**CANALES DE COMUNICACIÓN**

**Down Tenerife te escucha: “Tu opinión es muy importante para nosotro@s”**

**Buzón de Sugerencias, quejas, y felicitaciones.**

A través de estos buzones, Down Tenerife podrá recoger y gestionar las sugerencias, quejas y felicitaciones que deseen realizar de nuestras diferentes actividades. Haciendo clic en una de las tres casillas de abajo podrás acceder al formulario correspondiente y hacernos llegar tu mensaje.

También podrás dirigirte a nuestras instalaciones en la segunda planta junto a las escaleras de subida, donde podrás acceder a las hojas para cumplimentar, y el buzón donde podrás depositarlas.

**FELICITACION**

Entendemos como felicitación aquellos mensajes que reconocen de forma positiva la actividad de Down Tenerife

**SUGERENCIAS**

Entendemos como sugerencia las propuestas que detectan un punto en el que la Asociación puede mejorar.

**QUEJA**

Entendemos como queja aquellos mensajes que expresan disconformidad con una situación o forma de proceder de la Asociación

* **Tendremos 10 días para responderte y darte una solución si la tuviese.**

**CANAL DE DENUNCIAS**

Si sabes que una persona tiene un comportamiento que van en contra de la ley o en contra de las normas del Código Ético de Down Tenerife (se adjunta) avísanos.

Usa este canal de denuncias de forma rápida y fácil.

Recuerda que este canal no sirve para transladar tus sugerencias o quejas sobre los servicios de Down Tenerife.

Rellena el siguiente formulario de denuncia:

Anónimo: si ….no….

Nombre………………

Apellidos………………..

Relación con Down Tenerife (familia, usuario, trabajador, amigo, proveedor…)…

Teléfono………….

Correo electrónico………………..

Hecho denunciado o adjuntar la denuncia.

Fecha………….

Enviar……………….

1. **SUGERENCIA:**

Nombre y apellidos

Email

¿ Cuál es tu sugerencia?

¿ Qué quieres conseguir con ella?

¿ Cómo se podría llevar a cabo?

*NORMAS DE FUNCIONAMIENTO:*

1. Al buzón se podrá acceder directamente, a través de los cuestionarios habilitados en la web de Down Tenerife.
2. Para poder formular una sugerencia/queja/felicitación será necesario aportar los datos personales y de contacto que se solicitan en el correspondiente formulario. Sin ese requisito, no se tramitará ninguna queja/sugerencia/felicitación.
3. El buzón de Down Tenerife está orientado a la calidad del servicio que se ofrece.
4. Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones hostiles que no aporten soluciones, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todas las personas implicadas de Down Tenerife.

Ley de protección de datos. LOPD

Mencionar.

1. **QUEJAS:**

Nombre y apellidos:

Email

¿ Cual es su queja?

Si tiene alguna idea de cómo se podría solucionar agradecemos sus comentarios.

*NORMAS DE FUNCIONAMIENTO:*

1. Al buzón se podrá acceder directamente, a través de los cuestionarios habilitados en la web de Down Tenerife.
2. Para poder formular una sugerencia/queja/felicitación será necesario aportar los datos personales y de contacto que se solicitan en el correspondiente formulario. Sin ese requisito, no se tramitará ninguna queja/sugerencia/felicitación.
3. El buzón de Down Tenerife está orientado a la calidad del servicio que se ofrece.
4. Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones hostiles que no aporten soluciones, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todas las personas implicadas de Down Tenerife.

Ley de protección de datos. LOPD

Mencionar.

1. **FELICITACIONES**

Nombre y apellidos

Email

¿ Cual es tu felicitación?

*NORMAS DE FUNCIONAMIENTO:*

1. Al buzón se podrá acceder directamente, a través de los cuestionarios habilitados en la web de Down Tenerife.
2. Para poder formular una sugerencia/queja/felicitación será necesario aportar los datos personales y de contacto que se solicitan en el correspondiente formulario. Sin ese requisito, no se tramitará ninguna queja/sugerencia/felicitación.
3. El buzón de Down Tenerife está orientado a la calidad del servicio que se ofrece.
4. Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones hostiles que no aporten soluciones, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todas las personas implicadas de Down Tenerife.

Ley de protección de datos. LOPD

Mencionar.

**DOCUMENTO DE SUGERENCIA:**

Nombre y apellidos

Email

¿Cuál es tu sugerencia?

¿Qué quieres conseguir con ella?

¿Cómo se podría llevar a cabo?

**Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud **Finalidad:** Gestión de la consulta, solicitud o sugerencia trasladada por el interesado **Legitimación:** Su consentimiento y el interés legítimo para poder dar respuesta a lo solicitado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

**DOCUMENTO DE QUEJAS:**

Nombre y apellidos

Email

¿Cuál es su queja?

Si tiene alguna idea de cómo se podría solucionar agradecemos sus comentarios.

**Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud **Finalidad:** Gestión de la consulta, solicitud o sugerencia trasladada por el interesado **Legitimación:** Su consentimiento y el interés legítimo para poder dar respuesta a lo solicitado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

**DOCUMENTO FELICITACIONES**

Nombre y apellidos

Email

¿Cuál es tu felicitación?

**Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud **Finalidad:** Gestión de la consulta, solicitud o sugerencia trasladada por el interesado **Legitimación:** Su consentimiento y el interés legítimo para poder dar respuesta a lo solicitado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

**CANAL DE DENUNCIAS**

Anónimo: si ….no….

Nombre y apellidos

Relación con Down Tenerife (familia, usuario, trabajador, amigo, proveedor…)…

Teléfono

Correo electrónico

Hecho denunciado o adjuntar la denuncia.

**Responsable:** Asociación Tinerfeña de Trisómicos 21 direcciondowntenerife@gmail.com. **DPD:** Invesgia Nubelia S.L.U. dpd@nubelia.cloud **Finalidad:** Gestión de la consulta, solicitud o sugerencia trasladada por el interesado **Legitimación:** Su consentimiento y el interés legítimo para poder dar respuesta a lo solicitado. **Derechos:** Tiene derecho de acceso, rectificación, supresión, y demás derechos explicados en la información adicional. **Información Adicional:** Consulte la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra Política de Privacidad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CANAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

1. Introducción:

El objetivo de este manual es establecer el sistema para la gestión de quejas, reclamaciones, felicitaciones y denuncias que permita identificar insatisfacción e irregularidades en la organización.

Además, permitirá identificar áreas de mejora en su gestión interna.  
Para ello, se habilitarán canales para el envío de las quejas, reclamaciones, felicitaciones y denuncias que podrán utilizar todos los grupos de interés.

Una queja implica un descontento ante una situación. Una reclamación es cuando se detectan unos hechos que afectan al funcionamiento normal en la prestación del servicio; una denuncia es la manifestación de un hecho ilegal, irregular o inconveniente de cualquier acción realizada por la organización y la felicitación son aquellos mensajes que reconocen de forma positiva la actividad de Down Tenerife.

1. Procedimiento:

Down Tenerife habilitará un canal de comunicación a través de un formulario web para la recepción de quejas, reclamaciones, denuncias y felicitaciones. También podrán acceder a las hojas habilitadas y al buzón correspondiente ubicados en nuestras instalaciones.

Estos formularios serán recibidos por la directora, y ésta pasará al comité de calidad. La administrativa dará registro de entrada a todas las solicitudes.

Las quejas tendrán un periodo de 10 días para ser contestadas, y se le dará registro de salida, por lo que no podrán ser anónimas. Se realizará un informe de conclusiones.

En el caso de Denuncias, podrán ser anónimas, se verificarán por el comité de calidad y se procederá a imponer las medidas disciplinarias o sanciones adecuadas, y en los casos de constituir un delito se pondrá en conocimiento de las autoridades pertinentes.

1. Centros y servicios de aplicación:

Las quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, podrán referirse a cualquiera de los centros y servicios de Down Tenerife: hogar funcional, atención temprana, centro de atención integral, o centro de apoyos educativos y autonomía personal.

**RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO**

1. Hojas de sugerencias, quejas y denuncias

Cumplimentar con nombres y apellidos: tanto en el buzón como en los formularios web, el formulario que desee.

La administrativa le da registro de entrada y lo pasa a la Dirección.

La Dirección comunica al comité ético

La administrativa le da registro de salida y comunica a la persona que puede recoger el informe

1. Comunicación de la incidencia
2. Recepción y análisis
3. Expediente de Investigación
4. Resolución del procedimiento
5. Elaboración de informe
6. Comunicación de conclusiones

**NOTA:** Las felicitaciones, se volcará la información en una reunión de coordinación de equipo

**Como se denuncia y que hace Down Tenerife.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANAL DE DENUNCIA** | **QUE HACE LA ASOCIACIÓN CON UNA DENUNCIA** |
| Cuéntanos lo que sucede a través del formulario.  El formulario con tu denuncia la recibe la directora que entregará al comité ético.  Los profesionales del comité ético se reúnen para revisar tu denuncia por si faltan datos y comprobar que hay evidencias reales de que alguien haya tenido un mal comportamiento.  Nos podemos poner en contacto contigo para pedirte más información.  Podemos también consultar con un abogado para conocer lo que dice la ley sobre la situación que estás denunciando.  Después, averiguamos qué pasó. Para ello, nos podemos reunir contigo de nuevo, con otras personas relacionadas con tu denuncia y con la persona a la que denuncias.  Todo esto se escribe en un documento en el que queda todo recogido.  Una vez se ha terminado la investigación, hacemos un informe con lo que hemos averiguado.  Este informe lo presentamos a la Junta Directiva de Asociación para que tomen una decisión y las medidas necesarias.  Te informaremos de las medidas tomadas.  Todas las denuncias recibidas se registrarán. | Explicar a todas las personas relacionadas con la entidad cómo pueden acceder al canal de denuncias y ayudarlas para que lo hagan.  Resolver las denuncias lo antes posible.  No dar el nombre de la persona que denuncia a otras personas.  Dar una respuesta a la persona que denuncia tras la investigación.  Garantizar los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.  Esto quiere decir que los datos de la persona que es denunciada no se sabrán por otras personas.  Que la persona denunciada se podrá defender.  Que la persona denunciada es inocente hasta que no se muestre que es culpable.  No habrá consecuencias para la persona que haga la denuncia  Si la denuncia es falsa, la Asociación podrá sancionar y denunciar a la persona que hace la denuncia.  Quitar a cualquier persona de sus funciones dentro del canal de denuncia en el caso de que sea la persona denunciada |