

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Elaboración: **Marzo 2020** | Última Revisión: **Marzo 2022**



*¡Aquí todo
son ventajas!*



Documento aprobado en marzo de 2020 y revisado y aprobado en marzo de 2022 por el comité directivo de la entidad

Dirección responsable: Área de Dirección de Fundación COPADE

Aprobado por el patronato de Fundación COPADE

Documentación relacionada:

- Código Ético COPADE
- Política de Transparencia y Rendición de Cuentas
- Política de Responsabilidad Social Organizativa
- Guía de Buenas Prácticas Ambientales y Sociales
- Protocolo de Prevención y Erradicación del Abuso Sexual, Acoso y Hostigamiento Laboral



En el presente documento se presenta el procedimiento de quejas y reclamaciones que la organización Fundación COPADE pone a disposición de cualquier persona individual o jurídica, así como organización que lo requiera.

1. Quién puede reclamar

La organización atenderá las quejas y reclamaciones presentadas a la entidad por personas físicas o jurídicas, en calidad de:

- a) Cliente de COPADE
- b) Colaborador/a
- c) Beneficiario/a de la Fundación COPADE
- d) Tercero perjudicado
- e) Voluntariado

Las personas anteriores podrán dirigirse a la organización cuando estimen que sus relaciones con la entidad han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2. Forma de presentación

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, haciendo constar como mínimo la información detallada más abajo.

Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación. En el caso de representación se requiere poder general formalizado mediante carta firmada por el representante y su representado.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse por las siguientes vías:

- Directamente en las oficinas de la entidad. C/Valdetorres de Jarama 4, 28043 Madrid.
- Por correo ordinario a la dirección postal del servicio. C/Valdetorres de Jarama 4, 28043 Madrid.
- A través del correo electrónico del servicio. info@copade.org

3. Contenido de la queja o reclamación

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación, recogida por la hoja de reclamaciones dispuesta por la organización.

- a) Los datos identificativos de la persona reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de



- identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate.
- b) Descripción clara, completa y precisa de los hechos y motivos de la queja.
 - c) Formulación clara y precisa de la petición que el reclamante busca le sea reconocida.
 - d) La identificación de la oficina (nombre de la compañía o correduría), departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
 - e) Declaración de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - f) Lugar, fecha y firma.

4. Pruebas documentales

El reclamante deberá aportar junto con la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten la misma.

5. Plazo para presentar las quejas y reclamaciones

Se establece el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que la persona física o jurídica tiene conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para que éste pueda dirigirse al servicio y presentar la misma.

6. Conclusión del expediente

El expediente concluirá con un informe de resolución, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la persona reclamante y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

7. Comunicación de la decisión

La notificación será comunicada a las personas interesadas en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha de resolución.

8. Efectos de la resolución para el/la reclamante

La persona reclamante no está obligada a aceptar la resolución del servicio y, en caso de no aceptarla, podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

9. Qué hacer si no está satisfecho/a con la reclamación

Si la persona reclamante no está satisfecha con la resolución del servicio puede interponer queja o reclamación en el organismo de consumo competente.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Elaboración: **Marzo 2020** | Última Revisión: **Marzo 2022**



*¡Aquí todo
son ventajas!*



Registro de reclamaciones

Nombre	Empresa	NIF	Fecha	Causa	Comunicación	Subsanación
-	-	-	-	-	-	-