

PROTOCOLO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS

La Fundación Prójimo Próximo establece un protocolo de quejas, reclamaciones y/o sugerencias que puede ser utilizado por los usuarios del Servicio ofrecido por la Fundación. Este protocolo es de obligado cumplimiento para poder atender cualquier queja o reclamación.

OBJETIVO

Se pretende establecer un protocolo de actuación por parte de la Fundación Prójimo Próximo con el objetivo de poder dar respuesta a las insatisfacciones y/o sugerencias expresadas por los usuarios. Este protocolo se establece como una herramienta más del sistema de calidad que persigue la mejora continua de los servicios ofertados y de esta forma, aumentar el grado de satisfacción de estos.

DEFINICIONES

Es sugerencia toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de calidad o un mayor grado de satisfacción de los servicios ofertados.

Se entiende por reclamación o queja la insatisfacción del usuario expresada por cualquier medio con relación a los servicios ofertados por la Fundación Prójimo Próximo.

PROCEDIMIENTO

Se pretende establecer un protocolo de actuación por parte de la Fundación Prójimo Próximo con el objetivo de dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por los usuarios.

Para ello se establece un registro de reclamación por cada una de las reclamaciones recibidas.

El registro de reclamación deberá tener de forma detallada los siguientes aspectos:

- Código de la reclamación y/o sugerencia (fecha de recepción de la reclamación)
- Datos de identificación del usuario
- Tipo de registro
- Descripción

Las recepciones de las reclamaciones y/o sugerencias podrán cursarse por dos vías:

1. A través de correo a la dirección c/Alfar, 38. 28023 Madrid
2. A través de correo electrónico: reclamaciones@projimoproximo.org

REGISTRO

Se establece un registro de reclamación y/o sugerencias de las comunicaciones recibidas.

