
**PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS DEL USUARIO
GREMI FUSTA I MOBLE
(2025)**

1. Introducció

En un mercado globalizado, i en un sector como el de la madera, la gestión de la calidad i la satisfacción del cliente son relevantes para organizaciones como el GREMI FUSTA I MOBLE, por este motivo, directrices para el tratamiento de las quejas aportan un valor diferenciador importante y contribuye a mejorar la competitividad y el posicionamiento frente a sus asociados, clientes, usuarios y la sociedad en general.

En nuestro compromiso de transparencia, ponemos a disposición de nuestros asociados, clientes, trabajadores, usuarios y demás partes interesadas el siguiente protocolo de atención y resolución de las quejas logrando crear una relación de confianza y satisfacción para todas las partes implicadas.

La información obtenida a través del tratamiento de quejas nos ayuda a mejorar nuestros procesos y el tratamiento adecuado y eficaz de las mismas:

- contribuye a afianzar la reputación de la organización como responsable y comprometida con el usuario,
- proporciona confianza sobre el servicio ofrecido y garantiza la atención a sus necesidades y expectativas.
- Además, incrementa la satisfacción de los usuarios al disponer de información fiable y ágil sobre el tratamiento de sus quejas y las medidas propuestas para resolverlas de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- El análisis de tendencias en la tipología de las quejas permite eliminar las causas de las incidencias y mejorar las operaciones.
- Supone una herramienta de motivación para el personal, mejorando sus habilidades en el trabajo y en la relación con los usuarios.

La Direcció de GREMI FUSTA I MOBLE se compromete a aportar los recursos necesarios y suficientes para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas, gestionándolas conforme a los principios de compromiso, capacidad, transparencia, accesibilidad, capacidad de respuesta, objetividad, costes, integridad de la información, confidencialidad, enfoque al usuario.

Para garantizar la aplicació eficaz del procedimiento definitivo, la Direcció ha designado un representante de la Direcció para el tratamiento de las quejas, siendo éste el **Responsable del Sistema de Gestió**, quien garantiza que el proceso se mantiene implantado de manera eficaz y eficiente, mediante una labor de seguimiento y evaluación continuos.

Los procedimientos y protocolos de trabajo recogidos en el Sistema de Gestió, en los que se establece y describe la metodología de identificación, análisis y tratamiento de las quejas y reclamaciones de los usuarios son vivos y en constante revisión y adaptación. En la actualidad tenemos a disposición del agremiado y otros posibles usuarios el Modelo:

- PNT-1 No conformidades y Acciones Correctivas y de Mejora

2. Mecanismos para la Expresión y Formalización de una Queja

Nuestros clientes/usuarios pueden presentar sus quejas a GREMI FUSTA I MOBLE. por los siguientes medios:

- Correo postal
- Correo electrónico
- Vía telefónica
- De forma presencial en las instalaciones de GREMI FUSTA I MOBLE.

En todos los casos, la queja será recibida por la secretaria del GFiM.

Además, se facilita un modelo de "Formulario para la Interposición/Realización de una Queja" anexo al presente protocolo, como herramienta de apoyo al reclamante, que puede enviarse por correo electrónico u ordinario.

Se informa también de la existencia de este protocolo a través de una leyenda en las facturas/en las contrataciones de los servicios/ en los partes de prestación de servicios a usuarios , indicando que puede consultarse en la página web de la organización.

3. Responsabilidades

Ante la recepción de una queja, GREMI FUSTA I MOBLE. define las responsabilidades de actuación, siendo:

RESPONSABLE	FUNCIÓN
Dirección	Disponer los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento del sistema de tratamiento de las quejas. Tratar la información sobre el tratamiento de las quejas en las reuniones periódicas y en la reunión de revisión del sistema de Gestión.
Responsable del Sistema de Gestión (representante de la Dirección para el tratamiento de las quejas):	Implantación y mantenimiento del protocolo de actuación. Formación, información del personal responsable del tratamiento de las quejas. Informar a la Dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, comunicándole, en caso necesario, la necesidad de recursos (recursos humanos, tecnológicos, de formación,...)

Personal de contacto con el cliente/usuario/socio	Atender al cliente/usuario/socio de manera cortés y tomar nota/registrar cada reclamación/queja recibida de manera inmediata, aportando la mayor cantidad posible de información asociada a la misma. Recabar del cliente/usuario/socio toda la información posible sobre la queja interpuesta. Transmitir la queja al Responsable del Sistema de Gestión y al departamento afectado para el planteamiento de las medidas de actuación inmediatas. Comunicar al cliente/usuario/socio las medidas propuestas para la resolución de su queja. Implantar las acciones que hayan sido definidas para la resolución de su queja. Verificar el cierre eficaz de la misma y la satisfacción con las medidas adoptadas por el cliente/usuario/socio En caso de que las medidas no hayan sido consideradas adecuadas por parte del cliente/usuario/socio analizar los motivos y plantear nuevas acciones.
Resto de personal	Colaborar en la adopción de medidas para la resolución eficaz y rápida de las quejas de los clientes/usuarios/socios.

