

Procediment de queixes i suggeriments

- A. OBJECTE
- B. ABAST
- C. REFERÈNCIES
- D. RESPONSABILITATS
- E. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT
 - E.1. Gestió suggeriments.
 - E.2. Gestió de reclamacions i denúncies.
 - E.3. Del seguiment i el control de la qualitat.
- F. DIAGRAMA DE FLUX DEL FULL DE SUGGERIMENTS
- G. DIAGRAMA DE FLUX DEL FULL OFICIAL DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA
- H. ANNEXOS
 - H.1. Full de suggeriments.
 - H.2. Registre de suggeriments
 - H.3. Full oficial de reclamació/ denúncia
 - H.4. Full de registre de no conformitats, accions preventives i correctores.

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DATA	CANVIS REALITZATS
1	07/05/2010	E.1

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció	Coordinador de qualitat	Direcció

Procediment de queixes i suggeriments

A. OBJECTE

És objecte d'aquest procediment determinar les actuacions i l'organització dels processos destinats a gestionar les queixes, els suggeriments, les reclamacions i denúncies, relacionades amb la qualitat dels serveis d'ús públic, amb l'objectiu de donar una resposta eficaç i incrementar la satisfacció dels usuaris i del propi personal.

B. ABAST

Aquest procediment aplica a tots els equipaments i serveis d'ús públic i a tots els usuaris i, per extensió, a tots els visitants del parc, així com al personal implicat.

C. REFERÈNCIES

En l'execució d'aquest procediment s'han de tenir presents i respectar els següents documents:

- ☐ Manual de Qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.
- ☐ Norma 01 de direcció, del sistema de qualitat.
- ☐ Procediment operatiu d'incidències, accions preventives i correctives del sistema de qualitat del parc
- ☐ Plecs de condicions i convenis que regulen el funcionament dels equipaments de gestió indirecta.
- ☐ Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. (BOE núm. 298, de 14 de febrer)

D. RESPONSABILITATS

Tenen responsabilitat en l'aplicació d'aquest procediment:

- ☐ El director del parc, que ha de vetllar pel compliment dels objectius de qualitat.
- ☐ El coordinador de qualitat, com a responsable del funcionament dels processos de gestió que determina aquest procediment.
- ☐ El tècnic d'ús públic com a responsable del personal d'atenció al públic i de l'àrea d'ús públic.
- ☐ Tot el personal que intervé en els serveis i equipaments d'ús públic.

E. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

E.1. Gestió de suggeriments.

S'entén per suggeriment, sigui en positiu o negatiu, l'observació formulada per qualsevol visitant del parc, relacionada amb la qualitat dels serveis i equipaments, bé a través del full

Procediment de queixes i suggeriments

normalitzat o de qualsevol altre mitjà, excloent els tràmits regulats per la legislació vigent de consum o per la via judicial ordinària.

Pel que fa a la gestió de suggeriments, caldrà tenir presents les determinacions següents:

