1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los elementos esenciales para la gestión de las expresiones de insatisfacción de los usuarios de la playa y del personal relacionado con la misma, desde su inicio hasta su satisfacción o resolución final, según sea el caso.

Se pretende facilitar un marco para la gestión de las quejas y sugerencias recibidas, así como para los receptores de las mismas y servirá como documento de referencia sobre temas en los que es deseable una interpretación común y empleando esta información para la mejora continua del sistema de gestión y de los servicios ofrecidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios que reciban los servicios que presta la playa de la Barrosa y Sancti-Petri y al personal relacionado con la misma. No es aplicable para la resolución de litigios fuera de la Organización ni para la resolución de conflictos laborales.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma UNE-ISO 13009: Turismo y Servicios relacionados.
- Manual Integral del Ayuntamiento y de Chiclana Natural, S.A.
- Norma UNE 66922: Sistema de gestión de las expresiones de insatisfacción de los clientes. Guía de diseño y la implantación.
- Norma UNE-ISO 10002: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

MODIFICACIONES:

3	**Adaptación a la nueva norma ISO 13009.**	**12/06/17**	**REVISADO**	**APROBADO**
2	**Actualización de la Norma UNE 187001.**	**14/06/12**		
1	**Inclusión de referencia al REG-7.2/7 "Sugerencia del cliente/Ciudadano" y actualización de datos.**	**09/06/11**		
Nº	**REVISIONES**	**Fecha**	**Fecha: 12/06/17**	**Fecha: 12/06/17**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. SISTEMAS DE MEDICIÓN DE LAS EXPRESIONES DE INSATISFACCIÓN

Existe un compromiso del Ayuntamiento y Chiclana Natural para demostrar y promover desde la Dirección la gestión efectiva de las expresiones de insatisfacción. Este compromiso se basa en lo siguiente:

- Respuesta pronta.
- Resolución clara y eficiente.
- Amabilidad y cortesía en la relación con los usuarios y personal implicado en las playas.

Este compromiso para dar una respuesta positiva a las expresiones de insatisfacción cubre tanto las externas como las internas, permitiendo al personal implicado en la gestión de las playas y a los usuarios contribuir a la mejora de los servicios prestados en la misma.

Este compromiso se refleja en la adopción del presente procedimiento y el funcionamiento de un número de atención al ciudadano 902 520 140 difundido a través de la página web y folletos informativos. El servicio de atención está activo 24 horas y 365 días al año.

También existe la posibilidad de que cualquier usuario de playas presente una sugerencia o reclamación en las Oficinas de Chiclana Natural o en el Ayuntamiento donde será atendido debidamente por el personal, quedando registro de entrada de la misma.

Cualquier usuario de playa puede dirigirse a los módulos de Información Turística, Protección Civil y Policía Local, registrándose a través del formato "Sugerencia del Cliente/Ciudadano" (REG-7.2/7). Este formato también está accesible para los usuarios dentro de la web de Chiclana natural.

Cualquier sugerencia, reclamación, información general o aviso de averías y urgencias relacionadas con las playas se genera un "Parte de Incidencias" (REG.7.2/5) comunicado

con mayor celeridad al Área de Medio Ambiente y Playas de Chiclana Natural para su resolución, actuación y comprobación del cierre (si éste fuera posible).

El sistema está diseñado de tal forma que los procedimientos de tratamiento de las expresiones de insatisfacción sean visibles y accesibles a los usuarios que son informados a través de los distintos documentos y carteles informativos.

Los usuarios con problemas de comunicación u otros, como por ejemplo, bajo nivel de escritura o falta de teléfono, no quedarán excluidos de expresar su insatisfacción o propuestas de mejora a través de sugerencias. Por ello, se tomarán las previsiones necesarias para prestarles una asistencia y ayuda especial, cuando sea posible.

4.2. TRATAMIENTO DE LA QUEJAS Y SUGERENCIAS

La expresión de insatisfacción será tratada a través del "Parte de Trabajo/Incidencia" (REG.7.2/5) por el Coordinador o Técnico de Medio Ambiente y Playas.

Cuando la expresión de insatisfacción afecte a varios servicios, habrá una coordinación entre ellos para dar la respuesta al usuario, siendo el Coordinador del Sistema el Responsable de todo el trámite.

