



MINISTERIO  
DE FOMENTO



Puerto de Melilla

Autoridad Portuaria de Melilla

Pilar Parra Serrano  
DIRECTORA

Melilla, 1 de diciembre de 2016

**DESTINATARIO**  
Sr. Presidente



**ASUNTO: MOCIÓN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.  
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

El artículo 3.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla entre los programas que integran dicho marco el relativo a Quejas y Sugerencias, que tenían anteriormente un tratamiento separado de los programas de calidad, recogido en el capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. En cambio, el Real Decreto 951/2005 incardina la gestión de las quejas y sugerencias dentro de la secuencia lógica del conjunto de los programas para la mejora de la calidad.

La Autoridad Portuaria de Melilla dispone actualmente de canales diversos para que los ciudadanos y clientes puedan presentar las quejas y sugerencias, pero carece de un marco normativo propio que regule esta cuestión de forma integral, estableciendo los formularios correspondientes, el Departamento encargado de su tramitación, el procedimiento para su estudio y valoración, plazos de respuesta y recursos, así como los estudios sobre su impacto en la gestión del organismo.

Aunque el citado Real Decreto 951/2005 en principio no es de aplicación directa a las Autoridades Portuarias, parece conveniente tenerlo en cuenta a la hora de implantar un sistema de gestión de Quejas y Sugerencias y seguir las instrucciones dictadas por la Secretaría General para la Administración Pública, relativas al contenido mínimo que debe constar en los formularios de presentación de las quejas y sugerencias y a la estructura básica de códigos para la clasificación de los motivos de las mismas, y demás aspectos relevantes a tener en cuenta.

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 14 de diciembre de 2016.*

**LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA**

Avda. de la Marina Española, 4  
52001 Melilla - España  
Tel. 95 267 36 00  
Fax 95 267 48 38  
e-mail: direccion@puertodemelilla.es

*María Sánchez-Andrade Expósito*



Por todo ello se propone a dicha Presidencia, para su elevación al Consejo de Administración, la aprobación del Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias del Puerto de Melilla, cuya copia se adjunta.

**LA DIRECTORA**



Fdo. **Pilar Parra Serrano**

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día ...14... de ...diciembre... 2016.....*

**LA ABOGADA DEL ESTADO**

**SECRETARIA**

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



**Puerto de Melilla**

**Autoridad Portuaria de Melilla**

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día .....14..... de octubre.....2016.....*

**LA ABOGADA DEL ESTADO**

**SECRETARIA**

**Fdo.: Ana Sánchez Andrade Expósito**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE MELILLA
3. GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS
  - a. PREPARACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
  - b. COMUNICACIONES INTERNAS
  - c. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
    - i. Presentación de quejas y sugerencias
    - ii. Información complementaria
    - iii. Tramitación y contestación
  - d. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA
4. FORMULARIO
5. CODIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS QUEJAS Y LAS RAZONES DE LAS SUGERENCIAS

SECRETARÍA DE LA ABOGADÍA DEL ESTADO  
SECRETARÍA DE LA ABOGADÍA DEL ESTADO

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día .....14 de noviembre.....2016.....

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



## 1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 3.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, contempla entre los programas que integran dicho marco el relativo a Quejas y Sugerencias, que tenían anteriormente un tratamiento separado de los programas de calidad, recogido en el capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. En cambio, el Real Decreto 951/2005 incardina la gestión de las quejas y sugerencias dentro de la secuencia lógica del conjunto de los programas para la mejora de la calidad.

La Autoridad Portuaria de Melilla dispone actualmente de canales diversos para que los ciudadanos y clientes puedan presentar las quejas y sugerencias, pero carece de un marco normativo propio que regule esta cuestión de forma integral, estableciendo los formularios correspondientes, el Departamento encargado de su tramitación, el procedimiento para su estudio y valoración, plazos de respuesta y recursos, así como los estudios sobre su impacto en la gestión del organismo.

Aunque el citado Real Decreto 951/2005 en principio no es de aplicación directa a las Autoridades Portuarias, parece conveniente tenerlo en cuenta a la hora de implantar un sistema de gestión de Quejas y Sugerencias y seguir las instrucciones dictadas por la Secretaría General para la Administración Pública, relativas al contenido mínimo que debe constar en los formularios de presentación de las quejas y sugerencias y a la estructura básica de códigos para la clasificación de los motivos de las mismas, y demás aspectos relevantes a tener en cuenta.

