Vinci, 13, Pabellón ONCE. Isla de la Cartuja. 41092 SEVILLA; Tfn. 954 461 192. Fax. 954 462 811. e-mail : cermi.andalucia@fundaciononce.es



HOJA DE SUGERENCIAS o FELICITACIONES

Valoramos en gran medida su opinión, toda sugerencia que crea que puede mejorar el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento de CERMI – Andalucía contribuirá a continuar con el empeño en colaborar socialmente en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias. Del mismo modo, si lo considera oportuno, puede reflejar, en este documento, cualquier tipo de felicitación acorde.

Nombre y Apellidos: _____

D.N.I.: _____ Dirección: _____

C.P. _____ Municipio: _____ Provincia _____

Teléfono de contacto: _____ E.mail: _____

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada: _____

El representante lo hace en calidad de: _____

SUGERENCIA O FELICITACIÓN:

Describe el servicio recibido señalando las mejoras sobre el mismo que sugiere a CERMI-Andalucía o los aspectos por los que felicita a la entidad

Firma

En _____ a _____ de _____ de 2.0__

Los datos reflejados en el presente documento se tratarán, por parte del Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento del CERMI – Andalucía, en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Usted puede modificarlos, rectificarlos o anularlos en cualquier momento dirigiéndose a: C/ Leonardo da Vinci, 13, Pabellón ONCE. Isla de la Cartuja. 41092 SEVILLA; Tfn. 954 461 192. Fax. 954 462 811. e-mail : cermi.andalucia@fundaciononce.es