El tratamiento y la respuesta de las quejas y sugerencia emitidas internas o externas relevantes se realizará dando una respuesta al comunicado (carta, fax, e-mail, etc.). Si es una Queja relevante se activará el procedimiento PGI-16 de "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas" indicando las acciones emprendidas para mitigar la causa.

Una vez realizado el tratamiento de la queja o sugerencia relevante, el Coordinador del Sistema enviará a la persona de contacto por cualquiera de las vías internas o externas señaladas en el Procedimiento PQ-04 de "Comunicación Externa" en un plazo máximo de un mes.

Para las quejas y sugerencias recibidas por otra vía de comunicación (verbal, fax, carta, etc.), si fuera posible se contestará en el mismo momento de la comunicación al solicitante. Si no fuera posible la contestación inmediata se contestará por escrito en un plazo máximo de un mes, según lo anteriormente establecido.

Se asegurará que el personal implicado en la expresión de insatisfacción es tratado justamente. Esto comprende:

- Información inmediata y completa al empleado que, por su actuación o función, esté implicado en una expresión de insatisfacción.
- Darle la oportunidad de explicar cuál ha sido su papel.
- Mantenerle informado del proceso de investigación de la expresión de insatisfacción y su resultado.
- Se promoverá una cultura "no acusatoria", cuando sea posible, para animar la cooperación de todo el personal implicado en la gestión de la playa.
-

Las quejas no podrán ser gestionadas directamente por el Coordinador del Sistema y ningún responsable de servicio debido a algunas de las siguientes causas:

- Las expresiones de insatisfacción están fuera de su nivel de responsabilidad.
- Hay implicaciones de amplio alcance para el Ayuntamiento de Chiclana o Chiclana Natural. Por lo que deberían dirigirse al nivel más alto del OGP.
- El usuario no acepta la resolución propuesta.

En aquellas expresiones de insatisfacción en las que aparezcan circunstancias que impidan alcanzar su resolución interna, la Dirección tomará la decisión de llevar a cabo los procedimientos de revisión externa que vea oportuno.

4.3. ANÁLISIS Y MEJORA CONTINÚA

El control y seguimiento efectivo de las expresiones de insatisfacción puede suministrar información útil para identificar los servicios que pueden ser mejorados. La información que

debería comprobarse incluye:

- El nivel de satisfacción del usuario o cómo la insatisfacción fue tratada.
- Que tal cumple sus objetivos el sistema de tratamiento de Quejas y Sugerencias.
- Si los problemas repetitivos son identificados y corregidos.

El Coordinador del Sistema de Gestión registrará las quejas y sugerencias recibidas con los fines siguientes:

- Para poder realizar el efectivo seguimiento y control de las expresiones de insatisfacción como herramienta de mejora del Sistema de Gestión implantado.
- Para poder mantener a los usuarios informados sobre el progreso de su expresión de insatisfacción.
- Para poder realizar el análisis sistemático de las expresiones de insatisfacción que permitan mejorar los servicios de la playa.

En el momento en el que se recibe una queja, además de proceder a su registro y tratamiento tal como se indica en el presente procedimiento, se estudia el origen de la misma, según lo establecido en el procedimiento PGI-16 de "Gestión de las No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva".

Se informará periódicamente a la Dirección en las reuniones que ésta celebre sobre la ejecución del sistema de gestión (Revisión por la Dirección, reuniones del Comité de Medio Ambiente o del OGP, etc.) de las expresiones de insatisfacción como base para mejorar la gestión de la organización.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR DEL SISTEMA

- Designar a una persona que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar el presente procedimiento.
- Presidir las revisiones de gestión de las quejas y sugerencias.

- Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.

5.2. RESPONSABILIDAD DEL COORDINADOR DEL SISTEMA

- Definir los objetivos y las responsabilidades del control y seguimiento.
- Asegurar que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua.
- Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación al OGP de cualquier queja significativa.
- Informar periódicamente a la Dirección en las reuniones que ésta celebre sobre la ejecución del sistema de gestión de las expresiones de insatisfacción como base para mejorar la gestión de la organización.
- Coordinación con los diferentes responsables de las unidades de servicios afectados para el tratamiento de reclamaciones compartidas entre los mismos.