Como se afirma en dichas instrucciones una queja es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios. Además, una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir con las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema para su gestión que incorpore los nuevos medios de comunicación y de relación con la Administración que tienen los ciudadanos.

Por otro lado, el impacto de las nuevas tecnologías en las relaciones administrativas ha dado carta de naturaleza legal al derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Autoridad Portuaria, así como la obligación de ésta de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que ese derecho pueda ejercerse de una forma directa y eficiente de tal manera que hemos de implantar un procedimiento que permita la convivencia y el acceso de los ciudadanos tanto vía electrónica como por los cauces tradicionales de relación entre Administración y administrados.

INFORMACIÓN: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en sesión celebrada el día 19.12.2016

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA  
Dña. Ana Sánchez-Andrade Expósito



## 2. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN PORTUARIA.

Estas normas pretenden establecer los procedimientos, formularios, criterios de gestión y departamento encargado de tramitar las quejas y sugerencias en el marco de la Autoridad Portuaria de Melilla, así como dar a conocer a los ciudadanos y usuarios del puerto los pasos a seguir, los plazos de tramitación y los resultados que puede esperar de sus quejas y sugerencias. A su vez permitirán al puerto disponer de información y propuestas para innovar y mejorar los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos y usuarios.

Para ello:

1. Siguiendo las instrucciones de la Dirección, las quejas y sugerencias serán tramitadas y gestionadas por el Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos, que asumirá dos funciones esenciales: a) Recoger las quejas y sugerencias y b) Dar respuesta a los ciudadanos informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.
2. Se fijan los siguientes canales para hacer llegar a la Autoridad Portuaria de Melilla las quejas y sugerencias que pueden ser:

- Presenciales, en las oficinas de la Autoridad Portuaria.
- Correo postal
- Telemático

Una vez recibida la queja o sugerencia, se facilita al interesado constancia de la presentación de las mismas a través del medio que éste haya indicado al respecto.

Las quejas y sugerencias formuladas presencialmente deberán estar suscritas en el correspondiente formulario. Las presentadas a través de la sede electrónica de la Autoridad Portuaria Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Las quejas y sugerencias anónimas no surten efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí pueden ser tenidas en cuenta a efectos internos.

3. Se fija un plazo máximo de 30 días para contestar a dicha queja o sugerencia. Transcurrido dicho plazo sin haber recibido respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Dirección del Puerto para conocer los motivos de la falta de contestación.
4. La Dirección realizará el seguimiento de la gestión de las quejas y sugerencias. A estos efectos, el Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos será el responsable de hacerle llegar anualmente el correspondiente informe global de quejas y sugerencias.

La Dirección podrá recabar en cualquier momento la información que

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 19/12/2016*

LA ABOGADA DEL ESTADO

SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez Andrade Expósito



considere conveniente sobre las quejas y sugerencias que se tramiten, dar instrucciones sobre la respuesta que haya que darse al ciudadano o asumir directamente su contestación o derivar la contestación hacia otro Departamento.

5. Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los ciudadanos.

## 6. Definiciones

- Se considerará sugerencia cualquier propuesta formulada por los usuarios del puerto que esté destinada a mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia de la APM, ya sea en el ámbito organizativo o funcional, y que pueda contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración portuaria.
- Se considerarán quejas aquellas informaciones que presenten los interesados para poner en conocimiento de la APM un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios portuarios y tengan por objeto la corrección de las mismas.

No se incluirán en este concepto.

- a) Las sugerencias, reclamaciones o quejas que tengan por objeto actividades o servicios que no sean de competencia de la APM.
- b) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo a un particular.
- c) Los recursos administrativos, esto es la impugnación de actos o disposiciones de la APM.
- d) Las solicitudes de comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- e) Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
- f) Las incidencias, partes, informes o actas efectuadas por los propios servicios del puerto.
- g) Los incidentes o acciones ocurridos en tiempo o lugar indeterminado.
- h) Las solicitudes de información.
- i) Las reclamaciones del personal de la APM respecto a su particular relación de servicio.
- j) Cualquier otra que por su naturaleza o finalidad no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios en el ámbito del puerto.

