



HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
23/05/2016	00	Edición Inicial
28/03/2017	01	Modificación a ajustes de Decreto 154/2015 18 de junio. Gobierno de Canarias
28/04/2021	02	Se añade hoja de quejas y sugerencias de la Viceconsejería de Derechos Sociales a los medios materiales y doc. de referencia.
16/06/2022	03	Se actualiza el contenido en base al Protocolo de Actuación del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria.

Revisado Responsable de Calidad	Aprobado: Directora
Adassa Ruiz de la Coba 	Jasmina Santana 

DEFINICIÓN/OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto el establecer un sistema que permita atender las quejas, sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios que ofrece el centro, con el fin de ofrecer una atención de calidad a las PcDID (Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo), familias y demás agentes participantes.

OBJETIVOS

- Ofrecer la máxima calidad en el servicio, adaptando el funcionamiento del centro a las necesidades y percepciones de las personas relacionadas con él.
- Hacer partícipes directos a familiares, tutores y PcDID de la gestión y funcionamiento del centro.
- Conocer las opiniones y necesidades de las personas relacionadas con el centro y estudiarlas para poder darles una atención coherente.
- Conocer y subsanar los errores que podemos cometer en el centro de una manera eficaz, funcional y adaptada con la finalidad de mejorar el servicio, implementando acciones para ello.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE

- Familias.
- Personal laboral de la entidad.
- Personas usuarias con discapacidad intelectual o del desarrollo. 16 ocupan plaza de CO Y 18 de NTP.
- Voluntarios/as.
- Personal en prácticas.
- Proveedores.
- Otros agentes relacionados con los servicios de la entidad.

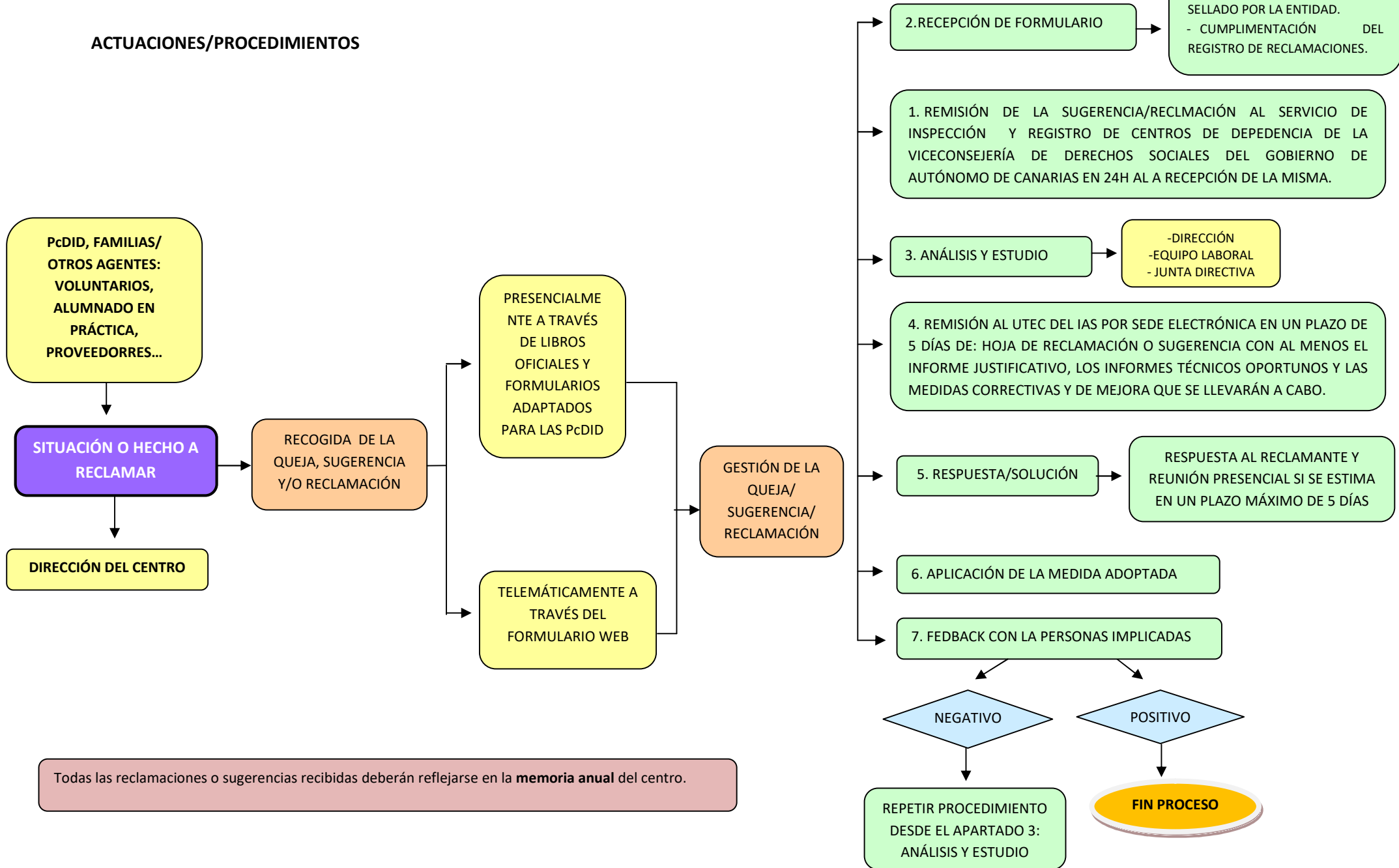
PROFESIONALES IMPLICADOS

- Junta Directiva.
- Todo el equipo profesional.

RECURSOS MATERIALES

- Cartel informativo de que se dispone de Libro de Reclamaciones y Libro de Sugerencias, el cual estará visible en la entrada del centro.
- Libro oficial de reclamaciones del Gobierno de Canarias, disponible en el centro.
- Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Registro de reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Formulario de queja y reclamación, o sugerencias en formato digital.
- Sello de entrada y de salida.

ACTUACIONES/PROCEDIMIENTOS



Todas las reclamaciones o sugerencias recibidas deberán reflejarse en la **memoria anual** del centro.

FRECUENCIA

Este protocolo se ejecutará de manera puntual cuando la dirección del centro reciba una queja, sugerencia y/o reclamación.

DOCUMENTOS DE REFERENCIAS/REGISTROS:

- HOJA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA VICECONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES.
- FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. (ADAPTADO).
- FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (WEB).
- REGISTRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.