

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS (SAU) DE FUNDACIÓN CAJA NAVARRA**

## ÍNDICE

### CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Capítulo Primero: Regulación y Creación  
Capítulo Segundo: Titular  
Tercero: Funciones Materias Excluidas  
Capítulo Cuarto: Obligaciones

### QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Quinto: Objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones  
Capítulo Sexto: Tramitación  
Capítulo Séptimo: Resolución

### REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Octavo: Expediente de reclamación  
Capítulo Noveno: Protección de datos

### MEMORIA Y ENTRADA EN VIGOR

Capítulo Décimo: Memoria

### ANEXO

Modelo de Hoja de Quejas y Reclamaciones

# CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

## **CAPÍTULO PRIMERO: REGULACIÓN Y CREACIÓN**

### **Artículo 1. Regulación**

El presente reglamento establece las normas y funcionamiento que rigen y regulan la actividad del SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS (en adelante el SAU) de Fundación Caja Navarra (en adelante La Fundación) para la atención de sugerencias y solución de las quejas y reclamaciones que presenten las personas usuarias (en adelante reclamantes) de los distintos centros y programas de los que La Fundación es titular o promotora.

### **Artículo 2. Creación y objeto**

El SAU tiene por objeto atender las sugerencias y resolver las quejas y reclamaciones que presenten a La Fundación, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos o deriven de los contratos o de las buenas prácticas.

Asimismo, independientemente de los asuntos relacionados con las quejas y reclamaciones planteadas, el SAU recogerá las recomendaciones y propuestas realizadas por las personas usuarias para la mejora en la calidad del servicio ofrecido por La Fundación.

### **Artículo 3. Sujetos activos**

El SAU atenderá las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en calidad de personas usuarias de cualquiera de sus centros y programas.

### **Artículo 4. Independencia y dependencia**

El SAU estará separado de los restantes servicios operativos de La Fundación, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y,

asimismo, se eviten conflictos de interés. Asimismo, la función del SAU dependerá de la alta dirección de la Entidad.

## **Artículo 5. Principios**

La tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas deberá regirse por los siguientes principios:

1. Principio de Vinculación y Formalidad, las normas y formalidades contenidas en el presente reglamento, son de carácter imperativo.
2. Principio de Celeridad, deberán ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas.
3. Principio de Simplicidad, deberán ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección de los derechos del reclamante, con eliminación de exigencias o formalidades costosas.
4. Principio de Transparencia, deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso del usuario al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
5. Principio de Gratuidad, deberán ser atendidas y solucionadas de forma gratuita.
6. Principio de confidencialidad, conforme al cual queda garantizada la protección y adecuado tratamiento de datos de carácter personal que las personas usuarias faciliten en sus peticiones.

## **Artículo 6. Aprobación**

El presente reglamento ha sido aprobado por el Patronato de La Fundación.

## **CAPÍTULO SEGUNDO: TITULAR**

### **Artículo 7. Designación de la persona titular**

El titular del SAU será designado por la Dirección General teniendo en cuenta que deberá tener la preparación y actitudes adecuadas para ejercer las funciones que en este Reglamento se atribuyen al cargo.

### **Artículo 8. Total imparcialidad y objetividad**

1. Las decisiones referentes al ámbito de su actividad deben garantizar la total imparcialidad y objetividad y siempre deben estar

alejadas de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual. De existir conflicto de intereses y de no ser evitables, comunicará su existencia, tanto en la resolución a la queja o reclamación como en el informe anual.

2. Se deberá guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de Transparencia e información que imponga la legislación vigente.

## **Artículo 9. Duración del cargo**

El nombramiento de la persona titular del SAU tendrá una duración indefinida, hasta su sustitución por el Director General.

## **CAPÍTULO TERCERO: FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS**

### **Artículo 10. Funciones**

Es función del SAU atender y resolver las quejas y reclamaciones que las personas usuarias de los centros y programas de La Fundación presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, procurando que las relaciones entre ambas se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca, de conformidad con la legislación vigente.

### **Artículo 11. Competencias**

En cumplimiento de su función, las competencias del SAU serán:

1. Atender, estudiar y resolver en forma objetiva las recomendaciones, quejas y reclamaciones que las personas usuarias presenten a La Fundación en relación con sus intereses y derechos reconocidos.
2. El SAU resolverá las controversias que se generen en estas relaciones dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la Ley.
3. Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
4. Recabar toda clase de información del resto de centros y programas, relacionada con los expedientes que trámite.

