



SCRAT

CONECTA

Sistema de Calidad y Responsabilidad Activa para el Trabajo (SCRAT)

Con la colaboración de: ICONG y The Learning Lab

REVISADO POR: Luisa Romero y Francisco Entío
APROBADO POR: Elisa Salamanca

9 de mayo de 2025

Contenido

SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	3
1. Finalidad	3
2. Alcance	3
3. Principios	3
4. Definiciones	3
5. Canales disponibles.....	4
6. Procedimiento.....	4
7. Roles y responsabilidades.....	5
8. Análisis y mejora (PDCA).....	5
9. Relación con otros documentos del sistema	5

SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. *Finalidad*

Establecer un sistema accesible, sencillo y transparente que permita a personas usuarias, familias, voluntariado, profesionales, proveedores y cualquier parte interesada presentar quejas, sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios y actividades de CONECTA.

El sistema forma parte del Modelo de Calidad de la entidad y contribuye a la mejora continua, la participación y la satisfacción de las partes interesadas, en coherencia con la Norma ONG Calidad (criterio 3.6.6).

2. *Alcance*

Este sistema aplica a:

- Personas con TEA atendidas por CONECTA
- Familias y cuidadores
- Voluntariado
- Profesionales del equipo
- Proveedores y colaboradores
- Ciudadanía o entidades que tengan relación con la organización

3. *Principios*

El sistema se rige por los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** disponible en formato papel, digital y mediante formulario online.
- **Transparencia:** registro y trazabilidad de todas las comunicaciones.
- **Agilidad:** respuesta en un plazo máximo de 15 días.
- **Respeto:** trato digno, profesional y confidencial.
- **Participación:** todas las aportaciones se consideran oportunidades de mejora.
- **Separación del canal de denuncias:** este sistema no sustituye al Canal Ético y de Denuncias.

4. *Definiciones*

Queja: Manifestación de disconformidad sobre algún aspecto del servicio.

Sugerencia: Propuesta de mejora en programas, proyectos o funcionamiento.

Reclamación: Solicitud formal para la revisión o solución de un problema concreto, que requiere respuesta motivada.

5. Canales disponibles

Podrán presentarse quejas, sugerencias o reclamaciones mediante:

- Formulario disponible en la web de CONECTA. [ENLACE AL FORMULARIO.](#)
- Correo electrónico a: info@conecta.org.es
- Formulario en papel disponible en sede.
- Buzón físico de sugerencias situado en la entrada de la sede.
- Sistema HOJ@A de Atención a la Ciudadanía, al que CONECTA está adherida como un mecanismo externo adicional.
- Comunicación verbal (cuando la persona necesite apoyo para expresarse verbalmente), que deberá quedar registrada por el profesional que la reciba.
- Formato accesible, mediante pictogramas o lectura fácil cuando se requiera.

6. Procedimiento

6.1. Recepción

Todas las quejas, sugerencias y reclamaciones se registran en el Registro Interno de Quejas y Sugerencias, incluyendo:

- fecha
- persona emisora (si desea identificarse)
- tipo de comunicación
- resumen del contenido
- profesional que la recibe
- documentos adjuntos

6.2. Acuse de recibo

En un máximo de 72 horas, la persona responsable enviará confirmación de recepción (si procede).

6.3. Evaluación

El responsable del área correspondiente analizará la comunicación en un plazo máximo de 15 días, y determinará:

- si procede actuación inmediata
- si requiere seguimiento
- si implica modificación de un proceso
- si debe escalarse a dirección

6.4. Respuesta

Se emite respuesta por escrito a la persona interesada, salvo comunicaciones anónimas.

6.5. Registro y cierre

El expediente asociado a una queja, sugerencia o reclamación deberá cerrarse en un plazo máximo de 30 días, salvo casos complejos que requieran ampliación justificada y comunicada a la persona interesada.

Se documenta:

- la medida adoptada
- la fecha de cierre
- la eficacia de la acción
- si debe añadirse al plan de mejora

7. Roles y responsabilidades

- Responsable de Calidad: supervisa el sistema, recopila datos trimestrales y coordina la mejora.
- Dirección Técnica: valida actuaciones y respuestas en casos sensibles.
- Equipo profesional: registra las comunicaciones recibidas.
- Junta Directiva: recibe informe anual consolidado.

8. Análisis y mejora (PDCA)

Trimestralmente, el responsable de calidad analizará:

- N ° de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Tiempo medio de respuesta
- Áreas con más incidencias
- Evolución anual
- Medidas de mejora aplicadas

El sistema se revisará anualmente como parte de la Revisión por la Dirección.

9. Relación con otros documentos del sistema

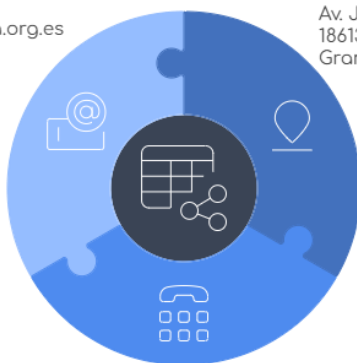
Este sistema se vincula con:

- Manual de Calidad
- Fichas de procesos
- Objetivos de calidad
- Canal Ético y de Denuncias (documento independiente)
- Registro de acciones correctoras

Información de Contacto

info@conecta.org.es

Av. Julio Moreno 80
18613 El Varadero
Granada



673.969.838
858.999.634