



PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CONFEDERACIÓN ASPERGER ESPAÑA

Recepción de las reclamaciones de los usuario/as/as

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 Técnico de la Confederación Asperger España, el cual se responsabilizará de que se contacte con el cliente para recabar toda la información necesaria y proceder a la resolución de la reclamación.

b) **Reclamación escrita:** Se entrega al Responsable de la Confederación Asperger España 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, la Confederación Asperger España abre un Registro de Reclamación de Usuarios/as, siguiendo las instrucciones que están al dorso del documento (ver anexo).

Recaba 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.
2. El Director Técnico de la Confederación Asperger España recaba toda la información necesaria sobre la reclamación, consulta con las personas involucradas, los problemas detectados y la situación del trabajo en sí y determina si la reclamación es procedente o no (es decir si el usuario/a tiene razones para reclamar o no).



3. En caso de que la reclamación no sea procedente, lo comunica 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 Responsable de la Confederación Asperger España decide sobre la resolución a adoptar y lo comunica a los implicados y a la Junta Directiva para que estén informados.
5. La Confederación Asperger España se pone en contacto con el usuario/a para indicarle la resolución de la reclamación y su correspondiente acuerdo. En caso de desacuerdo, el Responsable de la Confederación Asperger España 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 de la Confederación Asperger España 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 Responsable de la Confederación Asperger España cierra la reclamación, quedando registrado el cierre en la hoja de reclamación.