5. Mantener el archivo de expedientes y “Registro de Expedientes” tal y como se establece en este Reglamento.
6. Elaborar y presentar a la Dirección dentro del primer trimestre de cada año, el informe anual explicativo del desarrollo de su función durante ejercicio precedente.
7. Presentar, formular y realizar ante la Dirección informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y, que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de la imagen y el buen hacer de La Fundación.
8. Recoger las recomendaciones y propuestas realizadas por los usuarios para la mejora en la calidad del servicio ofrecido y hacérselas llegar a la Dirección de la misma, para que pueda adoptar las medidas oportunas.

## **Artículo 12. Materias excluidas**

Quedan excluidas de las competencias del SAU las cuestiones referentes a las relaciones entre La Fundación y su personal empleado y proveedores y, en cualquier caso, de aquellas personas (físicas o jurídicas) que no sean las señaladas en el artículo 3 del presente reglamento

## **CAPÍTULO CUARTO: OBLIGACIONES DE LA FUNDACION**

### **Artículo 13. Adopción de medidas**

La Fundación adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAU y asegurar la total independencia en su actuación.

### **Artículo 14. Deber de cooperación entre el resto de servicios o departamentos**

La Dirección se asegurará de que todas las áreas y centros cooperen con el SAU para mejorar, en consideración a su experiencia mutua, los criterios y prácticas que utilicen en el ejercicio de sus funciones, a cuyo efecto se prestarán la asistencia que pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

Asimismo, las áreas o centros tienen el deber de facilitar toda la información que sea solicitada en relación con los servicios prestados que sean objeto de reclamación o queja por parte de las personas usuarias, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su

competencia, y procurar que todos el personal empleado de la misma presten la colaboración que proceda, respondiendo a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

En el supuesto de que no se preste la colaboración requerida para la actividad del SAU, su titular informará a la Dirección, quien deberá coordinar la adopción de las medidas que correspondan, para determinar la causa y responsables de dicho incumplimiento, así como también para adoptar prontamente las decisiones a que haya lugar.

## **Artículo 15. Información a personal empleado y personas usuarias**

La Fundación Informará a empleados y usuarios de la existencia y funciones del SAU, así como del contenido de este Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

## **Artículo 16. Acceso y difusión del Reglamento**

Un ejemplar del presente Reglamento estará siempre accesible a las personas usuarias en todos los centros de La Fundación, así como en la página web para que pueda ser consultado e impreso con sus anexos para facilitar a las personas usuarias la interposición de quejas y reclamaciones.

## **Artículo 17. Disposición de hojas de reclamaciones**

Cuando la persona usuaria solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande con independencia del centro o programa en que se han producido los hechos causantes de la reclamación.

# **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

## **CAPÍTULO QUINTO: OBJETO, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

### **Artículo 18. Objeto**

Las personas usuarias podrán dirigirse al SAU cuando estimen que sus relaciones con La Fundación han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a derecho o a las buenas prácticas.

Se entenderán como sugerencias aquéllas que sin ser objeto de queja o reclamación sirva para la mejora de alguno de los servicios ofrecidos por La Fundación.

Se entenderán por quejas las presentadas por las personas usuarias de los centros y programas por demoras, desatenciones u otras deficiencias en el funcionamiento de las instalaciones o servicios.

Se entenderán por reclamaciones aquellas derivadas de presuntos incumplimientos de la normativa o de las buenas prácticas.

## **Artículo 19. Trámite**

La persona usuaria podrá realizar ante el responsable del centro o programa la reclamación que estime oportuna siguiendo el formulario redactado al efecto y que consta como anexo de este Reglamento.

En este caso, el centro o programa deberá remitir copia de dicha reclamación al SAU para la apertura de un expediente, gestionando no obstante la resolución de la incidencia en primera instancia de una manera diligente y efectiva en el plazo máximo de quince días naturales desde la presentación de la reclamación. Copia de la contestación remitida a la persona reclamante será igualmente enviada al SAU para su conocimiento y gestión.

En caso de que no se produzca tal contestación o la persona usuaria no se encuentre satisfecha con la misma, podrá continuar con la queja o reclamación ante el SAU.

En el supuesto de que la reclamación sea comunicada directamente al SAU, este lo trasladará al centro o programa para su gestión, informando de ello a la persona reclamante.

