

2026

Protocolo de quejas, sugerencias y denuncias



# Protocolo de quejas, sugerencias y denuncias

## Índice

1. Objeto .....	2
2. Alcance .....	2
3. Tipos de comunicaciones .....	2
4. Órganos responsables .....	3
5. Canales de comunicación.....	3
6. Recepción y registro .....	3
7. Análisis y plazos: .....	4
8. Evaluación y actuación .....	4
9. Resolución .....	5
10. Protección de las personas.....	5
11. Conservación de la información .....	6
Anexo I .....	7
Anexo II .....	9

## 1. Objeto

El presente documento establece el marco institucional para la recepción, análisis y resolución de sugerencias, quejas y denuncias en ALER. **Su finalidad** es garantizar la participación de socios y socias, personas usuarias, voluntariado y colaboradores en la mejora continua de los servicios y actividades, así como asegurar **el cumplimiento del Código Ético de ALER** y preservar la integridad y transparencia de la entidad.

Este protocolo **distingue** claramente entre las comunicaciones relacionadas con la mejora de los servicios, actividades y la operativa interna de la entidad (**sugerencias y quejas**) y aquellas que informan de posibles conductas irregulares, incumplimientos legislativos o incumplimientos del Código Ético y la normativa aplicable (**denuncias**), estableciendo procedimientos específicos para cada caso.

## 2. Alcance

El protocolo se aplica a **todas las personas que interactúan con ALER** y que tengan interés legítimo en comunicar aportaciones o irregularidades. Esto incluye socios y socias, personas usuarias de los servicios, trabajadores y trabajadoras, voluntariado, colaboradores externos, auditores y cualquier otra persona que considere necesario aportar información relevante para la mejora de la entidad o la detección de posibles incumplimientos éticos o legales.

## 3. Tipos de comunicaciones

A efectos de este protocolo se distinguen tres tipos de comunicaciones, con el fin de aplicar el procedimiento adecuado en cada caso.

Se entiende por **sugerencia** cualquier propuesta destinada a mejorar servicios, actividades o aspectos internos de ALER.

Una **queja** se define como la manifestación de insatisfacción relativa a la prestación de un servicio o actuación de la entidad.

Por último, la **denuncia** se refiere a la comunicación de hechos que puedan constituir incumplimiento del Código Ético o de la normativa aplicable, incluyendo actuaciones contrarias a los valores, misión y visión de ALER.

Estas definiciones permiten diferenciar el tratamiento, la urgencia y la gestión que cada tipo de comunicación requiere, garantizando así la eficacia de la respuesta y la adecuada protección de todas las partes implicadas.

## 4. Órganos responsables

La responsabilidad última de la gestión de **denuncias** relacionadas con el cumplimiento del Código Ético corresponde a la **Junta Directiva de ALER**, de acuerdo con lo establecido en dicho documento.

En este sentido, la Junta Directiva es el órgano encargado de valorar las incidencias que puedan afectar al cumplimiento de los principios éticos de la organización, analizar los posibles conflictos de intereses y adoptar, en su caso, las medidas correctivas que resulten oportunas.

En relación con las **sugerencias y quejas** de carácter operativo, la recepción y tramitación inicial podrá ser realizada por el equipo técnico de la entidad o por las personas responsables de atención a socios y usuarios, quienes trasladarán la información a la Junta Directiva cuando la naturaleza de la comunicación lo requiera.

Este sistema permite garantizar una gestión proporcionada de las incidencias, manteniendo la supervisión institucional en el órgano de gobierno de la entidad.

## 5. Canales de comunicación

ALER pone a disposición de las personas interesadas distintos canales para la presentación de sugerencias, quejas o denuncias.

Las comunicaciones podrán realizarse de forma **presencial** en la sede de la entidad, situada en el Albergue de Asociaciones – Edificio ADA, C/ Campos Góticos s/n, 2º piso, despacho 16, 24005 León.

También podrán enviarse por **correo electrónico** a la dirección asociacionaler@gmail.com por la asociación o a través de los formularios de contacto disponibles en la página web de la entidad.

