

DEFENSOR DEL MONTAÑERO ANDALUZ

La iniciativa del Defensor del Montañero Andaluz se crea como un nuevo servicio de atención, ayuda, amparo y colaboración entre la Federación Andaluza de Montañismo y el colectivo de nuestros federados/as estando a su disposición de cuantos necesiten información, asistencia o respaldo por parte de la FAM.

Sus funciones son:

1. Prestar un servicio de atención, escucha, información, asesoramiento, mediación, orientación y ayuda a los/as federados de montañismo en sus relaciones con la FAM.

Esto contribuirá a:

- Procurar una mayor transparencia federativa.
 - Facilitar y resolver procedimientos o trámites federativos.
 - Hacer más asequible y cercana nuestra Federación al federado/a.
2. Atender, resolver y/o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten, derivándolas hacia los responsables federativos correspondientes o en su caso a otras instancias ajenas a la FAM.
 3. Realizar un seguimiento permanente de las distintas demandas recibidas y de su debida atención y/o resolución por parte del Defensor del Montañero.
 4. Mejorar la conciliación, entendimiento y apertura al federado, fomentando las buenas prácticas montañeras y acercando nuestra federación hacia un modelo cada vez más integral de participación.
 5. Recoger las distintas demandas y necesidades de clubs, deportistas, técnicos o árbitros para conocer qué cuestiones puedan resultar innovadoras y oportunas para su posible consideración o puesta en marcha por parte de las distintas áreas de la FAM.
 6. Formular y elevar informes y propuestas de todos aquellos aspectos sobre los que se hayan presentado sugerencias, demandas, quejas y/o reclamaciones y que puedan favorecer las buenas relaciones entre la FAM y los federados andaluces.
 7. Servir como observatorio específico para el diagnóstico del funcionamiento de la FAM, evaluando el grado de satisfacción de los federados y usuarios de los refugios de montaña, elevando a la Junta Directiva propuestas para alcanzar la mayor excelencia posible en el funcionamiento de nuestra federación.

Actuaciones del Defensor del Montañero

Las actividades y servicios del Defensor del Montañero Andaluz se desarrollan principalmente a través de la tramitación y tratamiento de QUEJAS y SUGERENCIAS:

1.- QUEJAS: En el cumplimiento de su misión de prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los Federados en sus relaciones con la FAM se tramitarán las quejas que los federados de la FAM le planteen en las actuaciones que sean de su competencia.

2.- SUGERENCIAS Y PROPUESTAS: Los federados/as podrán realizar todas aquellas sugerencias o recomendaciones que consideren de interés para la mejora de los distintos servicios de la FAM en su conjunto.

¿Cómo dirigirse al Defensor del Montañero?

Al Defensor del Montañero Andaluz se puede recurrir:

- a) Para **presentar alguna queja** contra alguna actuación o servicio de la FAM.
- b) Para **plantearle** cualquier consulta relacionada con tramites federativos.
- c) Para **solicitarle que haga una mediación** ante una Administración Pública o ante empresas o entidades prestadoras de servicios deportivos relacionados con el montañismo andaluz.
- d) Para formular iniciativas, ideas o propuestas dirigidas a acometer nuevos proyectos o soluciones a problemas del montañismo andaluz que interesen y afecten a los federados.

¿Cómo actúa el Defensor del Montañero?

- El Defensor del Montañero Andaluz estudia y contesta todas las quejas, sugerencias o propuestas que recibe.
- Con cada una de ellas se abre un registro. En un breve periodo de tiempo se responde si podemos ayudar o si por el contrario, el problema que nos han expuesto no entra dentro de nuestras competencias.
- Si de una queja se desprende una presunta irregularidad, intervenimos ante la entidad o administración competente para obtener información sobre el caso y proponer soluciones.
- Durante todo el proceso, mantendremos informado de los avances de la investigación y de las respuestas recibidas de la Administración.
- Una vez concluida la investigación se comunica las conclusiones correspondientes.

- Para obtener más información sobre tu queja, propuesta o sugerencia, se puede llamar al número de teléfono: 674.239028.

¿Quién puede dirigirse al Defensor del Montañero?

Cualquier federado andaluz independientemente de su edad, procedencia o de su adscripción a un club o como independiente puede contactar con el Defensor del Montañero. Además, puede hacerlo sin coste alguno porque dirigirse al Defensor del Montañero es gratuito. También puede presentar cualquier demanda, reclamación o queja cualquier club adherido a la FAM, colectivo o cualquier otra persona jurídica relacionada con el montañismo andaluz.

¿Cómo presentar una queja, consulta o iniciativa?

- Describe de forma clara y sencilla tu problema o consulta, la persona a quien va dirigida o responsable federativo o, en su caso, Administración con la que estas en desacuerdo.
- Incluye tu nombre, apellidos y dirección postal. Incluye también tu teléfono y dirección de correo electrónico.
- Para facilitar la tramitación de tu queja resulta útil incluir una copia de cualquier documentación adicional que tengas sobre tu queja.
- Dirigirse al Defensor del Montañero no tiene ningún coste para nuestros federados.
- Puedes presentar tu queja, iniciativa o propuesta:
 - Por correo electrónico: defensor@fedamon.com
 - Personalmente: en nuestra sede de la calle Santa Paula, 23 de Granada.
 - Por fax: Remitiendo un escrito firmado al +34 958.
 - Por correo ordinario: Remitiendo un escrito firmado a: Defensor del Montañero Andaluz. C/Santa Paula, 23, 2ª planta. 18001 Granada.
- Teléfono de información: 674.239028