## **Artículo 20. Forma de presentación**

1. Las quejas o reclamaciones deberán presentarse personalmente o mediante representación, para lo que se requerirá poder simple formalizado mediante carta firmada por la persona usuaria y su

representante con aportación de sus correspondientes documentos de identidad.

2. La presentación de reclamaciones podrá realizarse directamente en los centros de La Fundación, mediante correo ordinario a la dirección postal de la misma (Avenida Pío XII Nº2, 31008, Pamplona) o a través del correo electrónico [sau@fundacioncajanavarra.es](mailto:sau@fundacioncajanavarra.es).

## **Artículo 21. Contenido de la queja o reclamación**

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- a. Los datos identificativos de la persona usuaria: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio 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 reclamación.
- c. Formulación clara y precisa de la petición que la persona reclamante busca le sea reconocida.
- d. La identificación del centro o programa 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. Además podrá incluir teléfono y correo electrónico.

## **Artículo 22. Documentación**

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

## **Artículo 23. Acuse de recibo**

En caso de ser solicitado por la persona usuaria y con objeto de tener constancia de la presentación de la queja o reclamación se le entregará un recibí o acuse de recibo, bien documental o bien mediante comunicación electrónica.

## **Artículo 24. Fecha de recepción de la reclamación**

A todos los efectos, se entenderá por fecha de recepción de la reclamación el día en el que la persona reclamante presentó la queja, directamente o a través de representación, en los centros o programas.

## **Artículo 25. Plazo para presentar la reclamación y para su contestación**

Salvo que la ley aplicable establezca otro plazo, la persona reclamante dispondrá de un plazo de tres meses a contar desde la fecha del hecho reclamado, para que pueda dirigirse al centro o programa para presentar la reclamación.

Se entiende que reclamaciones presentadas con posterioridad no permitirán a La Fundación una gestión adecuada, de tal forma que aquella que excedan de ese plazo será considerada como extemporánea y se tendrá como presentada con defectos insubsanables.

El SAU dispondrá de un plazo máximo de dos meses para proceder a su contestación, mediante los sistemas legalmente establecidos para la comunicación.

## **CAPÍTULO SEXTO: TRAMITACIÓN**

### **Artículo 26. Insuficiencia de información**

Si una vez presentada la reclamación no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la incidencia, se le requerirá para completar la documentación remitida en el plazo de quince días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivaría la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo anterior.

### **Artículo 27. Establecimiento de plazos**

El SAU podrá establecer internamente plazos prudenciales en cualquiera de los procesos anteriores, con objeto de cumplir los plazos de tramitación estipulados.

### **Artículo 28. Desistimiento del reclamante**

Las personas interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

## **CAPÍTULO SEPTIMO: RESOLUCIÓN**

### **Artículo 29. 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 o no de las cláusulas contractuales, buenas prácticas y usos.

### **Artículo 30. Contenido de la decisión**

Las decisiones que adopte el SAU se deberán consignar en escrito que contenga, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación de las partes.
2. Relación de los hechos objeto de la queja.
3. La relación del procedimiento seguido.
4. Los motivos de la resolución.
5. Información sobre su derecho a ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
6. La imposibilidad de recurso ante La Fundación.
7. Aceptación expresa y por escrito de la resolución en caso de que le sea favorable renunciando a la vía jurisdiccional.

### **Artículo 31. Comunicación de la decisión**

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

### **Artículo 32. Efectos de la resolución para la persona reclamante**

La persona reclamante no está obligada a aceptar la resolución del SAU y, en caso de no hacerlo, no existirá la posibilidad de recurso, pudiendo ejercitar las acciones de arbitraje o judiciales que estime oportunas.

### **Artículo 33. Aceptación de la resolución**

La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción sobre la misma cuestión, ya sea judicial, administrativa, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

### **Artículo 34. Comunicación con la persona reclamante**

Todas las comunicaciones que el SAU realice a la persona reclamante se harán por escrito, bien en soporte papel o por medios informáticos.

## **REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **CAPÍTULO OCTAVO: EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN**

#### **Artículo 35. Elaboración de expedientes**

1. Por cada reclamación recibida, ya sea admitida o no, se elaborará un expediente que deberá contener:
  - a) Hoja de queja o reclamación presentada por la persona reclamante.
  - b) Información recopilada para la tramitación de la misma.
  - c) Escrito con la resolución.
  - d) Aceptación (en su caso) por parte de la persona reclamante.
2. Los expedientes se guardarán por el plazo legal que sea de aplicación a partir de la fecha de ocurrencia del hecho que originó la queja o reclamación, no siendo en ningún caso inferior a cinco años.
3. Se mantendrá un archivo físico con los expedientes y una base de datos electrónica en la que se registrará la información contenida en el expediente, con el objeto de poder llevar una gestión, seguimiento y control de las quejas y reclamaciones presentadas

#### **Artículo 36. Registro de expedientes**

Toda queja o reclamación interpuesta deberá registrarse en el “Registro de Expedientes” y será obligación de la persona titular del SAU la conservación y el mantenimiento del mismo, tomando las medidas necesarias a fin de que éstos no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos total o parcialmente.

