

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. ANNEXOS
F.1. Full de suggeriments.
F.2. Full d'incidències.
F.3. Aplicatiu de suggeriments i reclamacions.
F.4. Full oficial de reclamació/denúncia.

Número de Revisió	Data	Referència dels canvis rellevants
Rev_2	16/05/2019	<i>Pel canvi de normativa a ISO. Millora en el disseny i actualització del document, procedent de l'anterior IT 0105</i>

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Lluís Martínez Ujaldón	Comitè de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Lluís Martínez Ujaldón

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 s'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 del Montseny.
- ☐ Pla especial de Protecció del Medi Físic i el Paisatge del Parc Natural del Montseny
- ☐ Norma UNE – ISO 18065:2016 Turisme i serveis relacionats. Serveis turístics per a l'ús públic prestats per l'ens gestor de l'espai natural protegit.
- ☐ Plecs de condicions i convenis que regulen el funcionament dels equipaments de gestió indirecta.
- ☐ Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

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 Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental, 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 OPERATIU**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

normalitzat en paper o el que pot omplir a la pàgina web 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 a qualsevol dels equipaments i serveis d'ús públic pot recollir suggeriments, aquests es formularan a través del full normalitzat (annex F.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 pugui 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, i dels fulls normalitzats (annex F.1.).
- Els suggeriments que es formulin per altres mitjans, per exemple oralment, seran traslladats per la persona receptora al full de suggeriments (annex F.1.).
- Sempre que la formulació del suggeriment impliqui una comunicació verbal entre el receptor i l'emissor, la persona que rep el suggeriment aplicarà el procediment *PO_521_01 Informació i Atenció a l'usuari* i informará a la persona que el fa de la tramitació 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, classificant-los en funció de la seva gravetat i de la seva urgència, d'acord amb els criteris següents:

Nivell de gravetat	Nivell d'urgència	
	Molt urgent	Poc urgent
Molt greu	• Desviació greu en el servei amb perjudici directe al visitant. • Situació anòmla o crítica generada per la interacció visitant – personal.	• Desviació en el servei o equipament, que genera contínuament reaccions de rebuig per part del visitant.
Poc greu	• Desviació lleu en el servei, amb perjudici indirecte al visitant. • Mals entesos o situacions mal resoltes.	• Maneres d'actuar o nivell de funcionament d'alguns components del servei que es poden millorar.

- Tots els suggeriments seran enregistrats a l'aplicatiu de suggeriments i reclamacions (annex F.2.), que permetrà un seguiment de la tramitació i un control de temps transcorregut entre l'inici, data del suggeriment, i el final del procés, és a dir, la resolució, sigui acceptat o no el suggeriment.

- En aquells casos que el suggeriment sigui qualificat com a molt greu i molt urgent, el coordinador en donarà curs, sense esperar a la reunió del Comitè tècnic del parc, i en donarà compte a la següent reunió.
- Figurarà com a data d'incorporació a la traçabilitat del sistema de qualitat, la data en que el coordinador rep el suggeriment, que serà la mateixa en què s'incorporarà al registre de control, annex F.2. El termini per resoldre els suggeriments, a partir d'aquesta data, és el següent:
 - ☐ Molt greu i molt urgent: 15 dies.
 - ☐ Poc greu i molt urgent: 1 mes
 - ☐ Molt greu i poc urgent: 2 mes.
 - ☐ Poc greu i poc urgent: 4 mesos.
- 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 cap de la Unitat de Seguiment de Programes, el Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental, 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, a les reunions de les comissions i a les reunions del comitè permanent, es donarà 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 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 constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control. Les respostes dels suggeriments s'enviaran al concessionari on s'han produït.
- 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 per la Direcció del Parc i la Cap de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals. En aquest darrer cas, també, la data de la comunicació constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control.
- Quan en un full de suggeriments es facilitin 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 enviï informació del Parc i de les activitats que s'hi desenvolupen. En aquest cas les dades seran tractades d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- 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.

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 oberts que tinguin un punt de venda al públic, comptaran amb el full oficial de reclamació/denúncia de la Generalitat de Catalunya (annex F.3.), 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'aquesta instrucció, 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 corresponent, 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 envaran d'immediat una còpia del full complimentat per l'usuari al coordinador de qualitat.
- La persona que rep la reclamació i denúncia aplicarà el *PO_521_01 Informació i Atenció a l'usuari* i informarà a la persona que la fa de la tramitació que se seguirà.
- Totes les reclamacions i denúncies seran enregistrades al full de registre de no conformitats i reclamacions (annex F.2.), 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.
- Totes les reclamacions i denúncies rebran la classificació de “molt greu” i “molt urgent”, d'acord amb els criteris establerts a l'apartat anterior pels suggeriments. Per tant, en el transcurs de 5 dies cal haver adoptat una solució al respecte, almenys pel que fa a que no es torni a produir el problema, independentment del curs oficial de la reclamació.
- Amb independència de la tramitació reglada que se segueixi en cada cas, la via administrativa establerta pel Departament corresponent 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 cap de la Unitat de Seguiment de Programes o el Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental, 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 per la 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, 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 correctores, elaborant a tal efecte un tractament quantitatiu de les dades, nombre i tipologia dels suggeriments, i un tractament qualitatiu, temps de resposta i solució.

F. ANNEXOS

F.1. Full de suggeriments.

F.2. Full d'incidències.

F.3. Aplicatiu de suggeriments i reclamacions.

F.4. Full oficial de reclamació/denúncia.