- Qualsevol membre del personal del parc i qualsevol dels equipaments i serveis d'ús públic pot recollir suggeriments, aquests es formularan a través del FF 0103 *Full de suggeriments* (annex H.1.) o de manera directa, mitjançant qualsevol document escrit o qualsevol mitjà de comunicació oral. Un dels objectius del sistema de qualitat és afavorir i facilitar que els usuaris puguin formular suggeriments, si ho desitgen.
- Per tal de facilitar la recollida de suggeriments, tots els equipaments d'ús públic disposaran en un lloc visible i accessible de la bústia de suggeriments que serà subministrada per l'administració del parc.
- Els suggeriments que es formulin per altres mitjans, per exemple oralment, seran traslladats per la persona receptora al *full de suggeriments* (annex H.1) indicant que es tracta d'un suggeriment recollit verbalment. Quan la formulació del suggeriment es faci de forma verbal, el personal que rebí el suggeriment aplicarà la IT 0101 *Atenció a l'usuari* i informará al visitant de la traçabilitat que se seguirà amb la seva observació.
- El coordinador de qualitat centralitzarà la recepció de totes les queixes i/o suggeriments, amb independència que, als equipaments de gestió indirecta, els concessionaris en segueixin una tramitació pròpia.
- Tots els suggeriments seran registrats al registre de suggeriments de l'aplicatiu SIGEP de la Diputació de Barcelona, que permetrà un seguiment de la tramitació i un control de temps transcorregut entre l'inici, data del suggeriment, i el final del procés, la data de resposta al usuari.
- Figurará com a data d'incorporació a la traçabilitat del sistema de qualitat, la data que el coordinador rep el suggeriment, que serà la mateixa en què s'incorporará al registre de l'aplicatiu.
- El coordinador de qualitat serà el responsable de trametre als responsables corresponents els suggeriments que hagin estat validats. Segons quin sigui el seu àmbit, aquests responsables seran el director del parc, el tècnic de manteniment, obres i serveis, el tècnic d'ús públic, o bé el cap de la unitat de Vigilància. Quan el suggeriment s'hagi de trametre a algun concessionari o a alguna altra administració, en el cas dels convenis de gestió conjunta, el responsable del seguiment de la resolució serà el coordinador de qualitat. En tot cas, a les reunions periòdiques del Comitè tècnic del parc, i a les reunions del comitè de Qualitat, es donará compte dels suggeriments rebuts i de l'estat de tramitació.
- En el cas d'afectar un equipament en concessió o conveni, la direcció del parc natural consultarà al responsable, per tal de tenir-ne en compte l'opinió. Una vegada feta la consulta es prendran les mesures que calgui. La resposta per escrit, cas de produir-se, comunicarà la decisió d'una resolució futura, quan aquesta s'hagi de produir a mig termini, o bé la resolució ja adoptada, quan aquesta es produeixi a curt termini. En aquest cas, la data de la comunicació constará com a data de resolució, a efectes de registre i control.
- Quan la persona que formula el suggeriment hagi proporcionat les seves dades personals, el coordinador de qualitat li enviarà una resposta escrita, que serà signada pel Cap de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals o, en el seu defecte, per la direcció del parc. En aquest

Procediment de queixes i suggeriments

darrer cas, també, la data de la comunicació constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control. Les dades personals només es faran servir per comunicar la resolució del suggeriment, excepte que manifesti expressament (i així ho fa constar el full de suggeriments) que cedeix les dades per a què se li envii informació del Parc i de les activitats que s'hi desenvolupen. En aquest cas les dades seran tractades d'acord amb la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Quan la resolució d'un suggeriment comporti la modificació d'algun procediment o d'alguna instrucció de treball, el coordinador de qualitat la incorporarà al procés de revisió del sistema de qualitat.
- En el moment que d'un suggeriment se'n desprengui una actuació, el coordinador de qualitat passarà aquest a incidència. El suggeriment es respondrà segons el procediment habitual donant per tancat el cicle el dia de resposta al visitant. Es convidarà al visitant a interessar-se per l'estat de l'actuació, via el correu electrònic de qualitat o al telèfon de l'oficina del parc. D'altra banda s'obrirà el cicle de la incidència per resoldre la situació adversa que ha detectat l'usuari. En el cas que l'actuació sigui a llarg termini, s'inclourà en el programa d'activitats de l'any següent.

E.2. Gestió de reclamacions i denúncies.

S'entén per reclamació i denúncia, la manifestació formulada per qualsevol visitant del parc, relacionada amb la qualitat dels serveis i equipaments, a través del full oficial de reclamació/denúncia de l'Institut Català del Consum o a través d'instàncies judicials.

