



Protocolo de quejas y reclamaciones

La Asociación Madrileña Para la Ayuda del Recluso Abandonado (AMPARA) tiene establecido un protocolo de quejas y reclamaciones que puede ser utilizado por los clientes y/o usuarios.

Este protocolo es de obligado cumplimiento para poder atender cualquier queja, reclamación o sugerencia.

Objetivo

Establecer un canal de recepción de quejas y reclamaciones de la Asociación.

Definición

Se entiende por reclamación la insatisfacción del cliente expresada por cualquier medio en relación a los servicios ofertados por el Colegio Sagrado Corazón de Soria.

Procedimiento

Se pretende establecer un protocolo de actuación por parte de AMPARA con el objetivo de poder dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por los clientes y/o usuarios, y de esta forma, aumentar el grado de satisfacción de los mismos.

Para ello se establece un **registro de reclamación** por cada una de las reclamaciones recibidas.

El registro de reclamación deberá tener de forma detallada los siguientes aspectos:

- Código de la reclamación (fecha y hora de recepción de la reclamación)
- Descripción de la reclamación lo más exacta posible
- Datos de identificación del reclamante
- Identificador del receptor de la reclamación
- Pasos a seguir para resolver la reclamación
- Conclusiones y fecha de cierre de la reclamación

Las recepciones de las reclamaciones podrán cursarse por dos vías:

1. en la oficina central de AMPARA: C/ O'Donnell 32, 2ªA, 28009 Madrid
2. a través de correo electrónico: reclamaciones@asociacionampara.org

Todas las reclamaciones recibidas serán dirigidas a quien sea oportuno.



Asociación Madrileña Para la Ayuda del Recluso Abandonado
C/ O'Donnell 32, 2º planta
28009 Madrid

HOJA DE
SUGERENCIAS
QUEJAS

Nombre y Apellidos	
Domicilio	
Localidad	
Provincia	
DNI/NIE/Pasaporte	
Teléfono de Contacto	
Correo electrónico	

Destino de la queja/sugerencia	
<input type="checkbox"/> ADMINISTRACIÓN Y	<input type="checkbox"/> COORDINADOR MALALA
<input type="checkbox"/> EQUIPO DIRECTIVO	<input type="checkbox"/> COORDINADOR PADUA
	<input type="checkbox"/> COORDINADOR VOLUNTARIADO

Fecha de la queja/sugerencia	Hora de la fecha/sugerencia

MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA:

Recibida la queja/sugerencia los responsables de su gestión le informarán de las actuaciones realizadas.

Enviar por correo postal a C/ O'Donnell 32, 2º planta. 28009 Madrid o por correo electrónico a reclamaciones@asociacionampara.org