



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias pueden formular sus quejas y sugerencias de manera presencial por escrito en la hoja de reclamación que se encuentra en el despacho.

1. Presentada la queja o sugerencia se entregará una copia firmada y sellada a la persona que pone la queja o reclamación y el original se entregará a la directora de la entidad. La directora de la casa maternal será la responsable de contestar a la usuaria en un plazo máximo de 10 días.
2. La Directora de la Fundación Acogida recaba toda la información necesaria sobre la reclamación, consulta con las personas involucradas, los problemas detectados y la situación del trabajo en sí y determina si la reclamación es procedente o no (es decir si el usuario/a tiene razones para reclamar o no).
3. En caso de que la reclamación no sea procedente, lo comunica a la usuaria exponiendo sus alegaciones. En este caso se considera la reclamación como cerrada, registrando la fecha de comunicación al usuario/a en el Registro de Reclamación.
4. En caso de que la reclamación sea procedente, la directora decide sobre la resolución a adoptar y lo comunica al equipo educativo para que estén informados.
5. La Directora se pone en contacto con la usuaria para indicarle la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo se estudiará de nuevo la reclamación, y, en su caso, nuevas alegaciones de la reclamante.
6. Una vez que se llega a un acuerdo, se cierra la reclamación, quedando registrado el cierre en la hoja de reclamación.