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día ...19... de octubre... 2016...*

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Anglada Expósito

### 3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos, para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias, contará con las siguientes funciones:

- Recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos.
- Recoger y gestionar las iniciativas de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios que presta la APM, o para cualquier mejora efectiva que pueda ser aplicada por el mismo.
- Solicitar a los restantes departamentos o servicios la información necesaria para dar respuesta a las quejas planteadas o trasladarles a ellos o a los órganos de dirección de la entidad las sugerencias planteadas o las instrucciones correspondientes.
- Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarles de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas. Con ellas se deberá buscar la protección efectiva de sus derechos y la mejora continua de los servicios públicos.
- Elaborar anualmente los Informes-Resumen de la situación de las quejas y sugerencias recibidas en el organismo.
- Colaborar con la División de Calidad y Medio Ambiente en la elaboración de las propuestas de las Cartas de Servicios de la Autoridad Portuaria.
- Cualquier otra función que le otorgue la Dirección del Puerto en la materia.

a) **Preparación del Departamento.** La gestión de quejas y sugerencias se ubicará en las oficinas principales de la Autoridad Portuaria y contará con todos los medios técnicos y humanos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y de las instalaciones necesarias para archivar de forma permanente las copias de los formularios presentados a lo largo de la jornada laboral.

b) **Comunicaciones internas.** Se procederá a la formación-información de todos los empleados del organismo, sobre los aspectos esenciales de la gestión de las quejas y de las sugerencias.

A tal efecto se difundirá una guía y se impartirán charlas o sesiones informativas, que tendrán carácter más específico para aquellos empleados que, por las características de su trabajo, tengan un mayor contacto con los ciudadanos. A su vez, estas acciones de comunicación interna servirán también para recoger sugerencias y mejoras que contribuyan a adaptar el sistema de gestión de quejas y sugerencias.

c) **Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias.**

1. **Presentación de las quejas y sugerencias.** Las quejas y sugerencias podrán presentarse en cualquier oficina de la Autoridad Portuaria o en el registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General

DILIGENCIA: Para haber  
presente asunto fue APROBADO por el  
Consejo de Administración de la Autoridad  
Portuaria de Melilla en la sesión celebrada  
el día ..... 14 de octubre ..... 2016..

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



del Estado desde donde se enviarán a este organismo de acuerdo con la legislación vigente.

Las diferentes posibilidades de presentación deberán confluir en la cumplimentación del formulario que dará origen a la fase de tramitación. De tal manera que ningún expediente deberá iniciarse sin el correspondiente formulario debidamente cumplimentado.

Las quejas y sugerencias se podrán presentar de forma presencial, por correo postal y por medios telemáticos:

1.1 Las reclamaciones o quejas y sugerencias deberán contener como mínimo:

- a) El nombre y apellidos, o razón social.
- b) El DNI, o documento que lo sustituya.
- c) Domicilio a efectos de notificación. (vía pública y número, localidad y código postal).
- d) Datos del representante que actúe en nombre del interesado y acreditación de la representación.
- e) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad, la queja, reclamación o exposición de la sugerencia especificando los datos necesarios para la adecuada identificación del suceso, hecho, agente, servicio o unidad donde se produjo el hecho o la incidencia que da lugar a la queja o sugerencia con indicación de la fecha de la incidencia y expresión razonada de los argumentos que sustenten la reclamación o sugerencia.
- f) Fecha y firma, cuando se presente por escrito.
- g) Medios por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia (e-mail, otros, etc.) y de la respuesta a las mismas.

1.2. Los ciudadanos podrán facilitar además otros datos que sean de su interés (teléfono, correo electrónico...) a efectos de facilitar y agilizar las comunicaciones, además de aquellos documentos que estimen pertinentes para su resolución.

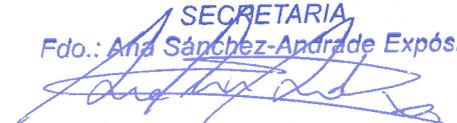
1.3. Las reclamaciones o quejas y sugerencias que se realicen por cualquier medio sin facilitar los datos expresados en el apartado c) 1.1 del presente artículo, no generan el derecho de los interesados a obtener respuesta a las mismas. No obstante, se les dará a las mismas el curso que pudiera corresponder.

