

Tratamiento de Quejas

Instructivo



Objetivo

Identificar y controlar las Quejas de Socios y tomar las Acciones necesarias para eliminarlas.

Alcance

Todas las actividades e instalaciones del Campana Boat Club.

Responsables

Profesores, Boteros, Porteros, Pileteros, Marineros de Dársena, Encargados, Atención al Socio y Comisión Directiva.

Desarrollo

Planificar:

El control de las quejas alcanza a todas las actividades y sectores del Club.

1. Hacer:

A. De las actividades

Los socios deben presentar la queja al Club a los responsables de cada actividad que compete en Formulario de Tratamiento de Queja.

- En el caso que la misma sea oral directa al responsable de la actividad, y el mismo la resuelve directamente, no es necesario confeccionar el Formulario de Queja.
- Caso contrario el socio y el responsable de la actividad confeccionan el formulario.

Para considerar la queja como tal se deberá completar el formulario con:

- a. Descripción del motivo, identificando hora y lugar
- b. Datos completos del socio: nombre, apellido y número de socio.
- c. La queja deberá llevar un número correlativo para su trazabilidad,
- d. El número lo deberá solicitar el responsable de la actividad a Atención al Socio, área que será la responsable de la administración del proceso de quejas.
- e. Completado el Formulario con los ítems indicados y firmado por el socio y el responsable de la actividad, El socio o a quien se delegue debe entregarlo en Atención al Socio.
- f. Atención al Socio enviará copiao al correo electrónico del socio como comprobante
- g. Atención al Socio lo elevara al responsable de la actividad / Encargado y a la Comisión Directiva.

Se entiende por responsables de cada actividad a :

- Profesores a cargo de actividades deportivas y/o recreación
- Boteros a cargo de entrega y recepción de botes
- Profesores del gimnasio
- Marineros de dársena a cargo de la misma.

B. De los espacios e instalaciones comunes

Los socios deben presentar la queja al Club a los Encargados en Formulario de Tratamiento de Queja.

Tratamiento de Quejas

Instructivo



- En el caso que la misma sea oral directa al Encargado, y el mismo la resuelve directamente, no es necesario confeccionar el Formulario de Queja.
- Caso contrario el socio y el Encargado confeccionan el formulario.

Para considerar la queja como tal se deberá completar el formulario con:

- a. Descripción del motivo, identificando hora y lugar
- b. Datos completos del socio: nombre, apellido y número de socio.
- c. La queja deberá llevar un número correlativo para su trazabilidad,
- d. El número lo deberá solicitar del responsable de la actividad a Atención al Socio, área que será la responsable de la administración del proceso de quejas.
- e. Completado el Formulario con los ítems indicados y firmado por el socio y el responsable de la actividad será entregado en Atención al Socio.
- f. Atención al Socio enviará copia al correo electrónico del socio como comprobante
- g. Atención al Socio lo elevará al responsable de la actividad / Encargado y a la Comisión Directiva

C. De los trámites y servicios al socio

Los socios deben presentar la queja al Club a Atención al Socio en Formulario de Tratamiento de Queja.

- En el caso que la misma sea oral directa a Atención al Socio, y el mismo la resuelve directamente, no es necesario confeccionar el Formulario de Queja.
- Caso contrario el socio y Atención al Socio confeccionan el formulario.

Para considerar la queja como tal se deberá completar el formulario con:

- a. Descripción del motivo, identificando hora y lugar
- b. Datos completos del socio: nombre, apellido y número de socio.
- c. La queja deberá llevar un número correlativo para su trazabilidad,
- d. El número lo deberá definir Atención al Socio, área que será la responsable de la administración del proceso de quejas.
- e. Completado el Formulario con los ítems indicados y firmado por el socio y Atención al Socio,
- f. Atención al Socio enviará copia al correo electrónico del socio como comprobante
- g. Atención al Socio será quien lo elevará a la Comisión Directiva.

D. Análisis, Evaluación y Resolución

Todas las Quejas será analizadas, evaluadas y resueltas primero por el responsable de la Actividad / Encargado/ Atención al Socio y luego por la Comisión Directiva, quien definirá las acciones correctivas finales.

2. Comunicar

El socio recibirá la comunicación de la Resolución de la queja presentada vía correo electrónico que enviará Atención al Socio.

Documentación Anexa

Formulario de Tratamiento de Quejas

Nota de Revisión:

Revisión : 1

Aprobó : Comisión Directiva

Fecha : 21-09-2022