Asimismo, podrán comunicarse incidencias mediante contacto **telefónico al 628 374 492**, en cuyo caso se solicitará la formalización posterior de la comunicación por escrito con el fin de garantizar su adecuado registro y seguimiento.

Las denuncias podrán presentarse igualmente mediante **escrito** dirigido a la Junta Directiva de ALER.

## 6. Recepción y registro

Todas las comunicaciones recibidas a través de los canales habilitados serán registradas con el fin de garantizar su adecuada tramitación y seguimiento.

**El registro incluirá**, cuando sea posible, la fecha de recepción, la naturaleza de la comunicación, una breve descripción de los hechos y los datos de contacto de la persona remitente.

En el caso de las **denuncias**, se garantizará la **confidencialidad** de la persona denunciante y de las personas implicadas. Cuando la denuncia se presente de forma anónima, se valorará igualmente su contenido siempre que existan elementos suficientes para su análisis.

Con el fin de facilitar la recogida de información relevante, la entidad podrá utilizar modelos normalizados de presentación de comunicaciones incluidos como anexos en este protocolo.

## 7. Análisis y plazos:

Una vez registrada la comunicación, se realizará un análisis inicial con el fin de determinar su naturaleza y el procedimiento de actuación más adecuado.

Las **sugerencias y quejas** relacionadas con el funcionamiento ordinario de la entidad serán analizadas por el equipo responsable y se procurará ofrecer una respuesta en un plazo aproximado de quince días hábiles.

En el caso de las **denuncias** relacionadas con posibles incumplimientos del Código Ético o con actuaciones irregulares, la información será trasladada a la Junta Directiva para su valoración. Este órgano determinará, en función de la naturaleza de los hechos comunicados, si procede iniciar un proceso de análisis o investigación interna.

Los plazos de resolución podrán variar en función de la complejidad de cada caso, si bien la entidad procurará mantener informada a la persona denunciante cuando ello sea posible.

## 8. Evaluación y actuación

Una vez recibida y registrada la comunicación, la Junta Directiva procederá a su análisis con el fin de determinar su naturaleza y las actuaciones que procedan en cada caso. A estos efectos, se distinguirá entre quejas, sugerencias y denuncias, aplicando un tratamiento proporcional y adecuado a cada tipo de comunicación.

En el caso de **quejas**, la Junta Directiva analizará la situación planteada con el objetivo de identificar posibles deficiencias en el funcionamiento de la entidad, en la prestación de servicios o en la atención a personas usuarias o colaboradoras. Cuando proceda, se adoptarán medidas de mejora organizativa o de funcionamiento, procurando dar respuesta a la persona que haya presentado la comunicación dentro de un plazo razonable.

Las **sugerencias** serán valoradas como propuestas de mejora orientadas a optimizar el funcionamiento de la asociación, sus actividades o los servicios que presta. La Junta Directiva podrá incorporarlas a los procesos de planificación, evaluación o mejora continua cuando se consideren viables y coherentes con los objetivos de la entidad.

En el caso de **denuncias**, cuando estas hagan referencia a posibles conductas contrarias a la legalidad, a los principios recogidos en el Código Ético de ALER o a situaciones de conflicto de

intereses, la Junta Directiva realizará una valoración más exhaustiva de los hechos. Si se considera necesario, podrá recabar información adicional para esclarecer la situación y determinar las medidas oportunas, siempre respetando los principios de confidencialidad, imparcialidad y presunción de buena fe.

Cuando de la evaluación realizada se desprenda la existencia de irregularidades o conductas inapropiadas, la Junta Directiva adoptará las medidas que correspondan conforme a la normativa aplicable, a los estatutos de la asociación y a sus normas internas, pudiendo incluir actuaciones correctivas, organizativas o disciplinarias según la gravedad de los hechos.

## **9. Resolución**

Una vez analizada la comunicación y adoptadas, en su caso, las medidas correspondientes, la Junta Directiva procederá a formalizar la resolución del procedimiento.

Cuando la naturaleza de la comunicación lo permita y la persona remitente haya facilitado datos de contacto, la asociación podrá comunicar de forma general el resultado de la valoración realizada, respetando en todo momento los principios de confidencialidad y la normativa vigente en materia de protección de datos.

