FUNDACIÓN ASPRODISIS
Plena inclusión Andalucía

Ctra. El Burgo, km. 0,5 CP 29400 Ronda (Málaga)
www.asprodisis.org
Tel. 952 87 53 25
asprodisis@asprodisis.org
CIF G29655990

PT.AT.29 GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ÁREA/SERVICIO:	Centro de Atención Infantil Temprana
TIPO DE DOCUMENTO:	Protocolo General
PROCESO (clave, estratégico o de apoyo)	Apoyo
TIPO DE COPIA (controlada, informativa)	Controlada
NÚMERO DE COPIA:	1
DESTINATARIO:	Centros de Atención Infantil Temprana
EDICIÓN:	5

ED	Fecha	Nota	Realizado	Revisado	Aprobado
5	04/10/2026	Revisión del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
4	10/01/2024	Revisión del documento y adaptación del proceso	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
3	20/07/2021	Revisión del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
2	15/05/2019	Modificación para describir el proceso de las reclamaciones oficiales (responsable de gestión y plazos)	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica
1	14/11/2018	Creación del documento	Coordinadora CAIT	Dpto. Calidad/ D. Técnica	Dpto. Calidad/ D. Técnica

ÍNDICE

1 OBJETO. 3
2 ALCANCE. 3
3 DESCRIPCIÓN 3
4 DEFINICIONES 4
4.1 GESTION DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES INTERNAS 4
4.1.1 CAPTACION ACTIVA 5
4.2 GESTIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES OFICIALES 5
5 RESPONSABILIDADES. 7
6 REGISTROS GENERADOS 8

1 OBJETO.

El objeto de este protocolo es describir el procedimiento a seguir en el Centro de Atención Infantil Temprana de Fundación Asprodisis (en adelante CAIT) para la gestión de las incidencias o reclamaciones y las quejas/sugerencias detectadas para establecer acciones de mejora, así como el de promover una captación activa de las sugerencias y quejas realizadas por cualquier medio e incorporando mejoras a partir de su análisis.

2 ALCANCE.

Este protocolo alcanza a las quejas/reclamaciones, tanto internas como las oficiales de la Junta de Andalucía, y/o sugerencias que puedan realizar familias/tutores/as, profesionales del CAIT, así como los demás grupos de interés.

3 DESCRIPCIÓN

- **Reclamación o No Conformidad**: Cualquier desviación o incumplimiento de los requisitos establecidos por el Centro en la prestación del servicio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como:
  - falta de información,
  - falta de intimidad durante la prestación del servicio,
  - trato inadecuado por parte del personal,
  - incidencias sobre la gestión de la organización (turnos y horarios),
  - demoras en los trámites,
  - etc.

  Su hallazgo supone la apertura de una Reclamación.
- **Disposición Inmediata:** Solución propuesta para la corrección de una no conformidad o reclamación.
- **Acción Correctiva**: Solución propuesta para la corrección de las causas que provocan una no conformidad o reclamación. Se suelen utilizar para realizar Acciones de Mejora.
- **Acción Preventiva:** Solución propuesta para la corrección de las causas que provocan una no conformidad potencial. Se suele utilizar para realizar Acciones de Mejora.

4 DEFINICIONES

4.1 GESTION DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES INTERNAS

Todas las familias/tutores/as, profesionales del CAIT así como personas externas pueden realizar reclamaciones/quejas y/o sugerencias, para ello se cuenta con un portal digital a través de la página web de Fundación Asprodisis. (https://www.asprodisis.org/quejasysugerencias/)

Para facilitar la presentación de la queja o sugerencia a la entidad, se dispone de cartelería en lugares visibles de Centro Ícara con la información relativa al proceso y con un código QR que facilita el acceso al formulario.

En dicho formulario, se recoge toda la información necesaria sobre la persona que presenta la queja o sugerencia. Además, se da la opción de hacer el registro en nombre de otra persona que necesite apoyo en el proceso.

Por otra parte, el formulario web podrá presentarse de forma identificada o anónima, no siendo obligatorio facilitar datos personales para su envío. En las comunicaciones anónimas se realizará igualmente el análisis y seguimiento correspondiente, aunque no sea posible proporcionar una respuesta individual a la persona remitente

Los formularios se redirigen desde la web de la entidad al correo quejasysugerencias@asprodisis.org, al cual tienen acceso la responsable de Calidad y el gerente de la entidad, con el fin de contar con un doble filtro para supervisar el proceso tanto de recepción como de respuesta de quejas y sugerencias.

Desde este correo, el/la responsable de Calidad reenvía la información a al/la coordinador/a del centro o responsable al que va destinada la queja o sugerencia, desde donde se le dará respuesta, en el caso de que se solicite.

Para contestar al formulario de queja/sugerencia se establecen diferentes vías:

- Email
- Correo ordinario
- De manera personal

En todos los casos, la respuesta debe quedar plasmada en un registro creado para este fin y debe realizarse en un plazo máximo de 15 días. Dicho registro será custodiado por el/la responsable de Calidad, quien supervisará que la respuesta de la queja o sugerencia se hace en tiempo y forma. Además, hará el seguimiento de las acciones de mejora que se deriven de las mismas.