1.4. Los datos personales recogidos serán tratados de forma confidencial de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Presencial.** Para aquellos ciudadanos que quieran presentar su queja o sugerencia de forma presencial en una oficina de la Autoridad Portuaria, éstas dispondrán de un número suficiente de formularios. Para la

Presentar su queja o sugerencia de forma presencial en una oficina de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 14 de diciembre de 2016

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA  
Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



cumplimentación del formulario el ciudadano podrá contar, si lo solicita, con la ayuda de un empleado de la Autoridad Portuaria. Este formulario también estará disponible en la Página Web del puerto.

Una vez cumplimentado y firmado el formulario, se entregará una copia al ciudadano y el original del formulario se remitirá al día siguiente inmediatamente hábil al Registro General.

Posteriormente la Dirección lo remitirá, en su caso, al Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos que discriminará si la queja o sugerencia presentada es competencia del organismo o no.

En caso afirmativo, dará comienzo la tramitación, notificándolo así al interesado.

En caso negativo serán remitidos por correo ordinario el original firmado y la segunda copia del formulario al registro del organismo competente. El interesado deberá ser notificado del traslado en aquellos casos en que lo hayan solicitado.

Correo postal. Una vez registrado el escrito se procederá a su discriminación con objeto de saber si la queja o sugerencia presentada es competencia del organismo o no, siguiéndose los trámites del anterior apartado.

Medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas a través de la sede electrónica de la APM deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Las presentadas por correo electrónico deberán ir acompañadas del formulario correspondiente y deberán contener todos los datos de identificación del remitente que se mencionan como obligatorios en el mismo.

Las recibidas por correo electrónico que carezcan de algunos de los campos obligatorios serán almacenadas para su posterior tratamiento estadístico, pero no darán lugar a la apertura de ningún expediente.

A continuación se discriminará si la queja o sugerencia es competencia o no del organismo siguiéndose los trámites de los anteriores apartados.

## 2. Información complementaria.

### **Autoridad Portuaria de Melilla**

**Horarios Registro General:** de lunes a viernes: 09:00 a 14:00h

Cerrado: sábados y domingos. Fiestas nacionales y de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### **Accesos**

— Edificio de la Autoridad Portuaria en la Avenida de la Marina Española

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Inspección de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 19 de mayo de 2016.

LA ABOGADA DEL ESTADO

SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito

nº 4/52001 Melilla.

- Edificio de oficinas (Puerto Deportivo).
- Centro de Control y Servicios (Puerto comercial).

**Teléfono:** 952673600

**Fax:** 952684838

**Correo electrónico:** registro@puertodemelilla.es

**Página Web de la Autoridad Portuaria:** <http://www.puertodemelilla.es/>

**Sede Electrónica:** <http://www.puertodemelilla.es/index.php/sede-electronica>

**3. Tramitación y contestación.** Los pasos que se describen a continuación son comunes a todas las quejas y sugerencias sea cual fuere su sistema de presentación. Comienzan en el momento en el que se considera la queja o sugerencia como competencia de la APM.

Se deberá dar constancia de la presentación de la queja o sugerencia al ciudadano a través de correo electrónico, explicitando los plazos establecidos en las presentes normas. El ciudadano podrá pedir que el acuse de recibo sea hecho por otro medio distinto.

Una vez determinado que la queja o sugerencia es de competencia de la APM, se iniciarán los trámites para dar cumplida respuesta al ciudadano. Para ello, el departamento responsable debe ponerse en contacto con el resto de departamentos para informarse de los detalles y acordar la respuesta.

Los departamentos deberán informar al Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos en un plazo máximo de 10 días desde la solicitud de informe.

Se fija un plazo de 30 días hábiles para contestar informando al ciudadano de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo puede suspenderse si se le requiere al ciudadano información adicional para completar la contestación, que este deberá remitir en un plazo de 10 días hábiles. Una vez recibida la información requerida al ciudadano, se reanudará el cómputo del plazo hasta completarse los 30 días hábiles.

