

Protocol d'Atenció a les Persones i Gestió de Queixes, Reclamacions i Consultes

1. Objectiu

Aquest protocol estableix el marc per garantir una **atenció respectuosa, eficaç i accessible** a totes les persones usuàries, especialment a l'alumnat, en relació amb **consultes, queixes i reclamacions**, assegurant una resposta adequada dins dels terminis establerts.

2. Àmbit d'aplicació

S'aplica a:

- Alumnes de qualsevol activitat formativa organitzada per la Federació.
- Personal docent i col·laborador.
- Entitats col·laboradores en formació.

3. Tipologia de comunicacions

Tipus	Definició
Consulta	Petició d'informació o aclariment sobre un servei, tràmit o activitat.
Suggestiment	Proposta constructiva per millorar serveis o processos.
Queixa	Expressió de disconformitat per un servei rebut o una actuació concreta.
Reclamació	Declaració formal d'insatisfacció que requereix una resposta i/o compensació.

4. Principis d'actuació

- **Transparència i accés universal:** Informació clara sobre els canals disponibles i els terminis.
- **Gratuitat:** L'ús dels canals de reclamació o consulta no comportarà cap cost per a l'usuari/a.

- **Objectivitat i imparcialitat:** Les reclamacions es gestionaran de manera neutral i separada de les persones implicades.
- **Confidencialitat:** S'aplicarà la normativa de protecció de dades. No es faran públiques les dades de les parts.
- **Diligència i rapidesa:** Els terminis de resposta seran raonables i sempre informats.
- **Seguiment i millora contínua:** Les queixes s'analitzaran per incorporar millores als serveis.

5. Canals de comunicació

Les persones usuàries podran presentar les seves comunicacions a través de:

1. **Correu electrònic directe:** info@gihostaleria.org
2. **Atenció presencial** amb la gerent o en la seva absència, amb l'orientadora al carrer Montnegre, 48-50 baixos de Girona.
3. **Per telèfon:** 972 224 344

En els tres casos es pot sol·licitar una resposta per escrit o una reunió explicativa.

6. Procediment de gestió

Fase 1 – Recepció i registre

- En el cas de les reclamacions es registra la comunicació en un formulari on es recullen les dades de la persona, l'exposició de motius i les proves en cas que n'hi hagi. Les consultes, suggeriments i queixes quedaran registrades al correu electrònic si s'ha optat per aquesta via, en cas de fer-les presencials o per telèfon, seran registrades en un document intern i es guardaran per a revisions i anàlisi posteriors.

Fase 2 – Anàlisi

- La gerència o la persona designada analitza els fets.

- Pot sol·licitar informació addicional i recollir informació de tercers parts.

Fase 3 – Proposta i comunicació

- En cas de consulta, suggeriment o queixa es donarà resposta en un període màxim de 7 dies naturals des de la seva recepció.
- En el cas de reclamacions, en què sigui necessari un anàlisi del cas, es dona resposta de recepció i la comunicació d'admissió o no a tràmit, en 7 dies naturals. La resolució serà abans de 15 dies naturals, amb possibilitat d'ampliar aquest període en cas de ser necessari per poder analitzar el cas i donar la millor resposta possible a la reclamació, prèvia comunicació de l'ampliació del termini a la persona interessada.

Fase 4 – Implementació i tancament

- Si s'acorda una solució (canvis, compensacions, disculpes, etc.), es formalitza per escrit.
- En tots els casos, es tanca el cas amb notificació final a l'interessat/da.

7. Tractament de queixes verbals

La gerent i l'orientadora:

- Ha de **escoltar activament**.
- **No interrompre ni contradir** l'usuari/ària.
- Ha de **resumir el missatge**, verificar el que ha entès i informar dels canals formals.
- **Registrar la conversa** si cal com a reclamació formal, sempre amb el consentiment de la persona interessada.

FORMULARI DE CONSULTES, SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Informació personal

Nom i cognoms

Adreça

E-mail

Telèfon

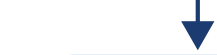
Exposició de motius

Informació adicional i documentació adjunta

Persona interessada	Registre	Persona responsable
---------------------	----------	---------------------



**Omple el
formulari**



**Tramet
el formulari**



Presencial



E-mail



Telèfon

7 dies naturals

**Confirmació de
recepció**



**Trasllat a la
persona
responsable**



**Es necessita
informació
addicional?**

Sí No

**Aporta
informació
addicional**



**Anàlisi de la
informació**



Pot resoldre?

No



Si

15 dies naturals

**Rep correu
ampliació del
termini**



Rep Resposta

