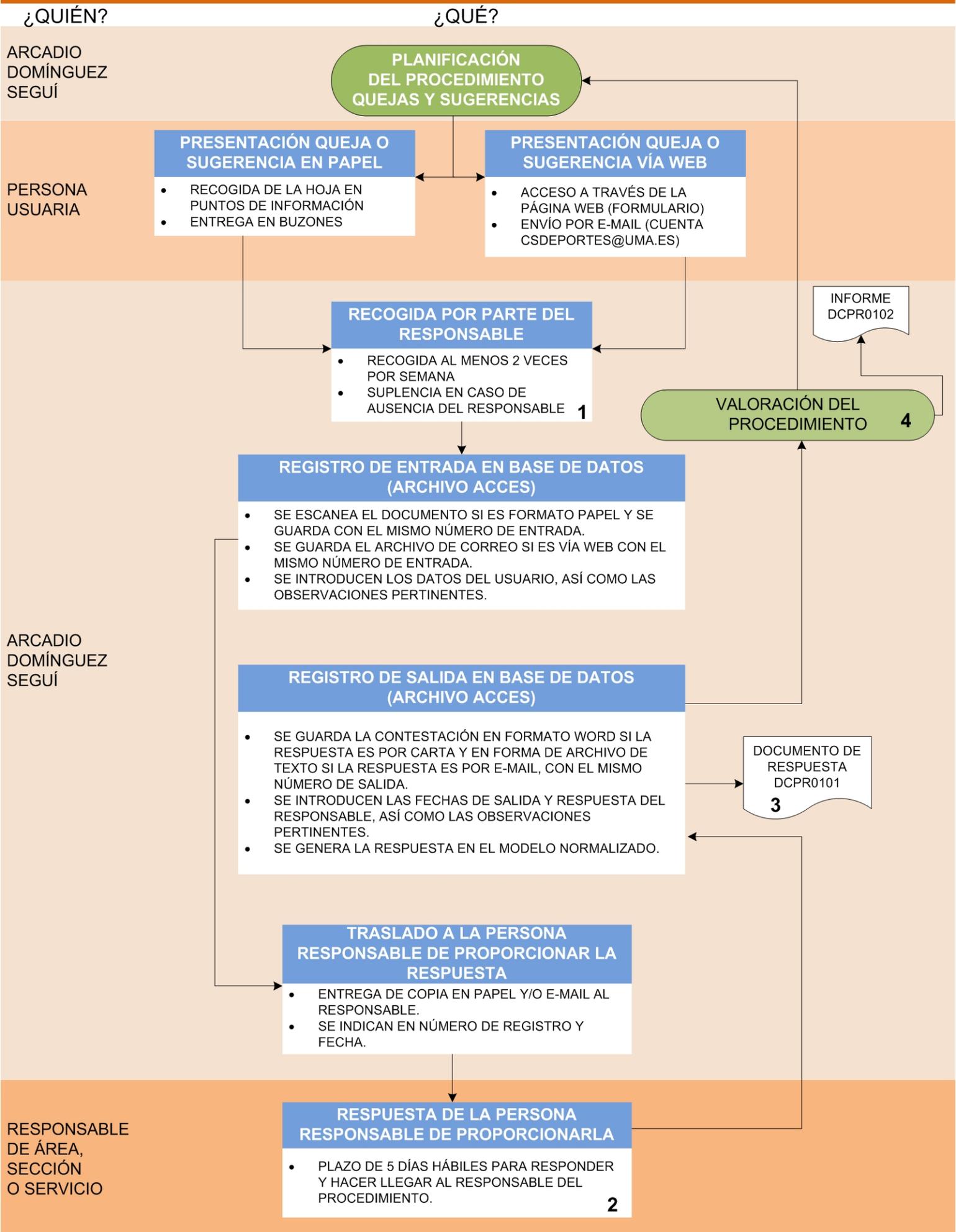


# FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (PR01)



1. En caso de ausencia del responsable, se harán cargo del procedimiento Ramón García o Manuel Chinchilla.  
 2. La respuesta ha de procurar que sea de forma escrita, ya que así queda registro de lo que se le responde al usuario.  
 3. Se genera un documento que será en su caso, en forma de carta o correo electrónico.  
 4. El responsable del procedimiento informará al grupo de mejora de las incidencias resultantes del mismo.

¿CÓMO?



## PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (PR01)

Las hojas de Quejas y Sugerencias son un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Secretariado de Deporte Universitario de la Universidad de Málaga, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes con el propósito de mejorar la eficacia de los servicios.

En la Carta de Servicio del Secretariado de Deporte Universitario, publicada en BOJA, se establece, como plazo máximo, 15 días hábiles para la tramitación de las quejas y sugerencias que nos presentan los usuarios.

El Comité de Seguimiento del Plan de Mejora, como responsable de la implantación de acciones de mejora en el Servicio, acuerda el procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias que se determina a continuación:

1º.- Se establece como responsable del cumplimiento del compromiso adquirido en la carta de Servicios a Arcadio Domínguez Seguí.

2º.- Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas en formato papel o formato electrónico vía Web.

3º.- Los usuarios podrán disponer del modelo de hojas y sugerencias en formato papel en los siguientes puntos:

- Recepción del complejo en la planta baja
- Recepción de piscina en la primera planta
- Secretaría en la segunda planta
- Área de Actividades e Instalaciones en la segunda planta

4º.- Los usuarios podrán depositar el modelo de hojas y sugerencias en formato papel en los buzones dispuestos a tal efecto, situados en los siguientes puntos:

- Planta baja, al lado de recepción del Complejo Deportivo.
- Primera planta, al lado de la recepción de piscina
- Segunda planta, al lado de la entrada del área de Actividades e Instalaciones.

5º.- Las hojas serán recogidas por el responsable al menos dos veces por semana (martes y viernes). En caso de no asistencia de Arcadio, los responsables suplentes serán, en este orden, Ramón García Fernández y Manuel Chinchilla Pérez.

6º.- Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos se recogerán en la cuenta de correo [csdeportes@uma.es](mailto:csdeportes@uma.es) destinada a tal efecto. Esta cuenta será gestionada también por el responsable mencionado anteriormente.

7º.- Se procederá a continuación a registrar la queja o sugerencia en una base de datos, donde se anotará, tanto la entrada de la queja o sugerencia, como la contestación



proporcionada al usuario y se escaneará el documento si se presentase el modelo en formato papel.

8º.- Una vez registrado y escaneado el documento (si fuese necesario), se trasladará una copia al responsable de atender dicha sugerencia. En caso de ausencia, se hará cargo de ella otra persona de su Servicio.

9º.- El encargado de responder a la sugerencia o queja, dispone de un plazo de 5 días hábiles para hacer llegar la contestación a Arcadio Domínguez, y si no estuviese, a Ramón García y Manuel Chinchilla (en este orden) para su registro y posterior envío al interesado, todo ello dentro de los plazos establecidos en la Carta de Servicios (entrega al interesado antes de 15 días hábiles).

10º.- El indicador resultante de la tramitación de las hojas de quejas y sugerencias se medirá trimestralmente y se dará cuenta al Comité de Seguimiento, junto con los responsables de las diferentes áreas, de dichas actuaciones mediante el informe correspondiente.

Málaga, a 18 de Septiembre de 2008

El presidente del Comité de Seguimiento del Plan de Mejora

Fdo. Pedro Montiel Gámez