

Procedimiento para la gestión del buzón de sugerencias, quejas y/o felicitaciones (QSF) del Club de Tenis Cieza.

Propósito:

Con el ánimo de prestar el mejor servicio a todos los usuarios, desde la nueva vocalía de Calidad y relación con el socio del Club de Tenis Cieza, quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios con las personas usuarias de los mismos. Las sugerencias, quejas y felicitaciones tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades y servicios del Club e incrementar la satisfacción de todos los socios.

Alcance:

Puede utilizar este procedimiento cualquier socio del Club de Tenis Cieza.

Definiciones:

Se entiende por **sugerencia** una propuesta de mejora para ser tomada en cuenta y que, si procede, se incorporará al funcionamiento ordinario.

Se entiende por **queja** la manifestación de descontento motivada por la percepción negativa de una situación, procedimiento, etc.

La **reclamación** es la expresión formal de desacuerdo contra una decisión o resolución previa sobre aspectos que afectan directamente a derechos del solicitante.

Por último una **felicitación** es aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia a la gestión y desarrollo de los servicios prestados, sobre el buen funcionamiento del Club o el trato o atención recibida de las personas que trabajan en el mismo.

Tramitación:

El procedimiento de gestión se inicia con la presentación de un formulario por cualquiera de los siguientes medios:

- Por Internet, en el enlace “AYUDANOS A MEJORAR. SUGERENCIAS”

www.clubteniscieza.es

Para hacer uso de este buzón habrán de completarse los campos obligatorios del formulario, INDICANDO NOMBRE COMPLETO y Nº DE SOCIO. En caso de no tener clara su identificación no se procederá al registro de la solicitud, ni a tramitarla para dar respuesta.

Una vez cumplimentada correctamente y enviada la QSF, el responsable del servicio administrativo o vocalía tendrá entonces conocimiento de la sugerencia o queja, procediendo a actuar al respecto según corresponda.

- Por Registro, cumplimentando el impreso normalizado (“HOJA DE RECLAMACIONES”) disponible físicamente en varias dependencias del Club (Portería y Gimnasio). Una vez relleno, cumplimentando todos los campos que se solicitan, el mismo será depositado en un buzón físico, que periódicamente será revisado para su tramitación.

Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional del Club.

Las personas responsables de las vocalías o servicios implicados deberán, asimismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la QSF.

Protección de datos:

En cumplimiento de lo previsto por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento Europeo de Protección de Datos) le informamos que los datos personales que puedan constar en la tramitación de una QSF se encuentran incorporados en un fichero propiedad de CLUB DE TENIS CIEZA con la finalidad de gestionar nuestra relación y poder informarle de nuestros servicios. Si desea ejercitar sus derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, supresión, limitación y portabilidad lo podrá hacer dirigiéndose por escrito a Carretera MADRID-CARTAGENA KM 350, N.S/N, 30530 CIEZA, Murcia o E-mail: clubteniscieza@hotmail.com