



INSTRUCCIONES PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO





OBJETO DEL SERVICIO

El servicio de asesoramiento tiene como finalidad ofrecer información, orientación y asistencia técnica especializada a los Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social en materias relacionadas con su gestión, normativa aplicable, líneas de financiación u otras que les afecten.

Se establece para ello un canal de consultas para recoger, resolver o derivar cada solicitud de información y asesoramiento de forma eficaz, transparente y de calidad.



ALCANCE

Afecta a las consultas procedentes de los **Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social asociados a la organización** recibidas a través del canal de consulta web.

www.feacemclm.es/asesoramiento

RESPONSABLES DEL CANAL DE CONSULTAS

La coordinadora de FEACEM CLM, será responsable del canal de consultas, encargándose de:

- Recepción de la consulta.
- Revisión inicial de la misma.
- Resolución cuando sea de su competencia.
- Derivación de la consulta a expertos/as en caso de consultas especializadas.
- Recepción y validación de las respuestas de expertos/as
- Respuesta al CEEIS por el mismo canal de recepción.

Así mismo se contará con expertos/as en materias específicas.

- Atención de la consulta derivada por la coordinadora.
- Elaborar una respuesta clara y precisa.
- Remisión de la respuesta a la coordinadora.



CANAL DE PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA

Las consultas podrán realizarse rellenando la ficha de consulta web disponible en la página web de la organización.

www.feacemclm.es/asesoramiento



DATOS MÍNIMOS QUE DEBEN INCLUIRSE

FORMULARIO DE ASESORAMIENTO

Tipo de consulta

- ☐ General
- ☐ Formación
- ☐ Contratación pública (MPT, GPT, UA, ECA)
- ☐ Economía Social
- ☐ Normativa
- ☐ Otros

☐ He leído y acepto la [Política de Privacidad](#)

ENVIAR

Afecta a las consultas procedentes de los Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social asociados a la organización recibidas a través del canal de consulta web.

Persona de contacto

Definir de forma concreta el asunto de la consulta con un desplegable:

- **General**
- **Contratación pública reservada**
- **Líneas de financiación**
- **Economía Social**
- **Normativa**

Exponer de manera clara la consulta aportando la información necesaria para la comprensión de la misma.

REGISTRO DE LA CONSULTA

Toda consulta recibida quedará registrada en la base de datos interna con los siguientes campos: **Fecha y hora** de recepción, **Datos básicos** de la persona/entidad consultante, así como el **tema o categoría de la consulta**.

El consultante recibirá respuesta automática de acuse de recibo.





PLAZOS DE RESPUESTA

Una vez remitida la repuesta a la consulta se confirmará con el CEEIS la recepción y comprensión de la misma. Tras dicha confirmación, la consulta quedará registrada en el sistema como "cerrada" o "en seguimiento". Así mismo, una vez recibida la respuesta se generará una confirmación automática de recepción.

CONFIDENCIALIDAD

Como norma general, las consultas recibidas se harán públicas en forma de Preguntas Frecuentes de manera que puedan ser de utilidad a todas las entidades asociadas sin indicar la procedencia de la misma ni datos que lo permitan.

Para ello en la propia ficha se deberá aprobar su publicación. En caso de consultas que requieran confidencialidad, se indicará igualmente en la propia ficha.

SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Se llevará un registro estadístico de consultas (volumen, tipología).

El protocolo se revisará anualmente en función de posibles cambios normativos o necesidades detectadas.



Para cualquier duda o consulta puede contactar a través de
info@feacemclm.com 695 620 540 www.feacemclm.es