Cuando el plazo de 30 días se sobrepase, el ciudadano podrá dirigirse a la Dirección que deberá contestarle explicando los motivos de la tardanza. Para que el ciudadano pueda ejercer este derecho, el formulario de presentación de quejas o sugerencias, debe contener dicha información (dirección y teléfono de la Autoridad Portuaria).

Los escritos de respuesta a las reclamaciones, quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes directrices:

- Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de **agotar plazos**.
- Personalización de la respuesta.

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día .....14 de octubre.....2016.....*

LA ABOGADA DEL ESTADO

SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



- Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- Contestación redactada en términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.
- Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o queja o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicitar su reclamación queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejorar que las mismas brindan en su caso.
- Etc.

**d) Seguimiento del programa.** El departamento responsable remitirá a la Dirección un Informe en el mes de enero de cada año, que contenga los aspectos más importantes relativos a la gestión de quejas y sugerencias del ejercicio anterior, estructurado en correspondencia con la codificación adoptada. Dicho informe deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Informe estadístico del número de quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año. Los principales datos segmentados serán los siguientes:
  - a. Causas de las quejas y sugerencias.
  - b. Departamentos y servicios afectados.
  - c. Tiempo en el que se concentran las quejas y sugerencias.
  - d. Impacto de las quejas sobre el servicio.
  - e. Trabajadores afectados (número y puesto que desempeñan).
  - f. Cumplimiento de los plazos de contestación.
  - g. Impacto económico de las quejas y sugerencias.
  - h. Relación entre las quejas y sugerencias y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios.
2. Copias digitales de los formularios cumplimentados y de las contestaciones y medidas adoptadas en todas las quejas y sugerencias. En caso de que varias quejas o sugerencias hayan dado motivo de cambios en el funcionamiento administrativo del organismo, se reflejará y se hará referencia a las quejas y sugerencias que motivaron dicho cambio. Se podrá también reflejar, en su caso, la participación de los departamentos en la definición de las acciones de mejora para la prestación de los servicios, como consecuencia de una queja o sugerencia.
3. Se hará un tratamiento estadístico específico para las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico que no vengan acompañadas de firma electrónica. A los efectos de estas normas no se pueden considerar quejas o sugerencias por defecto de forma, sin embargo, pueden dar una información muy valiosa a los órganos u organismos para elaborar planes de mejora.
4. Para la tramitación de las quejas y sugerencias se implantará el correspondiente procedimiento en el Gestor Documental.

El Presidente y el Consejo de Administración en su caso, recibirán el informe de la Dirección.

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente informe ha sido APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día ...19... de noviembre... 2016.....*

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



#### 4. FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA. (ANEXO I)

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día .....14.....diciembre.....2016.....

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez Andrade Expósito



## 5. CODIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS QUEJAS Y LAS RAZONES DE LAS SUGERENCIAS.

La estructura de códigos estará precedida de la "Q" de queja, o la "S" de sugerencia, seguido de un número correlativo, el correspondiente a la dimensión, el atributo y las características (numéricos) y finalmente el año.

### DIMENSIONES

#### 1.- INFORMACIÓN

11 Accesibilidad de las instalaciones:

111 Presencial

112 Telemática

12 Calidad de la información:

121 Información deficiente o incompleta

122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del personal

123 Nivel de definición de los requisitos previos

#### 2.- TRATO A LOS CIUDADANOS

21 Falta de amabilidad, cortesía o educación

22 Falta de interés en ayudar al ciudadano

23 Autoritarismo

24 Falta de equidad en el trato

25 Conocimientos y ayuda de los empleados del puerto

26 Nivel de comprensión de los problemas planteados

#### 3.- CALIDAD DEL SERVICIO

31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo

32 Tiempos de espera excesivos

33 Problemas de coordinación entre departamentos

34 Petición de documentación innecesaria

35 Falta de recursos humanos

36 Horarios

37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano

38 Otras incidencias en la gestión

#### 4.- INSTALACIONES

41 Accesibilidad de las instalaciones

42 Barreras físicas o arquitectónicas

43 Condiciones ambientales y físicas (limpieza, etc.)

44 Recursos tecnológicos

45 Mobiliario

46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes

47 Seguridad

#### 5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS

#### 6.- OTRAS

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día ...19 de noviembre... 2016.....*

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito



MINISTERIO DE FOMENTO



Puerto de Melilla

Autoridad Portuaria de Melilla

## FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS O SUGERENCIAS

### DATOS IDENTIFICATIVOS (ESCRIBA EN MAYÚSCULAS)

(\*) NOMBRE, APELLIDOS Y/O RAZÓN SOCIAL

(\*) DNI/TRNº/CIF

(\*) DIRECCIÓN

C.P.

