**GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGRENCIAS.**

**PALAU DE LES ARTS REINA SOFÍA.**

Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat (DOGV nº 5382, de 7/11/06).

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la

calidad en la Administración General de Estado y define el Programa de Quejas y Sugerencias

Norma UNE-ISO 10002:2004 “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en lasorganizaciones” que aporta información para promover la mejora en eltratamiento de las Quejas y Sugerencias e incrementar la satisfacción del

cliente.

Las Quejas y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para todos los organismos que constituyen las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Estas comunicaciones proporcionan una valiosa retroalimentación que se utiliza para mejorar tanto la satisfacción de los usuarios, como los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios que comprenden el total ejercicio de la actividad del Palau de les Arts Reina Sofía

La Fundació C.V Palau de les Arts Reina Sofía, de acuerdo a las prescripciones de la normativa que regula las quejas y sugerencias de la administración y la organizaciones de la Generalitat Valenciana, así como a la directrices de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) cuenta con una Unidad de Quejas y Sugerencias integrada en el departamento que presenta el Servicio de Atención y Gestión de Clientes y Abonados. Esta unidad se encarga de recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios, así como de sus iniciativas destinadas a mejorar la calidad de los servicios que presta la organización, ofreciéndoles respuesta e informándoles de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.

**Recepción y Tramitación**

Para ello, el Palau dispone tanto de su propio modelo de formulario de **Hoja de Sugerencias y Quejas**, como de la **Hoja Oficial de Reclamaciones de la Generalitat Valanciana.**

Los usuarios pueden formular sus Quejas o Sugerencias presencialmente ante la UQS emplazada en las dependencias públicas de Atención y Venta y del Palau de les Arts, por correo postal dirigido a la Fundación a la dirección Avinguda del Professor López Piñero nº 1, 46013 Valencia, por fax a través de la línea 961 97 59 01, o por medios electrónicos, a través de los correos electrónicos boxoffice@lesarts.com y abonos@lesarts.com.

Asimismo, el interesado puede formular, a través de la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Generalitat Valenciana, y presentar su queja o reclamación ante las correspondientes oficinas de los Servicios Territoriales de Consumo y Turismo de la Generalitat Valenciana.

El Palau de les Arts Reina Sofía, Fundació de la C.V, consta en el censo de Empresas y Profesionales Adheridos al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana.

**Acuse de recibo y Plazo de contestación**

Una vez recibida la queja o sugerencia, se facilita al interesado constancia de su presentación de la misma a través del medio que éste haya indicado al respecto.

El plazo para informar a los interesados de las actuaciones realizadas en relación a su comunicación es de veinte días hábiles.

**Registro**

A efectos de registro y archivo documental, toda la información y documentación generada a lo largo de la recepción, tramitación y contestación de las Quejas y Sugerencias son recogidas en una base de datos para la adecuada gestión y seguimiento del proceso.

**Seguimiento y Mejora continua de la organización**

El Palau de les Arts realiza periódicamente un análisis detallado de los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en relación a sus servicios para, base al sistema de variable e indicadores establecidos, poder identificar las áreas de mejora en la gestión tanto interna, como en la prestación externa de sus servicios, implantando acciones orientadas a la eliminación de las causas que motivaron las Quejas y Sugerencias, mejorando así el nivel de satisfacción de los usuarios.