



REGLAMENTO DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
(SAU)

Caja de Burgos, Fundación bancaria
FEBRERO 2016



ÍNDICE

CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Capítulo Primero: Regulación y Creación	3
Capítulo Segundo: Titular	5
Capítulo Tercero: Funciones Materias Excluidas	5
Capítulo Cuarto: Obligaciones	7

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Quinto: Objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones	9
Capítulo Sexto: Tramitación	12
Capítulo Séptimo: Resolución	12

REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Octavo: Expediente de reclamación	15
Capítulo Noveno: Protección de datos	16

MEMORIA Y ENTRADA EN VIGOR

Capítulo Décimo: Memoria	17
--------------------------------	----

ANEXO

Modelo de Hoja de Quejas y Reclamaciones	18
--	----



CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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 AL USUARIO (en adelante el SAU) de Caja de Burgos, Fundación Bancaria (en adelante La Fundación) para la atención de sugerencias y solución de las quejas y reclamaciones que presenten los/las usuarios/as (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 los usuarios 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 usuarios 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.

Artículo 6. Aprobación

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



CAPÍTULO SEGUNDO: TITULAR

Artículo 7. Designación del 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 del 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 los usuarios de los centros y programas de La Fundación presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, procurando que las relaciones entre ambos 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 los usuarios 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 tramite.
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 sus empleados 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 los usuarios, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, y procurar que todos los empleados 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, el titular del mismo 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 empleados y usuarios

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 los usuarios 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 los usuarios la interposición de quejas y reclamaciones.

Artículo 17. Disposición de hojas de reclamaciones

Cuando el usuario 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

Los usuarios 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 aquellas 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 usuarios 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

El usuario 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 o cualquier otro que estime oportuno. Asimismo, se aceptará el documento de reclamaciones legalmente establecido, si es del interés del usuario.

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 al reclamante será igualmente enviada al SAU para su conocimiento y gestión.

En caso de que no se produzca tal contestación o el usuario no se encuentre satisfecho 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 al 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 el usuario y su representante con aportación de sus correspondientes documentos de identidad.
2. La presentación de reclamaciones podrá realizarse directamente en los centros y programas de La Fundación, mediante correo ordinario a la dirección postal de la misma (Plza. de La Libertad, s/n- Casa del Cordón, 09004, Burgos) o a través del correo electrónico sau@cajadeburgos.com.

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 del usuario: 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 el reclamante busca le sea reconocida.
- d) La identificación del centro o programa a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

Además podrá incluir teléfono y correo electrónico.



Artículo 22. Documentación

El 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 el usuario 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 el 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, el reclamante dispondrá de un plazo de tres meses a contar desde la fecha del hecho reclamado, para que éste 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 del 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 archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el 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

Los 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 los interesados en el plazo máximo de siete días naturales a contar desde su fecha de resolución.

Artículo 32. Efectos de la resolución para el reclamante

El reclamante no está obligado 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 el reclamante

Todas las comunicaciones que el SAU realice al 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 el reclamante.
 - b) Información recopilada para la tramitación de la misma.
 - c) Escrito con la resolución.
 - d) Aceptación (en su caso) por parte del 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 del 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

Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, La Fundación se compromete a cumplir la normativa en materia de protección de datos en todos sus ámbitos.

Artículo 38. Deber de información al reclamante

Se informará al reclamante de la existencia de la incorporación de sus datos a un fichero específico creado al efecto.

Artículo 39. Autorización de recopilación de datos

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los usuarios, 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.

El reclamante podrá ejercitar, respecto de los datos recabados en la forma prevista en el apartado anterior, los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, 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.

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) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) 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.

Artículo 42. Entrada en vigor

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

HOJA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Datos identificativos del Usuario

Nombre y Apellidos/Razón Social: _____ D.N.I. _____

Domicilio: _____ Población: _____

Provincia: _____ C.P.: _____ Email: _____

Nombre y apellidos del representante (en su caso): _____

El representante lo hace en calidad de: _____

Datos identificación del Centro o Programa origen

Centro/Dpto.: _____

Motivo: _____

Documentación que se acompaña: _____

Solicitud que realiza a Caja de Burgos, F.B.

En _____ a _____ de _____ de 20 _____

Firma del usuario
(Es obligatorio acompañar copia del DNI)

Por la presente declara que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Manifiesta conocer que sus datos personales serán incorporados a un fichero específico para su gestión pudiendo ejercitar los derechos ARCO ante el servicio de atención al Usuario de Caja de Burgos Fundación Bancaria, en plaza de la Libertad s/n, 09004, Burgos, o en el correo electrónico sau@cajadeburgos.com