PERSONA DE CONTACTO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

(\*) E-MAIL:

(\*) INDIQUE UNA OPCIÓN:

QUEJA

SUGERENCIA

(\*) MOTIVO O JUSTIFICACIÓN

PROPUESTA DE SOLUCIÓN, MEJORA O INICIATIVA A IMPLANTAR

(\*) MEDIO DE CONTESTACIÓN QUE DESEA

(\*) FECHA Y FIRMA

### FORMULARIO QUEJA/SUGERENCIA

De conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos le informamos que sus datos personales han sido incorporados al fichero del Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos con objetivo de tramitar el presente expediente. La AUTORIDAD PORTUARIA DE MELILLA es la responsable y destinataria de los datos que aquí se exponen. Tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en la Avenida de la Marina Española nº 4 29004 de Melilla.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 19 de octubre de 2016.

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sanchez-Andrade Expósito



## SISTEMÁTICA PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Para la mejora de la gestión de la Autoridad Portuaria de Melilla, como ciudadano, usuario de los servicios, proveedor o como cualquier otro grupo interesado en nuestra actividad, puede presentar cualquier sugerencia o queja que usted estime conveniente a través de los siguientes medios:

- **Telemáticamente:**

- o A través del formulario disponible en la sede electrónica de la Autoridad Portuaria ([www.puertodemelilla.es](http://www.puertodemelilla.es)) sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.
- o Mediante comunicación por correo electrónico a [registro@puertodemelilla.es](mailto:registro@puertodemelilla.es)
- A través de **correo postal**, dirigido al Registro General de la Autoridad Portuaria de Melilla en la Avenida de la Marina Española nº 4/52001 Melilla **Teléfono** 952673600, **Fax** 952684838.
- **Presencialmente**, cumplimentando el formulario disponible en las oficinas de atención al público (Sede de la Autoridad Portuaria en la Avenida de la Marina Española nº 4/52001 Melilla, Edificio de oficinas (Puerto Deportivo) y Centro de Control y Servicios (Puerto comercial) y entregándolo en el Registro Oficial de la Autoridad Portuaria.

**Horarios Registro General:** de lunes a viernes: 09:00 a 14:00h  
Cerrado: sábados y domingos. Fiestas nacionales y de la Ciudad Autónoma de Melilla.

La Autoridad Portuaria de Melilla establece un plazo máximo de **30 días hábiles a contar desde el siguiente a su solicitud** para contestar a la queja o sugerencia planteada por Vd. Transcurrido dicho plazo sin haber recibido respuesta, puede dirigirse a la Dirección del Puerto para conocer los motivos de la falta de contestación.

En cualquier momento del procedimiento, puede personarse en la sede central de la Autoridad Portuaria de Melilla y solicitar información al Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos sobre el estado de tramitación de la misma.

Las quejas y sugerencias que se realicen por cualquier medio sin facilitar **los datos obligatorios expresados con asterisco (\*)**, no generan el derecho de los interesados a obtener respuesta de la Autoridad Portuaria de Melilla. No obstante, se les dará a las mismas el curso legal que pudiera corresponder.

### FORMULARIO QUEJA/SUGERENCIA

*DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente asunto fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Melilla en la sesión celebrada el día 14 de agosto de 2016*

De conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos le informamos que sus datos personales han sido incorporados al fichero del Departamento de Servicios Generales y Asuntos Jurídicos con objetivo de verificación de veracidad de los datos aportados en el expediente. La AUTORIDAD PORTUARIA DE MELILLA es la responsable y destinataria de los datos aportados. Usted tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición en la Avenida de la Marina Española nº 4/52001 Melilla.

LA ABOGADA DEL ESTADO  
SECRETARIA

Fdo.: Ana Sánchez-Andrade Expósito