## **CAPÍTULO NOVENO: PROTECCIÓN DE DATOS**

### **Artículo 37. Legislación en materia de Protección de Datos**

La Fundación se compromete a cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos en todos sus ámbitos.

### **Artículo 38. Consentimiento informado a la persona reclamante**

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen el tratamiento de datos personales de las personas que las plantean, se recabará el consentimiento previamente informado de las personas conforme a las obligaciones establecidas por la normativa de protección de datos, y en los términos que se indicarán en el formulario de solicitud.

### **Artículo 39. Autorización para el tratamiento de datos**

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de las personas usuarias, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos y su aceptación manifiesta para la inclusión de los datos en el fichero correspondiente, así como el almacenaje en el archivo físico del expediente, con el único y exclusivo fin de poder tramitar su queja o reclamación.

### **Artículo 40. Ejercicio de derechos A.R.C.O.**

La persona reclamante podrá ejercitar, respecto de los datos recabados con motivo de las reclamaciones en la forma prevista en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, y en particular, los derechos de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de sus datos o para cualquiera de los usos antes señalados. La solicitud escrita y firmada podrá presentarse ante el titular del SAU por correo ordinario en la forma legalmente establecida o a través de correo electrónico, en las direcciones postal y electrónica que se indicarán en el formulario de solicitud, debiendo adjuntar, en ambos

casos, copia del documento acreditativo de la identidad de la persona reclamante.

Asimismo, la persona puede revocar con posterioridad el consentimiento al tratamiento de los datos personales previamente otorgado, en cuyo caso podrá cesarse la actividad que hubiera sido concertada por la persona.

## **MEMORIA Y ENTRADA EN VIGOR**

### **CAPÍTULO DECIMO: LA MEMORIA Y ENTRADA EN VIGOR**

#### **Artículo 41. Elaboración y contenido**

Dentro del primer trimestre de cada ejercicio, el SAU elaborará un informe explicativo del desarrollo de su función en el año precedente que contendrá, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Este informe no detallará ningún tipo de información de carácter personal, y será presentado al Patronato para su conocimiento y adopción de las medidas que, en su caso, estime oportunas.

#### **Artículo 42. Entrada en vigor**

El SAU comenzará su actividad a partir de la aprobación del Reglamento por el Patronato de la Fundación, y la designación de su responsable.

El Patronato aprobó el presente reglamento el 31 de enero de 2017

## HOJA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### Datos identificativos de la persona usuaria

Nombre y Apellidos/Razón Social:

D.N.I./C.I.F.

Domicilio:

Email:

Nº Teléfono:

**Nombre y apellidos de la persona representante (en su caso):**

El/la representante lo hace en calidad de:

### Datos identificación del Centro o Programa origen

Centro/programa:

**Motivo:** QUEJA  SUGERENCIA  RECLAMACIÓN

### Observaciones:

### Documentación aportada:

En caso de queja o reclamación, por la presente declara que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Asimismo, por la presente consiente que sus datos personales serán incorporados al fichero denominado "personas usuarias" del que es titular Fundación Caja Navarra para la gestión de la solicitud contenida en este formulario que puede requerir la comunicación de su reclamación a las distintas áreas o centros de Fundación Caja Navarra en el ámbito de su competencia, pudiendo ejercitar los derechos de acceso, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales recabados en virtud del presente formulario dirigiendo un escrito al servicio de atención al usuario de Fundación Caja Navarra, en la Avenida Pío XII, 31008, Pamplona, o en el correo electrónico sau@fundacioncajanavarra.es, adjuntando copia de un documento oficial acreditativo de la identidad. Asimismo, queda informado/a que puede revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cuyo caso podrá cesarse la actividad que hubiera sido concertada.

Solicitud que realiza a Fundación Caja Navarra

En \_\_\_\_\_  
a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

Firma de la persona usuaria

(Es obligatorio acompañar copia del DNI)