
PROTOCOL DE TRACTAMENT DE LES QUEIXES DE L' USUARI
GREMI FUSTA I MOBLE
(2025)

1. Introducció

A un mercat globalitzat, i en un sector com el de la fusta, la gestió de la qualitat i la satisfacció del client son rellevants per a organitzacions com el GREMI FUSTA I MOBLE, per aquest motiu, directrius per al tractament de les queixes aporten un valor diferenciador important i contribueix a millorar la competitivitat i el posicionament davant dels nostres associats, clients, usuaris i al sector en general.

En el nostre compromís de transparència, posem a la disposició dels nostres associats, clients, treballadors, usuaris i altres parts interessades el següent protocol d'atenció i resolució de queixes aconseguint crear una relació de confiança i satisfacció per a totes les parts implicades.

La informació obtinguda a través del tractament de queixes ens ajuda a millorar els nostres processos i el tractament adequat i eficaç de les mateixes:

- Contribueix a consolidar la reputació de l'organització com a responsable i compromesa amb l'usuari.
- Proporciona confiança sobre el servei ofert i garanteix l'atenció a les seves necessitats i expectatives.
- Incrementa la satisfacció dels usuaris en disposar d'informació fiable i àgil sobre el tractament de les seves queixes i les mesures proposades per resoldre-les de manera equitativa, objectiva i imparcial.
- L'anàlisi de tendències en la tipologia de les queixes permet eliminar les causes de les incidències i millorar-ne les operacions.
- Suposa una eina de motivació per al personal, millorant les seves habilitats a la feina i en la relació amb els usuaris.

La Direcció de GREMI FUSTA I MOBLE es compromet a aportar els recursos necessaris i suficients per al tractament eficaç i eficient de les queixes, gestionant-les d'acord amb els principis de compromís, capacitat, transparència, accessibilitat, capacitat de resposta, objectivitat, costos, integritat de la informació, confidencialitat, enfocament a l'usuari.

Per garantir l'aplicació eficaç del procediment definitiu, la Direcció ha designat un representant de la Direcció per al tractament de les queixes, i és el **Responsable del Sistema de Gestió**, que garanteix que el procés es manté implantat de manera eficaç i eficient, mitjançant una tasca de seguiment i avaluació continuus.

Els procediments i protocols de treball recollits al Sistema de Gestió, en què s'estableix i descriu la metodologia d'identificació, anàlisi i tractament de les queixes i reclamacions dels usuaris són vius i en constant revisió i adaptació. En l'actualitat tenim a disposició de l'agremiat i altres possibles usuaris el Model:

- PNT-1 No conformitats i Accions Correctives i de Millora

2. Mecanismes per a l'expressió i la formalització d'una queixa

Els nostres clients/usuaris poden presentar les seves queixes a GREMI FUSTA I MOBLE. pels següents mitjans:

- Correu postal
- Correu electrònic
- Via telefònica
- De forma presencial a les instal·lacions de GREMI FUSTA I MOBLE.

En tots els casos, la queixa serà rebuda per la secretària del GFIM.

A més, es facilita un model de "Formulari per a la Interposició/Realització d'una Queixa" annex al present protocol, com a eina de suport al reclamant, que es pot enviar per correu electrònic o ordinari.

S'informa també de l'existència d'aquest protocol a través d'una llegenda a les factures/a les contractacions dels serveis/ als comunicats de prestació de serveis a usuaris, indicant que es pot consultar a la pàgina web de l'organització.

3. Responsabilitats

Davant de la recepció d'una queixa, GREMI FUSTA I MOBLE. defineix les responsabilitats d'actuació, essent:

RESPONSABLE	FUNCIÓ
Direcció	Disposar els recursos necessaris per garantir el funcionament del sistema de tractament de les queixes. Tractar la informació sobre el tractament de les queixes a les reunions periòdiques i a la reunió de revisió del sistema de Gestió.
Responsable del Sistema de Gestió (representant de la Direcció pel tractament de les queixes):	Implantació i manteniment del protocol d'actuació. Formació, informació del personal responsable del tractament de les queixes. Informar a la Direcció sobre el procés de tractament de les queixes, comunicant-li, en cas necessari, la necessitat de recursos (recursos humans, tecnològics, de formació,...)
Personal de contacte amb el client/usuari/soci	Atendre al client/usuari/soci de manera cortès i prendre nota/registrar cada reclamació/queixa rebuda de manera immediata, aportant la major quantitat possible d'informació associada a la mateixa. Recavar del client/usuari/soci tota la informació possible sobre la queixa interposada. Transmetre la queixa al Responsable del Sistema de Gestió i al departament afectat pel plantejament de les mesures d'actuació immediates. Comunicar al client/usuari/soci les mesures proposades per la resolució de la seva queixa. Implantar les accions que hagin estat definides per la resolució de la seva queixa. Verificar el tancament eficaç de la mateixa i la satisfacció amb les

	mesures adoptades pel client/usuari/soci. En cas que les mesures no hagin estat considerades adequades per part del client/usuari/soci analitzar els motius i plantejar noves accions.
Resta de personal	Col·laborar en l'adopció de mesures per la resolució eficaç i ràpida de les queixes dels clients/usuaris/socis.

