



PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CENTRO DE ACOGIDA LAGUN ARTEAN

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recoger, dirigir y dar respuesta de mejora a las quejas y sugerencias que se den en cualquiera de los servicios y dispositivos del Centro de Acogida Lagun Artean.

2.- FLUJOGRAMA

Ver cuadro 1

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y sugerencias en Lagun Artean pueden realizarse a través del buzón, libros de quejas y sugerencias y/o comunicación directa a cualquier persona del equipo de intervención

Todas las quejas y sugerencias que se puedan resolver en el equipo educativo. Tanto a través del educador/a responsable de: piso/ centro de noche/ centro de día / talleres sociales como del /la trabajador/a social o del director/a se pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias y reclamaciones al Equipo de Coordinación.

El equipo de coordinación se reúne mensualmente y está compuesto por:

- director/a
- responsable de pisos.
- responsable de centro de día
- responsable de centro de noche
- trabajador/a social.

En la reunión mensual del Equipo de Coordinación:

- 1.- revisa todas las quejas y sugerencias presentadas a través de cualquiera de los canales de recepción de las mismas y procede a valorarlas, proponer mejoras y planificar las acciones correctoras y preventivas pertinentes.
- 2.- hace llegar las decisiones y/o cambios adoptados a la parte responsable de la organización de llevarlas a la práctica.
- 3.- comunica a los interesados las decisiones y/o cambios adoptados a través del responsable correspondiente.
- 4.- hace seguimiento en la reunión posterior de las mejoras adoptadas.

4.- ¿QUIEN PUEDE RECLAMAR?

Cualquier persona usuaria de cualquiera de los servicios del Centro de Acogida Lagun Artean.

Por otro lado, también pueden hacer llegar sus quejas y sugerencias personas trabajadoras, voluntarias, en prácticas, realizando trabajos en beneficio de la comunidad, vecinos, etc.

5.- ¿QUE CANALES EXISTEN PARA RECLAMAR?

- Libro de reclamaciones y sugerencias

En todos los servicios residenciales de Lagun Artean: Pisos, Centro de Día, Centro de Noche y Centro de Formación en Músico Sarasate existen en los corchos hojas de quejas y sugerencias.

- Buzón de sugerencias.

En Lagun Artean contamos con tres buzones de sugerencias identificados en tres idiomas: castellano, euskera y árabe. Están colocados en el Centro de Día, en el Centro de Noche y en la Oficina principal. Su ubicación permite que cualquier usuario de Lagun Artean tenga acceso a los mismos. Se abre una vez al mes. Responsable: departamento de administración.

- Entrevista personal

Cualquier persona puede solicitar una entrevista con su educador y/o dirección a fin de presentar personalmente cualquier queja o sugerencia.

Las hojas de Q y S están en euskera, castellano y árabe.

6.- PLAZOS DE RECLAMACIÓN

El plazo máximo de respuesta desde cada reclamación es de 45 días contados desde el momento en el que se interpone la Q y/o S. Siempre que sea posible se intentará reducir este plazo al máximo.

En el caso de tratarse de una queja de gravedad esta puede originar que el equipo de coordinación se convoque con carácter de urgencia para su respuesta.

8.- MEDICIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La eficacia del procedimiento se medirá por el número de Q y S contabilizadas, así como el número de respuestas dadas, el número de respuestas derivadas y el número de acciones de mejora llevadas a cabo.

9.- OTROS CANALES DE RECLAMACIÓN DE LAGUN ARTEAN. COORDINACION Y COMPLEMENTACION

Blog, correo electrónico, correo ordinario, etc.

ANEXO: HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAGUN ARTEAN

Fecha implantación: 27/11/2009