Finalmente, la documentación asociada al procedimiento será incorporada al registro interno correspondiente y archivada conforme a los criterios de custodia documental establecidos por la entidad.

## **10. Protección de las personas**

ALER garantiza que las personas que comuniquen sugerencias, quejas o denuncias de buena fe no serán objeto de represalias.

Asimismo, durante todo el proceso se preservará la confidencialidad de las personas implicadas y se limitará el acceso a la información únicamente a quienes deban intervenir en la gestión del caso.

Este compromiso forma parte de la política de transparencia y buen gobierno de la entidad.

## **11. Conservación de la información**

La documentación generada en relación con las comunicaciones recibidas será custodiada por la entidad de manera confidencial y de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Los documentos podrán conservarse durante el tiempo necesario para garantizar el adecuado seguimiento de los casos y la mejora de los procedimientos internos, respetando en todo momento los principios de minimización y seguridad de la información.

## Anexo I

### HOJA DE QUEJAS/SUGERENCIAS

QUEJA

SUGERENCIA

(Señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el centro o servicio antes de la entrega de la hoja al usuario

**Nombre del centro o servicio:** ASOCIACIÓN LEONESA DE ENFERMEDADES RARAS Y SIN DIAGNÓSTICO

**Dirección:** C/ Campos Góticos, S/N - 2º Planta, Despacho 16

**Código Postal:** 24005

**Localidad:** León

**Provincia:** León

**Teléfono:** 628 374 492

**Email:** asociacionaler@gmail.com

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario: .....D.N.I:.....

Domicilio: .....Teléfono: .....

Código Postal:.....Localidad:.....Provincia:.....

En su caso:

Nombre y apellidos del representante: .....

D.N.I:.....

Domicilio: .....Teléfono: .....

Código Postal:.....Localidad:.....Provincia:.....



Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar y fecha:.....

Firma:.....

En nombre de la asociación tratamos sus datos personales con la finalidad de gestionar la relación con las personas interesadas y el desarrollo de nuestras actividades. Los datos se conservarán mientras exista dicha relación o durante el tiempo legalmente exigido y no se cederán a terceros salvo obligación legal. En aras del cumplimiento del RGPD (UE) 2016/679, puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y supresión cuando los datos ya no sean necesarios de manera gratuita mediante email a: [asociacionaler@gmail.com](mailto:asociacionaler@gmail.com) o en la dirección Albergue de Asociaciones (ADA), Calle Campos Góticos, segundo piso, despacho 16. 24005 LEÓN.

## Anexo II

### FORMULARIO DE DENUNCIA / SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO

DENUNCIA

SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO

(Señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el centro o servicio antes de la entrega de la hoja al usuario

**Nombre del centro o servicio:** ASOCIACIÓN LEONESA DE ENFERMEDADES RARAS Y SIN DIAGNÓSTICO

**Dirección:** C/ Campos Góticos, S/N - 2º Planta, Despacho 16

**Código Postal:** 24005

**Localidad:** León

**Provincia:** León

**Teléfono:** 628 374 492

**Email:** asociacionaler@gmail.com

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario: .....D.N.I:.....

Domicilio: .....Teléfono: .....

Código Postal:.....Localidad:.....Provincia:.....

En su caso:

Nombre y apellidos del representante: .....

D.N.I:.....

Domicilio: .....Teléfono: .....

Código Postal:.....Localidad:.....Provincia:.....



Contenido de la denuncia:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar y fecha:.....

Firma:.....

En nombre de la asociación tratamos sus datos personales con la finalidad de gestionar la relación con las personas interesadas y el desarrollo de nuestras actividades. Los datos se conservarán mientras exista dicha relación o durante el tiempo legalmente exigido y no se cederán a terceros salvo obligación legal. En aras del cumplimiento del RGPD (UE) 2016/679, puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y supresión cuando los datos ya no sean necesarios de manera gratuita mediante email a: [asociacionaler@gmail.com](mailto:asociacionaler@gmail.com) o en la dirección Albergue de Asociaciones (ADA), Calle Campos Góticos, segundo piso, despacho 16. 24005 LEÓN.