

## PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES – ASOCIACIÓN EXPERIENCIA BIPOLAR

### Recepción de las reclamaciones de la/s persona/a usuaria/as

Las posibles reclamaciones de la/s persona/a usuaria/as (de ahora en adelante, Reclamante/s) se pueden recibir por diversas fuentes:

- a) **Reclamación verbal:** La persona que recibe la queja indica a Reclamante/s 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 a la Dirección de la Asociación Experiencia Bipolar, cuya máxima autoridad es la persona responsable legal de la entidad (de ahora en adelante, persona Responsable), la cual se responsabilizará de que se contacte con la/s parte/s implicada/s para recabar toda la información necesaria y proceder a la resolución de la reclamación.
- b) **Reclamación escrita:** Se entrega a la persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar la copia de la reclamación junto con los datos de contacto de la/s persona/s reclamante/s para que proceda a la resolución de la misma.

### Tratamiento de las reclamaciones de Reclamante/s

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

1. Ante la llegada de una incidencia, recibida en cualquier soporte o medio, la Asociación Experiencia Bipolar abrirá un Registro de Reclamaciones y recabará la siguiente información, que será suministrada por Reclamante/s (ver Anexo):
  - Nombre de la/s persona/s
  - Fecha y objeto de la reclamación
  - Método de recepción: telefónica/oral o escrita
  - Motivo de la reclamación
  - Datos de contacto (teléfono y correo electrónico)
2. La persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar recabará toda la información necesaria sobre la reclamación, consultará a la/s persona/s involucrada/s, el/los problema/s detectados y la situación del trabajo en sí y determinará si la reclamación es procedente o no.



3. En caso de que la reclamación no sea procedente, serán comunicadas y expuestas, por escrito, las alegaciones oportunas a Reclamante/s. En este caso se considera la reclamación como cerrada, registrando la fecha de comunicación a Reclamante/s en el Registro de Reclamaciones.
4. En caso de que la reclamación sea procedente, la persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar decidirá sobre la resolución a adoptar y lo comunicará a la/s parte/s implicada/s y a la Junta Directiva para que estén informadas.
5. La Asociación Experiencia Bipolar se pondrá en contacto con Reclamante/s para indicar la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo, la persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar lo comunicará a la/s parte/s implicada/s y a la Junta Directiva para estudiar de nuevo la reclamación, y, en su caso, nuevas alegaciones de Reclamante/s.
6. En caso de que la reclamación hubiese sido escrita, una vez solucionada ésta, la persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar enviará un correo electrónico, indicando las acciones tomadas para su resolución y evitar su repetición.
7. Una vez que Reclamante/s y la parte reclamada llegan a un acuerdo, la persona Responsable de la Asociación Experiencia Bipolar cerrará la reclamación, quedando registrado el cierre en la hoja de reclamación.

Nº de hoja \_\_

**HOJA DE RECLAMACIÓN – ASOCIACIÓN EXPERIENCIA BIPOLAR**

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad antes de su entrega al reclamante.

<b>NOMBRE DEL CENTRO / SERVICIO*:</b> APOYO Y EMPODERAMIENTO A PERSONAS DIAGNOSTICADAS CON TRASTORNO BIPOLAR			
<b>Nº REGISTRAL C/S*:</b> S8620		<b>Tipología del centro / servicio*:</b> servicio	
<b>Dirección*:</b> C/Castillo de Manzanares, 4, 2º, 6		<b>Localidad*:</b> Madrid	<b>Código Postal*:</b> 28037
<b>Correo electrónico*:</b> <a href="mailto:info@experienciabipolar.org">info@experienciabipolar.org</a>		<b>Teléfono*:</b> +34 655 07 93 37	<b>Fax*:</b>
<b>Nombre de la entidad*:</b> Asociación Experiencia Bipolar			<b>N.I.F.*:</b> G02748895
<b>Dirección:</b> C/Don Miro, 1, 1ªA		<b>Localidad:</b> Palencia	<b>Código Postal:</b> 34005

Datos a rellenar por el reclamante.

Fecha de la reclamación: \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de de 20 \_\_\_\_\_

<b>Nombre y apellidos del residente/usuario *:</b>			
<b>Nombre y apellidos del reclamante*:</b>			
<b>D.N.I.*:</b>		<b>Relación del reclamante con el residente/usuario*:</b>	
<b>Dirección*:</b>		<b>Localidad*:</b>	<b>Código Postal*:</b>
<b>Correo electrónico:</b>			<b>Teléfono*:</b>
<b>Motivo de la reclamación*</b> (indique expresamente la fecha y hora en la que ocurrieron los hechos que se exponen):			
Solicita*:			
Documentos aportados:			



**Alegaciones del reclamado**

Firma del reclamante \*

Firma y sello del reclamado \*

Fdo.:

Fdo.:

## INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

- I Todos los datos marcados con (\*) son obligatorios.
- II El artículo 29.3 del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 1/2010 de 14 de enero, establece que *“Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.”*
- III Conforme lo anterior, el artículo 1.4 del Anexo IB de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales establece que:
- “Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias.*
- Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante.”*
- IV La presente hoja de reclamación numerada correlativamente, contiene los datos mínimos establecidos en la precitada Orden 612/1990.
- V La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.
- VI El centro dispone de protocolo de actuación en quejas y reclamaciones, en base al cual el plazo de contestación a su queja es de 30 días.
- VII Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero Registro de Reclamaciones, cuya finalidad es Atender reclamaciones y sugerencias. Los datos serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero Asociación Experiencia Bipolar.