

Manual de procedimiento del Canal de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.



Versión en Lectura Fácil





© Lectura Fácil Europa

Logo: Inclusion Europe

Más información en:

<https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

Las Palmas de Gran Canaria, 2024

Esta publicación sigue las pautas y recomendaciones de la Norma de Lectura Fácil UNE 153101:2018 EX.

Autoría:

APROSU, Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de Las Palmas

2

Adaptación a Lectura Fácil:

Raquel Cabrera Díaz

Equipo validador:

Omar Alonso Álamo



Algunas palabras que debes conocer

Sugerencia:

Una sugerencia es una idea o propuesta que se ofrece para mejorar algo o para dar una opinión sobre cómo se podría hacer algo de manera diferente.

Queja:

Una queja es una expresión de insatisfacción o descontento hacia algo o alguien. Cuando una persona tiene una queja está manifestando su desacuerdo o disgusto con respecto a una situación, producto o servicio.

Reclamación:

Una reclamación es una solicitud que se realiza para exigir una solución para un problema.

Cuando una persona realiza una reclamación está buscando una respuesta o solución por parte de la entidad responsable.

Introducción:

El objetivo de este manual es tener un sistema para gestionar las sugerencias, las quejas, las reclamaciones y las denuncias en la Asociación APROSU.

Este sistema también nos sirve para saber qué cosas no están bien y cómo podemos mejorar.

Tenemos diferentes opciones para que todas las personas relacionadas con APROSU puedan hacer sugerencias, quejas y reclamaciones.

Definimos los siguientes conceptos:

Sugerencia:

Una sugerencia es una idea para hacer las cosas mejor.

Las personas con discapacidad y sus familiares, amigos y las personas **guardadoras**

o **curadoras**

pueden dar sus ideas para mejorar.

Una persona **guardadora** o **curadora** es la representante legal de la persona beneficiaria.

Son personas que pueden actuar en su nombre.

Puedes enviar tus sugerencias de diferentes formas:

Puedes utilizar un formulario especial

del Gobierno de Canarias

llamado libro de sugerencias,

o también puedes enviar

una solicitud

a través de la página web del **IAS**

o hablando directamente

con el centro.

El **IAS** es el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria. Se encuentra en Las Palmas de Gran Canaria, En el Paseo de Tomás Morales, número 3.

Queja:

Cuando algo no te gusta

y lo dices,

se llama queja.

Puedes decir tu queja

a las personas trabajadoras de APROSU

O puedes ir en persona al IAS

Y decirlo allí.

También puedes llamar por teléfono

O enviar un correo electrónico.

7

Cuando no te gusta algo

Puedes decírselo al **OIAC**,

Al IAS,

al Ayuntamiento,

o a otras administraciones.

La **OIAC** es la Oficina

de Información y Atención al Ciudadano
del Cabildo de Gran Canaria.

Se encuentra

en Las Palmas de Gran Canaria,

en la calle Escritor Benito Pérez Galdós.

Esta reclamación la puedes hacer

a través de un formulario electrónico

o a través de la página web.

También puedes presentar
tu reclamación
en el Libro de Reclamaciones
del Gobierno de Canarias.

Esto se hace
poniendo una Hoja
de Reclamación Oficial.

Estas hojas están
en todos los centros de APROSU.

8

Procedimiento:

Todas las sugerencias,
quejas o reclamaciones
presentadas en APROSU
deben ser atendidas.

Los canales de comunicación
para hacerlas
están en la página web
de APROSU.

La página web es

aprosu.com

En todos los centros de APROSU,
hay carteles que informan
de que tenemos disponibles
las Hojas de Reclamaciones.

Cuando alguien pone una queja,
denuncia o reclamación,
se le entrega al Técnico
de Calidad y Medioambiente
para que la registre.

También se informa a Dirección.

Cuando recibimos una queja,
denuncia o sugerencia en APROSU,
tenemos un plazo de 5 días
para enviarla a la **UTEC**
a través de su página web.

Debemos enviar
la hoja de queja o sugerencia
junto con un informe de la dirección

La **UTEC**
es La Unidad Técnica
de Evaluación
y Calidad en la atención.
La UTEC
pertenece al IAS.

que explique el motivo.

También debemos enviar

informes técnicos

y cualquier otro documento
que consideremos necesario.

Un **informe técnico** es un documento
que presenta información
detallada y precisa
sobre un tema específico

Debemos proponer medidas
para corregir y mejorar la situación.

Si la queja o reclamación se pone
en el Libro de Reclamaciones
del Gobierno de Canarias
APROSU tiene que enviar
Lo más rápido posible
La Hoja de Reclamación oficial
al Servicio de Inspección y Registro.
Tienen que enviarla
En menos de 24 horas.

Después de recibir los documentos
el IAS tiene un plazo de 5 días
para enviar una respuesta

a la persona que puso la queja.

En esta respuesta

les dicen las medidas

para corregir y mejorar la situación.

También hacen propuestas

para que APROSU mejore.

Todas las reclamaciones o sugerencias

que se reciben en APROSU

deben ser anotadas en un documento

que se llama memoria anual.

11

En este documento se debe indicar

la fecha de la reclamación o sugerencia,

el nombre de la persona encargada

de gestionarla,

las cosas que se hicieron

para mejorar

y quién hizo esas cosas.

También hay que poner

la fecha de cuando se hicieron las mejoras

y qué resultados han dado.

La dirección de APROSU

tiene que comprobar

que las mejoras que se han hecho

funcionan bien

y comunicárselo al IAS

Cuando se lo pidan.

Cuando se resuelva el problema

que se presentó

en el Libro oficial de Reclamaciones,

el IAS enviará la información

al Servicio de Inspección y Registro.