5.3. RESPONSABILIDAD DEL TÉCNICO DEL SISTEMA

- Interpretar y mantener el sistema de gestión de las expresiones de insatisfacción de los usuarios y del personal y facilitar la información que precisen.
- Asegurar que la información de las expresiones de insatisfacción fluye por los canales adecuados para la mejora del Sistema de Gestión.
- Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los usuarios.
- Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación.
- Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.
- Dar accesibilidad a todos los usuarios de las playas y del personal implicado en la misma para el conocimiento de la línea de atención al ciudadano y usuario de playas.
- Asegurar que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra (acciones correctivas y preventivas).

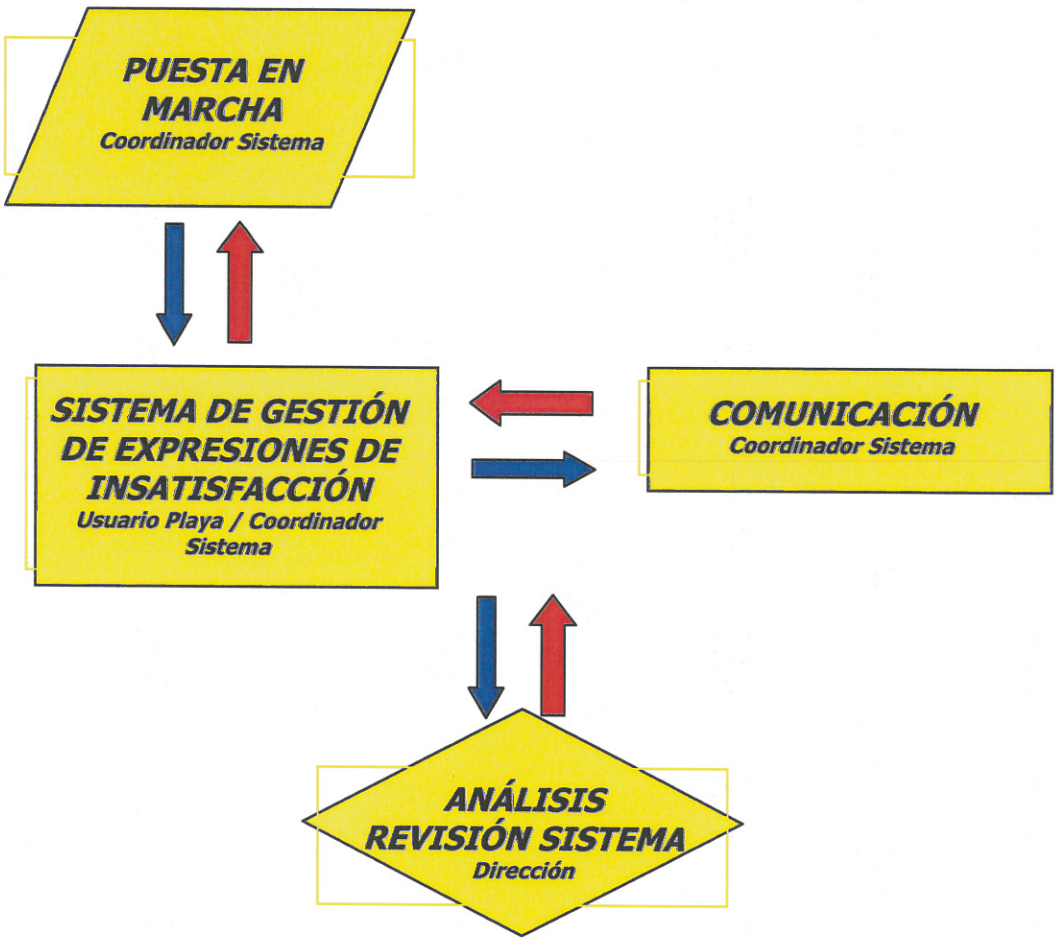
5.4. PERSONAL DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Todo el personal tendrá descritas las fórmulas de cortesía y tendrá una formación específica en la materia del presente procedimiento.
- Comunicar al Área de Medio Ambiente y Playas todas las quejas y sugerencias decepcionadas a la mayor brevedad posible.

5.5. PERSONAL EN CONTACTO CON EL USUARIO PLAYA

- Todo el personal tendrá descritas las fórmulas de cortesía y tendrá una formación específica en la materia del presente procedimiento.
- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

6. FLUJOGRAMA:



7. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

La distribución y archivo están definidos en el Anexo V del PGI-01 "Control de la documentación y de los Registros".