Pel que fa a la gestió de reclamacions i denúncies, caldrà tenir presents les determinacions següents:

- Tots els equipaments i serveis del parc que realitzin la venda de productes o serveis comptaran amb el *full oficial de reclamació/denúncia de la Generalitat de Catalunya* (annex H.2.), que posaran a disposició dels usuaris, quan aquests el requereixin o manifestin la seva voluntat de formular una reclamació/denúncia. En tot cas, s'informarà a l'usuari de la disponibilitat d'aquest full i, alternativament, de la disponibilitat del full de suggeriments, indicant les diferències en la tramitació d'un i altre. En aquest sentit, l'objectiu del sistema de qualitat és afavorir i facilitar que els usuaris puguin formular reclamacions i denúncies, si ho desitgen.
- Tindran la mateixa consideració, als efectes de l'aplicació d'aquest procediment, les denúncies formulades a través de la via judicial, amb independència de la seva admissió a tràmit o de la resolució judicial final.
- Les reclamacions i denúncies formulades amb el full oficial seguiran la tramitació determinada pel Departament de Comerç, Consum i Turisme, actuant el parc com a establiment objecte de la reclamació, directament quan es tracti d'equipaments o serveis de gestió directa, i conjuntament amb els concessionaris o altres administracions, quan es tracti d'equipaments o serveis de gestió indirecta. En aquest darrer cas, els responsables de la gestió dels equipaments i serveis enviaran d'immediat una còpia del full complimentat per l'usuari al coordinador de qualitat.
- El personal que rep la reclamació i denúncia aplicarà la IT 0101 *Atenció a l'usuari* i informarà a la persona que la fa de la tramitació que se seguirà.