4. Operativa de resolució de les queixes

4.1 Recepció/Registre de la queixa:

Si la queixa es rep per via telefònica, la persona que la rep:

- Notificarà al client/usuari/soci que la seva queixa serà registrada i atesa de manera immediata.
- Demanarà del client/usuari/soci tota la informació possible sobre la queixa interposada descripció de motius, producte o procés afectat, solució buscada pel client/usuari/soci, data límit definida pel client/usuari/soci).
- Registrarà la queixa al Registre d'incidències assignant-se codi inequívoc.
- Transmetrà la queixa a tots els departaments implicats, ja que tothom té accés al Registre d'incidències.

Si la queixa es rep per via escrita (correu electrònic, ordinari, ..), la persona que la rep:

- Contactarà amb el client/usuari/soci via mail o via telefònica per notificar-li que la seva queixa ha estat rebuda i serà atesa de manera immediata.
- Si a la queixa rebuda no s'ofereix tota la informació necessària per donar una resposta satisfactòria, es contactarà amb el client/usuari/soci per demanar aquesta informació.

4.2. Avaluació inicial de la queixa

Per a GREMI FUSTA I MOBLE totes les queixes de tots els clients/usuaris/socis són tractades amb la màxima rapidesa, atenció i agilitat.

No obstant això, a l'objecte d'aportar mesures idònies i d'actuar de manera eficaç, es determinarà la urgència d'actuació. Es realitzarà segons criteris de severitat, implicacions de seguretat, complexitat, impacte en el client/usuari/soci i altres parts interessades, possibilitat d'adoptar accions immediates

4.3. Investigació de les causes

S'investigaran i registraran les causes que han generat la queixa a fi de buscar la solució adequada per eliminar-ne les causes arrels.

Es plantejaran i registraran les mesures adequades per a la resolució de la queixa.

4.4. Resposta/comunicació de la decisió

En un termini no superior a 24 hores es comunicaran al client/usuari/soci les

mesures que GREMI FUSTA I MOBLE ha previst adoptar per a la resolució de la seva queixa, i per evitar que els motius tornin a passar.

Si la queixa es pogués resoldre de manera immediata, es farà. En cas contrari, es treballarà per assolir una solució eficaç tan aviat com sigui possible.

En cas que el client/usuari/soci no consideri adequades les mesures proposades per GREMI FUSTA I MOBLE, s'analitzaran i proposaran noves accions fins que el client/usuari/soci mostri el seu acord/satisfacció amb aquestes.

4.5. Seguiment i tancament de la queixa

Les mesures proposades per a la resolució de la queixa, i comunicades al client/usuari/soci (i acceptades per aquest), seran dutes a terme en el menor termini de temps possible.

Es farà un seguiment del procés d'implantació i se'n verificarà l'eficàcia i el tancament.

4.6. Anàlisi i millora del sistema de gestió de queixes

Per garantir l'eficàcia del procés de tractament de les queixes, i la millora contínua al sistema de gestió de queixes dels clients/usuaris/socis, GREMI FUSTA I MOBLE té implantat un sistema de reunions anuals per al tractament específic de les queixes del client/usuari/soci.

En aquestes reunions s'analitzen tots els aspectes que poden aportar informació útil per evitar la repetició futura de queixes per part dels clients/usuaris/socis: motius que originen les queixes, repetició dels mateixos, clients/usuaris/socis afectats, grau de satisfacció amb les mesures adoptades, nombre de queixes rebudes en el període analitzat, etc.

Annex:

FORMULARI PER LA INTERPOSICIÓ/REALITZACIÓ D'UNA QUEIXA

Aquest model de formulari és una eina de suport al reclamant i al GREMI FUSTA I MOBLE per demanar i proporcionar informació necessària per tractar la queixa de manera eficaç i eficient.

1. Dades del reclamant

Nom/organització: _____

Adreça: _____

Codi Postal, Ciutat: _____

País: _____

Nº telèfon _____ Correu electrònic _____

Dades de la persona que actua en representació del reclamant (si es aplicable) _____

2. descripció del producte i/o servei afectats

Descripció producte/servei: _____

3. Problema trobat

Data: _____

Descripció: _____

4. Requereix solució?

☐ Si

☐ No

Proposta solució _____

5. Data i signatura

Data: _____ Signatura: _____

6. Documents adjunts

Llista de documents que s'adjunten: _____