

SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (RQSR)

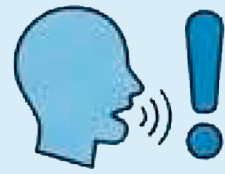


1. ¿QUÉ SON? (RQSR)



RECLAMACIÓN

Disconformidad escrita exigiendo reparación por perjuicio



QUEJA

Disconformidad escrita por perjuicio a derechos sin exigir reparación



SUGERENCIA

Propuesta de mejora de servicios, procedimientos o instalaciones



RECONOCIMIENTO

Agradecimiento hacia el equipo u organización (verbal/escrito)

2. ¿CÓMO PRESENTARLAS? (CANALES)



Buzones físicos
- en la UAIT
- en pasillo central



Hojas de reclamación
en UAIT
en la Tienda
en oficinas



Correo electrónico:
RQSR@FUNDACIONEDES.ORG



Personal
Profesionales o
miembros del
patronato

3. EL CAMINO DE TU RQSR (PROCEDIMIENTO)

RECEPCIÓN Y REGISTRO
(Registro formal)

RQRS

TRASLADO AL RESPONSABLE
(Del programa/servicio)

TRAMITACIÓN Y GESTIÓN
(Feedback inicial.
Investigación pormenorizada.
Mediación.
Informe)



Mesa de Coordinación/
Equipo de seguimiento

RESOLUCIÓN
(Implementación de medidas y cambios si aplica, antes de contestar)

COMUNICACIÓN DE RESPUESTA
(Feedback final)



4. PLAZOS Y COMPROMISOS



Respuesta inmediata verbal (si es posible).



Respuesta escrita: Máximo 15 días hábiles (General).



Respuesta escrita: Máximo 30 días hábiles (Con cambios de procedimiento).



Inadmisibilidad informada por escrito.

5. ¿CUÁNDO NO SE ADMITEN?

- Exceden competencias de Fundación Edes.
- >12 meses (salvo excepción).
- Resolución judicial (previa o pendiente).