Procediment de queixes i suggeriments

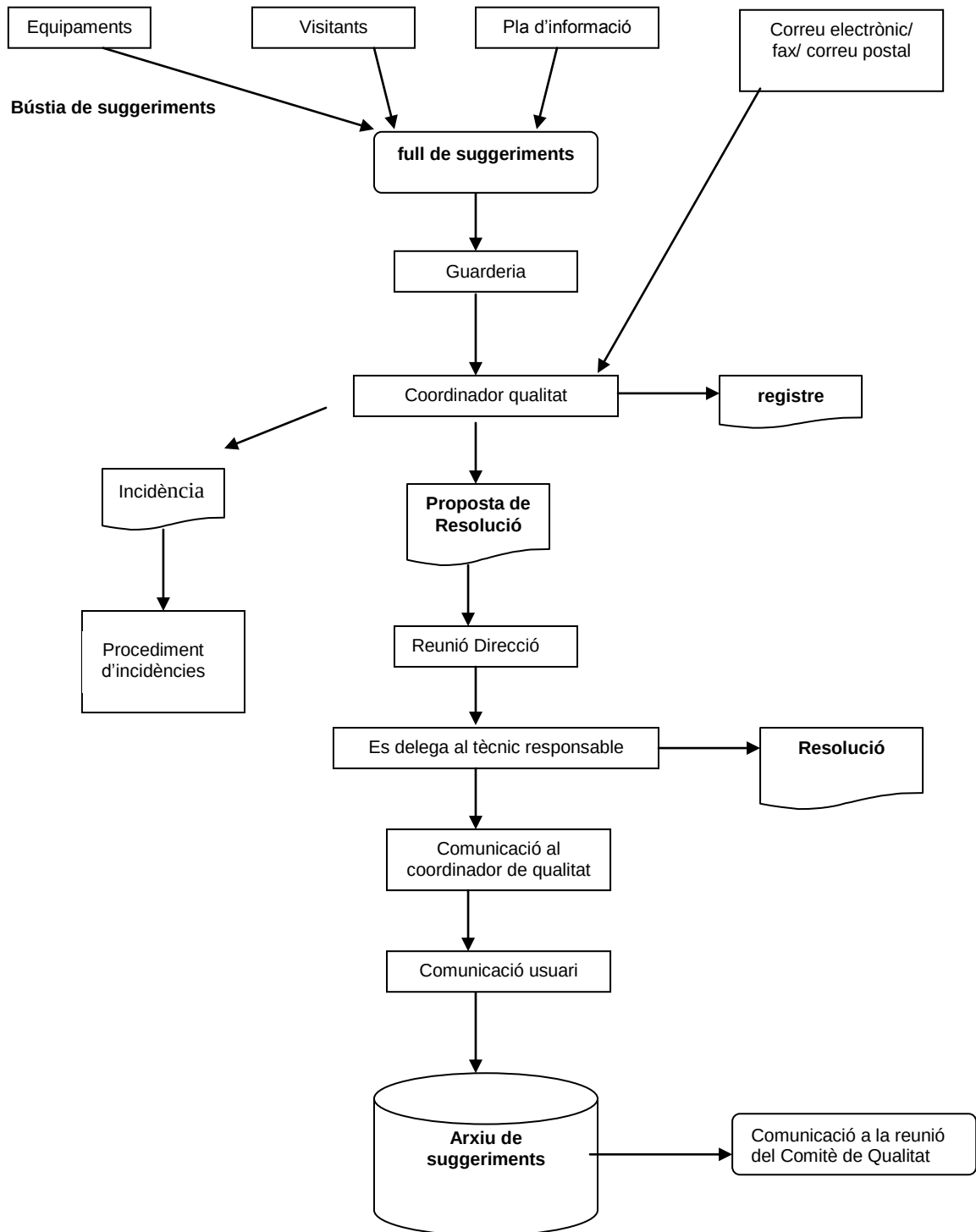
- Totes les reclamacions i denúncies seran enregistrades al FR 0104 *Registre de no conformitats, accions preventives i correctives* (annex H.3.), que permetrà un seguiment de la tramitació i un control de temps transcorregut entre l'inici, data de la reclamació i denúncia, i el final del procés, és a dir, la resolució, sigui acceptada o no la reclamació i denúncia.
- Amb independència de la tramitació reglada que se segueixi en cada cas, la via administrativa establerta pel Departament de Comerç, Consum i Turisme o la via judicial, el coordinador de qualitat serà el responsable de trametre als responsables corresponents les reclamacions i denúncies. Segons quin sigui el seu àmbit, aquests responsables seran el director del parc, el tècnic de manteniment, obres i serveis o el tècnic d'ús públic, o el cap de la Unitat de Vigilància. Quan la reclamació i denúncia afecti a algun concessionari o alguna altra administració, en el cas dels convenis de gestió conjunta, el responsable del seguiment de la resolució serà el coordinador de qualitat. En tot cas, a les reunions periòdiques del comitè tècnic del parc, a les reunions de les comissions i a les reunions del comitè permanent es donarà compte de les reclamacions i denúncies rebudes i de l'estat de tramitació.
- El coordinador de qualitat enviarà una resposta escrita, que serà signada pel Cap de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals o, en els seu defecte, per la direcció del parc, a la persona que hagi formulat una reclamació i denúncia. Aquesta resposta podrà ser substituïda per la dels concessionaris o la d'altres administracions, en equipaments i serveis de gestió indirecta, però, en aquest cas, els responsables de la resposta n'enviaran d'immediat una còpia al coordinador de qualitat. La resposta comunicarà la decisió d'una resolució futura, quan aquesta s'hagi de produir a mig termini, o bé la resolució ja adoptada, quan aquesta es produeixi a curt termini. En aquest darrer cas, la data de la comunicació constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control.
- Quan la resolució d'una reclamació/denúncia comporti la modificació d'algun procediment o d'alguna instrucció de treball, el coordinador de qualitat la incorporarà al procés de revisió del sistema de qualitat.

E.3. Del seguiment i el control de qualitat

El coordinador de qualitat utilitzarà el registre de suggeriments i reclamacions per tal d'avaluar la qualitat del conjunt del sistema així com per a avaluar el funcionament del procediment d'accions preventives i correctives, elaborant a tal efecte un tractament quantitatiu de les dades, nombre i tipologia de les incidències, i un tractament qualitatiu, temps de resposta i solució. Quinzenalment es farà una revisió de l'estat de resposta dels suggeriments per tal de mantenir un temps de resposta correcte.

