



A | **AUDITORIO
DE TENERIFE**

+34 922 568 600
+34 922 568 602 (Fax)
info@auditoriodetenerife.com

Avda. Constitución, 1
38003 Santa Cruz de Tenerife
www.auditoriodetenerife.com



ATENCIÓN AL USUARIO

Auditorio de Tenerife, S.A.U.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS

Auditorio de Tenerife cuenta con un procedimiento aprobado internamente para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento y servicio que se ofrece desde Auditorio de Tenerife. Toda solicitud o requerimiento que genere nuestro servicio de atención al usuario se tramitará a través de las vías previstas para tal fin.

HISTÓRICO DE REVISIONES			
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES	CAPÍTULO AFECTADO
1	23/04/2020	Primera edición del documento	Todos
2	27/01/2021	Añadido las incidencias graves, versiones y portada	Todos



OBJETO

Describir cómo se realiza la recepción, tratamiento, seguimiento y registro de las reclamaciones y sugerencias de los usuarios del Auditorio de Tenerife para asegurar una respuesta o solución.

ALCANCE

Es de aplicación a todos los comentarios, observaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones que los usuarios hagan al personal del Auditorio, en cualquiera de las formas que se pueda recibir: teléfono, escrito o personalmente.

CANALES

El Auditorio de Tenerife cuenta con el libro de quejas oficial de la Dirección General de Consumo Gobierno de Canarias, que se ofrece al usuario para que pueda hacer llegar su queja o reclamación por escrito cuando así lo solicita.

También está a disposición del usuario el canal de comunicación online (correo info@auditoriodetenerife.com), para hacernos llegar este tipo de queja o reclamación.

En el caso de comentarios o sugerencia se habilita igualmente los canales de conversación de las redes sociales que tiene activas Auditorio de Tenerife, así como un formulario y buzón de sugerencias que está a disposición de los usuarios en la taquilla y recepción del edificio.

PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLE

Como norma, el Auditorio de Tenerife contesta por escrito a todas las reclamaciones que le hacen llegar por escrito, tanto con el formulario del libro de queja, el correo electrónico info@auditoriodetenerife.com, o el formulario del buzón de sugerencias.

Todas las reclamaciones, quejas, sugerencias o comentarios son atendidas por el servicio de atención al usuario que está inscrito dentro del departamento de marketing y comunicación.

El tiempo de respuesta establecido para el correo electrónico es de unas 48 horas máximo. Para las que se reciben en los modelos de formulario, se establece un máximo de 5 días para el envío de la carta.

En el caso de las redes sociales, el community manager responde a los comentarios y sugerencias a través del mismo procedimiento de comunicación que ha usado el usuario.

Para las de consulta o sugerencias se suele responder en el mismo día. En los casos de quejas o reclamaciones, entendiéndose por éstas las que solicitan devolución de entradas o que entrañan una implicación mayor, el community responsable le ofrece al usuario el correo o teléfono de contacto



para encauzarla por el mismo procedimiento que para el resto de las consultas, reclamaciones, quejas o sugerencias.

Si el usuario no está de acuerdo con la solución o respuesta obtenida y desea realizar su reclamación a través de la OMIC, en este caso el **propio usuario** será quien haga la reclamación al departamento correspondiente de la Dirección General, o a través de correo ordinario o a través de las Oficinas Municipales de Consumo (OMIC).

En ocasiones también se reciben consultas de este tipo a través del servicio de atención del ciudadano del Cabildo Insular de Tenerife. En estos casos nos llegan a través del área de cultura del Cabildo y las respuestas a estas consultas se remiten al área de cultura y son tramitadas desde esta área directamente.

Las hojas de reclamaciones y formularios de sugerencia se encuentran depositadas en la taquilla y recepción de Auditorio de Tenerife. En cualquier caso, siempre se hará llegar la copia de la sugerencia o reclamación al departamento de marketing, atención al usuario, para poder proceder a la tramitación. Si es posible, el personal que recoge el documento deberá rellenar la parte de alegaciones, haciendo un comentario breve de lo que ha ocurrido para que la persona responsable de atención al usuario tenga el máximo de información y pueda contestar adecuadamente. En el caso de que no haya tiempo o espacio suficiente, debe quedar registrado en el informe de incidencias que emite la Jefe de Sala cuando finaliza un concierto, así como en el informe de taquilla.

Una vez cumplimentada la hoja debe sellarse con el sello del Auditorio. **Las hojas deben cumplimentarse en Auditorio de Tenerife, para ser debidamente selladas o firmadas en el momento.** No se entregan hojas en blanco a ningún usuario.

Cada usuario debe cumplimentar sus datos personales con claridad, tanto su dirección postal completa como un teléfono de contacto. Esto es importante, dado que la intención del Auditorio es contactar con los usuarios por correo o enviándoles personalmente una carta. Debe incluir claramente, nombre, dirección, código postal y municipio.

REALIZACIÓN

Una vez recogidas las reclamaciones, debidamente selladas con el sello del Auditorio, deben hacerse llegar al responsable de tramitarlas en el Auditorio (Departamento de Marketing atención al usuario)

Toda queja recibida en el Auditorio queda registrada mediante el número que tiene el formulario del libro de quejas, que luego se archivará de manera interna custodiada por el departamento de marketing para garantizar la protección de datos y control de reclamaciones de Auditorio de Tenerife.



Cuando la reclamación se realiza personal o telefónicamente, se debe instar al usuario que ésta debe hacerse por escrito, cumplimentando la hoja de reclamaciones que ha dispuesto, o usando cualquier uso alternativo como correo electrónico o carta.

CASO ESPECÍFICO DE LAS RELACIONADAS CON LA COVID.

Se mantendrá el procedimiento establecido para el resto de las reclamaciones, con la salvedad de que hay que dejar registro añadiendo en el código de archivo la palabra COVID. En el caso de incidencias graves se enviarán además al responsable de prevención de Auditorio de Tenerife, para su seguimiento, control y mejora.

El técnico de prevención de Auditorio de Tenerife deberá comunicar a AENOR aquellas incidencias que se consideren graves en un plazo de 48 horas.

INCIDENCIAS GRAVES

Se consideran incidencias GRAVES las relacionadas con la gestión del COVID-19 respecto a: trabajadores de cualquier centro de trabajo objeto del alcance, denuncia o reclamación de un cliente o proveedor, apercibimiento o sanción de la Autoridad Competente en la materia, incidencia con implicación de daño reputacional en la empresa, etc.