4. Operativa de resolución de las quejas

4.1 Recepción/Registro de la queja:

Si la queja se recibe por vía telefónica, la persona que la recibe:

- Notificará al cliente/usuario/socio que su queja será registrada y atendida de manera inmediata.
- Recabará del cliente/usuario/socio toda la información posible sobre la queja interpuesta (descripción de motivos, producto o proceso afectado, solución buscada por el cliente/usuario/socio, fecha límite definida por el cliente/usuario/socio).
- Registrará la queja en el Registro de incidencias asignándose código inequívoco.
- Transmitirá la queja a todos los departamentos implicados, ya que todos tienen acceso al Registro de incidencias.

Si la queja se recibe por vía escrita (correo electrónico, ordinario, ..), la persona que la recibe:

- Contactará con el cliente/usuario/socio vía mail o vía telefónica para notificarle que su queja ha sido recibida y será atendida de manera inmediata.
- Si en la queja recibida no se ofrece toda la información necesaria para dar una respuesta satisfactoria, se contactará con el cliente/usuario/socio para recabar dicha información.

4.2. Evaluación inicial de la queja

Para GREMI FUSTA I MOBLE. todas las quejas de todos los clientes/usuarios/socios son tratadas con la máxima rapidez, atención y agilidad.

No obstante, al objeto de adoptar las medidas idóneas y de actuar de manera eficaz, se determinará la urgencia de actuación. Se realizará en base a criterios de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto en el cliente/usuario/socio y otras partes interesadas, posibilidad de adoptar acciones inmediatas.

4.3. Investigación de las causas

Se investigarán y registrarán las causas que han generado la queja con el objeto de buscar la solución adecuada para eliminar las causas raíz de esta.

Se plantearán y registrarán las medidas adecuadas para la resolución de la queja.

4.4. Respuesta/comunicación de la decisión

En un plazo no superior a 24 horas se comunicarán al cliente/usuario/socio las medidas que GREMI FUSTA I MOBLE ha previsto adoptar para la resolución de su queja, y para evitar que los motivos de esta vuelvan a ocurrir.

Si la queja pudiese resolverse de manera inmediata, se hará. En caso contrario, se trabajará para alcanzar una solución eficaz tan pronto como sea posible.

En caso de que el cliente/usuario/socio no considere adecuadas las medidas propuestas por GREMI FUSTA I MOBLE, se analizarán y propondrán nuevas acciones hasta que el cliente/usuario/socio muestre su acuerdo/satisfacción con las mismas.

4.5. Seguimiento y cierre de la queja

Las medidas propuestas para la resolución de la queja, y comunicadas al cliente/usuario/socio (y aceptadas por éste), serán llevadas a cabo en el menor plazo de tiempo posible.

Se realizará un seguimiento del proceso de implantación y se verificará su eficacia y cierre.

4.6. Análisis y mejora del sistema de gestión de quejas

Para garantizar la eficacia del proceso de tratamiento de las quejas, y la mejora continua en el sistema de gestión de quejas de los clientes/usuarios/socios, GREMI FUSTA I MOBLE tiene implantado un sistema de reuniones anuales para el tratamiento específico de las quejas del cliente/usuario/socio.

En dichas reuniones se analizan todos los aspectos que pueden aportar información útil para evitar la repetición futura de quejas por parte de los clientes/usuarios/socios: Motivos que originan las quejas, repetitividad de los mismos, clientes/usuarios/socios afectados, grado de satisfacción con las medidas adoptadas, nº de quejas recibidas en el periodo analizado, etc.

Anexo:

FORMULARIO PARA LA INTERPOSICIÓN/REALIZACIÓN DE UNA QUEJA

El presente modelo de formulario es una herramienta de apoyo al reclamante y a GREMI FUSTA I MOBLE para recabar y proporcionar información necesaria para tratar la queja de manera eficaz y eficiente.

1. Datos del reclamante

Nombre/organización: _____
Dirección: _____
Código Postal, Ciudad: _____
País: _____
Nº teléfono _____ Correo electrónico _____
Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (si es aplicable) _____

2. descripción del producto y/o servicio afectados

Descripción producto/servicio: _____

3. Problema encontrado

Fecha: _____
Descripción: _____

4. ¿Requiere solución?

☐ Si

☐ No

Propuesta solución _____

5. Fecha y firma

Fecha: _____ Firma: _____

6. Documentos adjuntos

Lista de documentos que se adjuntan: _____