En el caso de que la persona que presenta la queja os sugerencia quiera recibir la respuesta de manera personal, el registro de respuesta se rellenará en papel, entregando una copia a la persona. Esta respuesta será escaneada y tanto el soporte papel como el digital se custodiarán por la responsable de Calidad.

El Director/a, Coordinador/a o Responsable del centro una vez que se le ha comunicado la queja o sugerencia actuará de la siguiente manera:

1. Analizará las causas.
2. Preparará la contestación en un tiempo máximo de 15 días (utilizando el registro de “respuesta de quejas y sugerencias”).
3. Contactará con la persona para darle la respuesta por la vía de comunicación elegida por la persona que ha presentado la queja o sugerencia.
4. Identificará e incorporará áreas de mejora en el funcionamiento del centro si tras el análisis realizado de la queja o sugerencia así se establece.

4.1.1 CAPTACION ACTIVA

Cuando una familia comience a realizar comentarios sobre temas relacionados con el centro y su funcionamiento, los/as profesionales de referencia, les harán ver que su opinión es importante y se les animarán a escribir posibles sugerencias o quejas.

4.2 GESTIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES OFICIALES

Se dispone en todos los centros de la Hoja o Libro de Quejas y Reclamaciones Oficial de la Junta de Andalucía a disposición de cualquier familia/tutor/a, profesionales o persona externa que lo solicite.

Dicha Hoja de Quejas y Reclamaciones Oficial será custodiada por el/la Coordinador/a del CAIT.

El proceso a seguir es el siguiente:

1. Cuando las familias/tutores/as o personas trabajadoras de la entidad solicite realizar una reclamación oficial será atendido por el/la Coordinador/a del CAIT, quien:
    - Escuchará sus quejas, reclamaciones y/o peticiones.
    - Buscará las soluciones y dará las explicaciones o aclaraciones necesarias a la reclamación planteada.
    - Planteará las alternativas razonables que la entidad pueda dar a la reclamación planteada.

2. Si no se llega a un acuerdo, y la familia/tutor/as o personas trabajadoras decide continuar con la realización de la queja /reclamación oficial, la Coordinador/a del CAIT informará al Director – Gerente de la entidad.

3. El Director – Gerente de la entidad atenderá a la persona que quiere realizar la queja/reclamación, escuchando sus peticiones, analizando la situación y planteando posibles soluciones.

4. Si la persona que quiere realizar la queja/reclamación quiere continuar con la apertura de la Queja se le entregará la Hoja de Reclamaciones para su cumplimentación.
   La Hoja de Quejas y Reclamaciones consta de 3 ejemplares:
    - 1 ejemplar para la Administración.
    - 1 ejemplar para la parte reclamada.
    - 1 ejemplar para la parte reclamante.

5. La persona que realiza la queja/sugerencia se llevará el “Ejemplar para la Administración” y el “Ejemplar para el Reclamante”.

6. La Coordinadora del CAIT elaborará un escrito razonado para entregar a la familia en un plazo máximo de 10 días, para ello, de manera detallada indicará en el escrito:
    - Descripción de los hechos.
    - Un análisis de la situación reclamada.
    - Propuesta de solución o aclaraciones a realizar por parte del centro.

7. Dicho escrito será comunicado al Director-Gerente para su aprobación antes de enviarlo a la persona.

8. Una vez aprobado el escrito por parte del Gerente, la Coordinador/a del CAIT le dará salida oficial al escrito según el procedimiento establecido por parte de la entidad (poner sello de salida en el escrito, indicando el número de salida y la fecha de salida, y realizando la anotación en el libro de salida) y se lo enviará a la persona que realizó la queja/reclamación.

5 RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de la responsable del Calidad supervisar la recepción y derivación de las quejas y/o sugerencias que se registran de manera online y controlar que se da respuesta a la misma en tiempo y forma, así como que se lleven a cabo las acciones de mejora correspondientes. Además, custodiará el formulario de respuesta.

Es responsabilidad de la Coordinador/a del CAIT atender a la persona que quiere realizar una reclamación oficial, así como de buscar, proponer una solución a la reclamación planteada. En caso de no llegar a un acuerdo informará al Director – Gerente y se encargará de preparar el escrito para contestar a la persona.

Es responsabilidad de las personas trabajadoras del centro de promover una captación activa de las quejas y/o sugerencias por parte de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias.

6 REGISTROS GENERADOS

1. Hoja de Reclamación Oficial de la Junta de Andalucía.
2. Escrito respuesta reclamación oficial.
3. Formularios respuesta quejas y sugerencias.

Código registro	Descripción	Resp. cumplimentación	Área/Servicio	Nombre del Archivo	Archivo Final
PT.AT.29	Formulario de respuesta	Coordinadora del CAIT	Administración	Sugerencias/quejas	Archivo 3 años
Formato oficial Junta Andalucía	Hoja de Reclamación Oficial de la Junta de Andalucía	Persona/familia/tutor/a/trabajador/a Personas externas	CAIT	Hoja de Reclamación	Archivo 3 años
Sin formato específico	Escrito respuesta reclamación oficial.	Director/a, Coordinador/a o Responsable del Centro	Administración	Sugerencias/quejas	Archivo 3 años