



PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ACULCO ASOCIACIÓN SOCIOCULTURAL Y DE COOPERACIÓN

Las reclamaciones de los usuario/as/as se pueden recibir por diversas fuentes:

- a) Reclamación verbal: La persona que recibe la queja indica al usuario/a que su incidencia/ queja/reclamación será comunicada para resolver el problema. Se le solicita su nombre y el motivo de la reclamación, así como sus datos de contacto. Toda esta información se transfiere al Director de la entidad, el cual se responsabilizará de que se contacte con el usuario para recabar toda la información necesaria y proceder a la resolución de la reclamación.
- b) Reclamación escrita: Se entrega al Director de la entidad, la copia de la reclamación junto con los datos de contacto del reclamante para que proceda a la resolución de la misma.

Tratamiento de las reclamaciones de los usuarios/as

Para la resolución de las reclamaciones se seguirán los siguientes pasos:

1. Ante la llegada de una incidencia, recibida en cualquier soporte o medio, ACULCO abrirá un Registro de Reclamación de Usuarios/as, siguiendo las instrucciones que están al dorso del documento (ver anexo).

Recabará la siguiente información, que será suministrada por el usuario/a:

- Nombre del usuario/a.
- Fecha de la reclamación y objeto de la misma.
- Recepción telefónica/oral o escrita
- Motivo de la reclamación.

ONG de Calidad



Confederada a:



ACULCO MADRID
C/ Albendiego 24 Local 4 y 5
28029 - Madrid
Tele: 91 598 23 14
Móvil: 608 262 418
aculco@aculco.org

ACULCO ALICANTE
Plaza Foguerer Tomás Valcarcel,14
03005- Alicante
Teléfono 96 5200656
Móvil: 657 243 869
alicante@aculco.org



2. El Director de la entidad recopilará toda la información necesaria sobre la reclamación, consultará con las personas involucradas los problemas detectados y la situación del trabajo en sí y determinará si la reclamación es procedente o no (es decir si el usuario/a tiene razones para reclamar o no) en el plazo de 10 días hábiles.
3. En caso de que la reclamación no sea procedente, lo comunicará al usuario/a 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, el director de la entidad decidirá sobre la resolución a adoptar y lo comunicará a los implicados y a la Junta Directiva para que estén informados.
5. La entidad se pondrá en contacto con el usuario/a para indicarle la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo, el Director lo comunicará a los implicados y a la Junta Directiva para estudiar de nuevo la reclamación, y, en su caso, nuevas alegaciones del reclamante.
6. En caso de que la reclamación hubiese sido escrita, una vez solucionada ésta, el Responsable Legal de ACULCO enviará una carta, indicándole las acciones tomadas para su resolución y evitar su repetición.
7. Una vez que el reclamante y el reclamado llegan a un acuerdo, el Director de la entidad cerrará la reclamación, quedando registrado el cierre en la hoja de reclamación.

ONG de Calidad



Confederada a:



ACULCO MADRID
C/ Albendiego 24 Local 4 y 5
28029 - Madrid
Tele: 91 598 23 14
Móvil: 608 262 418
aculco@aculco.org

ACULCO ALICANTE
Plaza Foguerer Tomás Valcarcel,14
03005- Alicante
Teléfono 96 5200656
Móvil: 657 243 869
alicante@aculco.org