

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE DONOSTIA KIROLA.

Cualquier ciudadano (sea usuario o no de los servicios deportivos municipales) puede presentar una queja o sugerencia de forma verbal (presencial o teléfono) a la que la persona que le atiende (en principio, personal de control y administrativos de Oficinas) debe intentar dar respuesta al momento.

La persona que quiere interponer una queja o sugerencia escrita la puede presentar de diversas formas, siendo las dos primeras las más comunes:

- En la hoja de quejas de forma presencial en instalaciones y oficinas.
- A través del Buzón del Ciudadano de la web
- Por correo electrónico ([udala\\_kirolak@donostia.eus](mailto:udala_kirolak@donostia.eus))
- Por las redes sociales

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicios (y nuestra Carta de Servicios) tenemos la obligación de responder todas las quejas y sugerencias, y en un plazo máximo de 30 días desde su interposición.

### TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### A.- Quejas y sugerencias recibidas a través del impreso.

Se entiende que **antes de que la persona solicite un impreso de queja el trabajador ha intentado solucionarla y/o darle una respuesta adecuada** a la persona que desea presentar una queja. Si la queja fuera presentada durante el horario en el que el encargado y/o el técnico de proximidad están presentes en la instalación, el trabajador de control deberá comunicárselo al momento.

Si tras este procedimiento la persona insiste en presentar una queja por escrito se le entregará el impreso.

#### Trabajador/a de control y atención al usuario

1. El trabajador/a que recoja la queja debe comprobar que en el impreso constan los datos personales del usuario así como sus datos de contacto.
2. Una vez completados estos datos debe entregar la copia amarilla a la persona que ha interpuesto la queja, como comprobante.
3. Tras entregar esta copia amarilla a la persona usuaria, deberá poner en la hoja blanca su nombre y apellido (del trabajador/a) de forma legible, así como indicar la instalación en la que se ha recogido.
4. Si dispone de información complementaria sobre el motivo de la queja deberá indicarlo en la parte de atrás de la hoja blanca del impreso. Si no dispone de ninguna información deberá indicar: "No dispongo de información sobre este tema".
5. Una vez recogida la queja con esta información, se pasará (ese mismo día o, como muy tarde, al día siguiente) al encargado de la instalación.

#### Encargado de la Instalación

6. El encargado de la instalación deberá comprobar que la queja está debidamente cumplimentada (datos completos de la persona usuaria y del trabajador que ha recogido la queja) y pondrá las anotaciones oportunas en la parte de atrás de la hoja blanca (en todo caso, siempre deberá firmarla por detrás para comprobar que la queja ha sido revisada).
7. Si la queja hace referencia a alguna cuestión relacionada directamente con la instalación (averías, mantenimiento, etc) y el motivo así lo requiere, el encargado abrirá una incidencia en la Aplicación de Incidencias.

8. Posteriormente, la queja deberá ser enviada al Departamento de Marketing para su posterior tramitación.

#### **Departamento de Marketing y Atención Ciudadana**

9. En primer lugar, la queja deberá ser registrada en la aplicación de quejas y sugerencias (NO EN REGISTRO) y adjuntada una copia escaneada de la misma. También se incluirá en “Acciones” los comentarios que hayan puesto el trabajador y el encargado de la instalación. Asimismo, la pondrá en “curso”.

#### **Jefe Atención Ciudadana**

10. El Jefe de Atención Ciudadana comunicará la queja al responsable del departamento afectado, al técnico de proximidad correspondiente y al encargado de la instalación.

#### **Responsables, técnicos de proximidad y/o encargados**

11. El responsable, y/o el técnico de proximidad y/o el encargado deberán utilizar la función de “**COMUNICAR**” de la aplicación para enviar al coordinador de atención ciudadana sus comentarios sobre la queja, comentarios que quedarán registrados en la aplicación.

#### **Coordinador Atención Ciudadana**

12. Con toda esta información, el Jefe de Atención Ciudadana procederá a redactar y enviar la contestación, que será también incorporada a la aplicación de quejas y sugerencias. Esta contestación podrá ser consultada desde la aplicación.
13. Finalmente, registrará en la hoja de control de reclamaciones, indicando el servicio afectado, el motivo estándar y las fechas de interposición y respuesta.

#### **B.- Quejas y sugerencias recibidas a través del Buzón Ciudadano de la web.**

1. Se seguirán los pasos del anterior apartado, desde el 9 hasta el 12.
2. Si la queja está relacionada directamente con la instalación (averías, mantenimiento, etc.) **el encargado** deberá abrir una incidencia en la Aplicación de Incidencias.

#### **C.- Quejas y sugerencias recibidas por el correo electrónico genérico.**

1. Estas quejas deberán ser incorporadas también a la aplicación de quejas y sugerencias por parte de la administrativa del Dpto de Atención Ciudadana.
2. Se seguirán los mismos pasos que en el apartado B.

#### **D.- Quejas y sugerencias recibidas a través de las redes sociales.**

1. Las quejas y sugerencias recibidas a través de estos medios serán atendidas y respondidas inmediatamente por el Responsable de Marketing o Técnico de Comunicación, sin perjuicio de su tratamiento posterior.
2. Posteriormente se incorporarán a la aplicación de quejas y sugerencias para su registro, y, si fuera necesario preparar alguna respuesta más detallada seguiría el mismo procedimiento que las quejas del apartado C.

#### **EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS**

La evaluación de las quejas recibidas y del procedimiento de gestión se realizará de acuerdo a los indicadores establecidos en el proceso de innovación y mejora continua, y se recogerá en los informes anuales sobre quejas y sugerencias y en el informe denominado La voz del usuario.