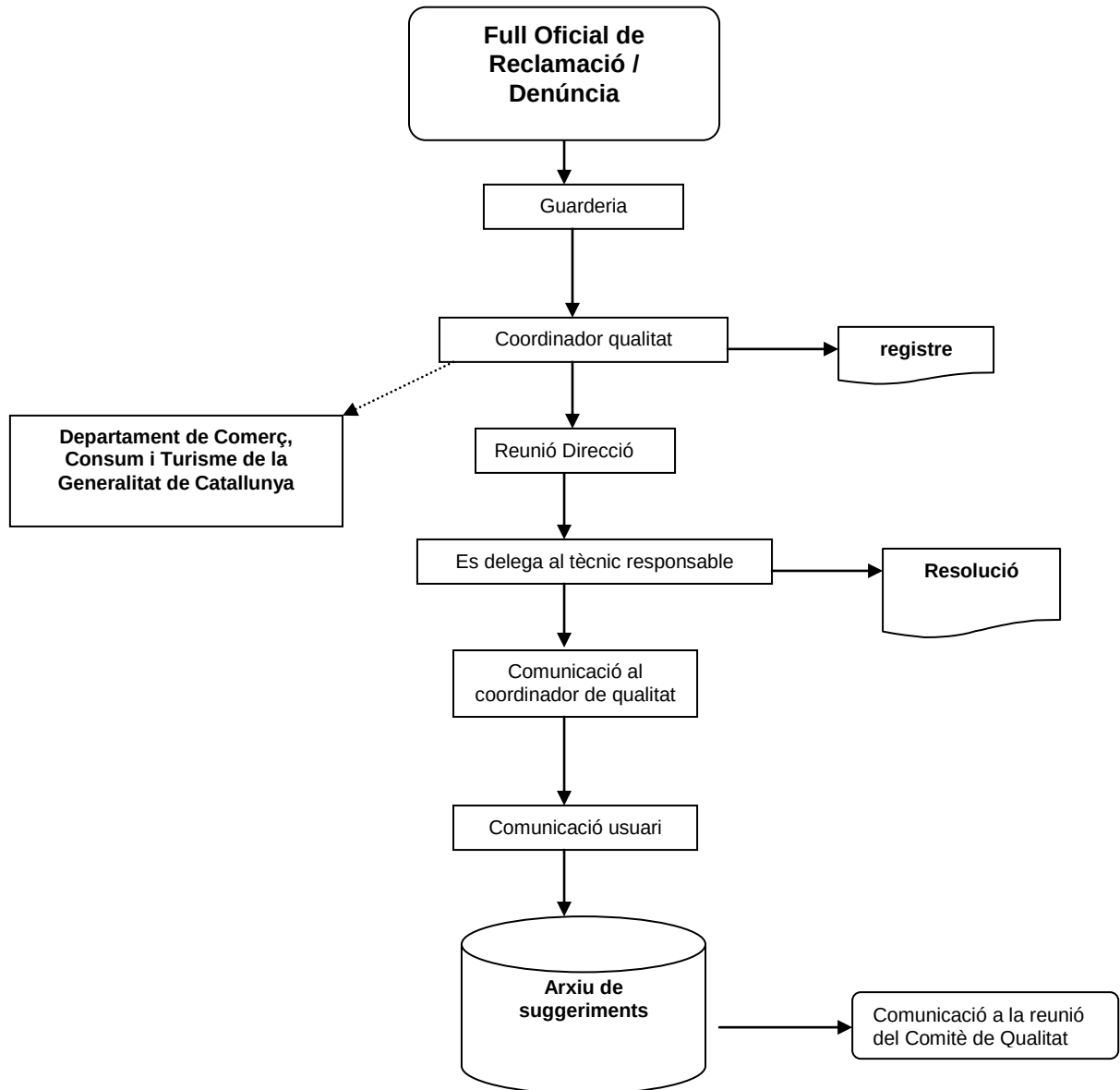
Procediment de queixes i suggeriments

F. DIAGRAMA DE FLUX DEL FULL DE SUGGERIMENTS



Procediment de queixes i suggeriments

DIAGRAMA DE FLUX DEL FULL DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA



Procediment de queixes i suggeriments

H. ANNEXOS

H.1. Full de suggeriments.

H.2. Full oficial de reclamació/ denúncia.

H.3. Full de registre de no conformitats, accions preventives i correctores.