

## **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**

**Última actualización: enero 2019**

### **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 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento UE 2016/679 de 27 de abril de 2016.

### **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](mailto: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](http://www.consumoresponde.es/sites/default/files/cr_files/FORMULARIOS/Formulario%20de%20Hoja%20de%20Quejas%20y%20Reclamaciones%20Rellenable.pdf)

o descargando la hoja de nuestra web <http://www.cermiandalucia.es>

#### CIRCUITO DE GESTIÓN

La persona usuaria presenta un escrito con sus quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones en los formatos disponibles en la entidad, en la web y/u 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.

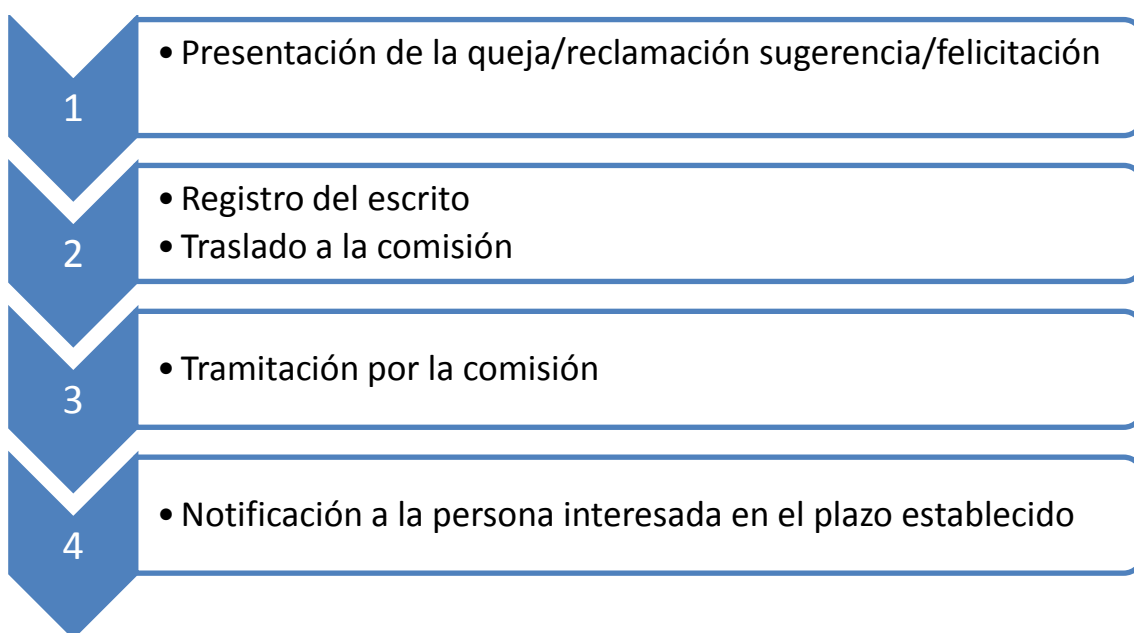
#### PLAZOS DE RESPUESTA

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 03/2018, de 5 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; Tfno. 954 461 192. Fax. 954 462 811. e-mail: [cermi.andalucia@fundaciononce.es](mailto: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 03/2018, de 5 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](mailto:cermi.andalucia@fundaciononce.es)