



## **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

A través del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, nuestros clientes/visitantes o proveedores pueden manifestar cualquier insatisfacción, disconformidad o sugerencia relativa al servicio, funcionamiento o actuación de la Empresa Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote”.

El procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones se puede iniciar por cualquiera de las vías establecidas:

- Formales
  - a. Hojas de quejas y sugerencias de nuestra Entidad (recibidas a través de nuestra [sede electrónica](#) o en formato papel).
  - b. Hojas físicas presentadas también en forma de QR de Reclamaciones del Gobierno de Canarias - Dirección General de Ordenación y Promoción Turística (reclamaciones relacionadas con la Unidad de Negocio Restauración).
  - c. Reclamación patrimonial en el caso de que se pueda ocasionar una caída que origine una reclamación patrimonial por accidente. Este tipo de reclamación ha de presentarse a través de nuestra [sede electrónica](#).
- Indirectas
  - a. Quejas, sugerencias o reclamaciones que suceden de forma verbal presencialmente, telefónicamente, correo postal, canales electrónicos (redes sociales) o vía mail, recibidas en el correo corporativo del Departamento de Customer Experience o en el de Atención al Cliente.

Con este sistema pretendemos dar respuesta ágil a nuestros clientes/visitantes y proveedores y, previo análisis de las quejas por parte del Comité de Dirección, establecer acciones correctoras que permitan la mejora continua de nuestros procesos y servicios.



**FICHA DE PROCESO**

**GESTIÓN DE RESPUESTAS ANTE SOLICITUDES O SITUACIONES DE INSATISFACCIÓN DE  
CLIENTES PN.05.v03**

FECHA EDICIÓN	ELABORADO	APROBADO	Nº PÁGINAS
01/05/2024	Dirección CX y Atención al Cliente	Consejería y Comité de Dirección	8

**FICHA SIPOC+Q**

TÍTULO DEL PROCESO <b>GESTIÓN DE RESPUESTAS ANTE SOLICITUDES O SITUACIONES DE INSATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>	Código		PN.05.v03	RESPONSABLE DE PROCESO ( <i>Propietario</i> ) <b>Dirección CX y Atención al Cliente</b>
	Requisitos normas	ISO 9001 <sub>2015</sub>	6.2 / 9.3	
		ISO 14001 <sub>2015</sub>	6.2 / 9.3	
		ISO 45001 <sub>2018</sub>	4.3.3 / 4.6	
<b>Inicio (PRIMERA ACTIVIDAD)</b> Solicitud de información, solución de incidencias o reclamaciones por parte del cliente.	<b>Fin (ÚLTIMA ACTIVIDAD)</b> Resolución de la necesidad del cliente y análisis de los casos para establecer acciones correctoras.			
<b>ENTRADAS a Proceso. Fase Previa</b> ● Contacto de clientes a través de: ○ Whatsapp. Llamada telefónica. Correo electrónico. Hojas de Reclamación (Consumo/Promoción Turística). Hojas de quejas y sugerencias (internas).	<b>RESPONSABLES DE ENTRADAS A PROCESO (PROVEEDORES)</b> ● Clientes			
<b>SALIDAS del Proceso. Fase Previa</b> ● Hoja de Registro de Atención al Cliente. ● Informe de reclamaciones.	<b>RECEPTORES DE SALIDAS DEL PROCESO (CLIENTES)</b> ● Dirección de CX y Atención al Cliente. ● Comité de Dirección. ● Encargados y encargadas de Centros.			
<b>FACTORES DE CALIDAD por Cliente del Proceso</b> Asegurar que los clientes reciban respuestas. Cursar adecuadamente las devoluciones que son aceptadas según criterios estandarizados. Identificar las preguntas recurrentes sobre la empresa, los productos, servicios o los procesos. Solventar problemas técnicos o mejorar la información ofrecida a nuestros clientes en la web para evitar la reaparición de problemas. Ayuda/asistencia satisfactoria en el proceso de compra online. Devoluciones de importe. Compensaciones.				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b> Marcar unas pautas y directrices claras para dar una solución rápida y consistente a los clientes. Recopilar las preguntas generales o recurrentes e incluirlas en el recopilatorio de preguntas del servicio FAQs para intentar canalizar los casos más difíciles al equipo de Atención al Cliente, sin saturarlo. Identificar puntos de mejora a medio plazo o soluciones inmediatas que eviten problemas recurrentes de muchos clientes.				
<b>FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL PROCESO (LIMITANTES)</b> Dificultades para reflejar en la hoja de registro de Atención al Cliente los detalles minuciosos de cada interacción. La hoja de registro se realiza manualmente en una hoja de cálculo por lo que deja opción a error en la introducción o falta de registro de interacciones. Falta de creación de grupos de trabajo interdepartamentales para establecer acciones correctoras. Horario del equipo vs horario de contacto del cliente.				



**FICHA DE PROCESO**  
**GESTIÓN DE RESPUESTAS ANTE SOLICITUDES O SITUACIONES DE INSATISFACCIÓN DE  
CLIENTES PN.05.v03**

FECHA EDICIÓN	ELABORADO	APROBADO	Nº PÁGINAS
01/05/2024	Dirección CX y Atención al Cliente	Consejería y Comité de Dirección	8

NO se ha implementado un Chatbot que pueda comprender las preguntas de los clientes y automatizar las respuestas a dichas preguntas, simulando la conversación humana y brindando respuestas a los clientes en cualquier momento y sobre todo fuera del horario laboral del equipo.

**CUADRO DE MANDO DEL PROCESO**

Indicador	Tipo	Fórmula	Valor objetivo	Responsable cumplimiento	Fuente	Periodicidad medida
Índice de devoluciones	Nº	Nº Total de solicitudes de devolución	165	Dirección de CX y Atención al Cliente	Registro interno de Atención al Cliente	Semestral
Índice de Hojas de Quejas y Sugerencias	Nº	Nº Total de Quejas y Sugerencias	70			
Índice de Hojas de Reclamación (Consumo/Promo. Turística)	Nº	Nº Total de Hojas de Reclamación	10			
Plazo de resolución de devoluciones	Rdo. %	Número de solicitudes de devolución resueltas en los plazos acordados/Total de solicitudes de devolución recibidas en el periodo	xx			
Plazo de resolución Hojas de Quejas y Sugerencias	Rdo. %	Número de Hojas resueltas en los plazos acordados/Total de Hojas recibidas en el periodo	80 %			
Plazo de Hojas de Reclamación (Consumo/Promo. Turística)	Rdo. %	Número de reclamaciones resueltas en los plazos acordados/Total de reclamaciones recibidas en el periodo	80 %			
Segmentación de reclamaciones por unidad de negocio afectada y detalle de reclamación	Nº	Nº de reclamaciones recibidas por unidad de negocio afectada y tipo  Precios: 6,33 Obras: 8,33 Accesibilidad: 4 Limpieza: 1 Información: 3,33 Propuesta de Valor: 5,33 Trato/Atención Personal: 4 Sistema Entrada: 10,66 Expectativas: 5,5 Tiempo de Espera: 3,5 Seguridad: 4,33 Organización: 5,5				
Segmentación de interacciones con el Dpto. de Atención al Cliente por Motivo	Nº	Nº de interacciones por motivo de contacto	xx			
Segmentación de interacciones	Nº	Nº de interacciones por vía de	xx			



**Centros de Arte,  
Cultura y Turismo**  
LANZAROTE

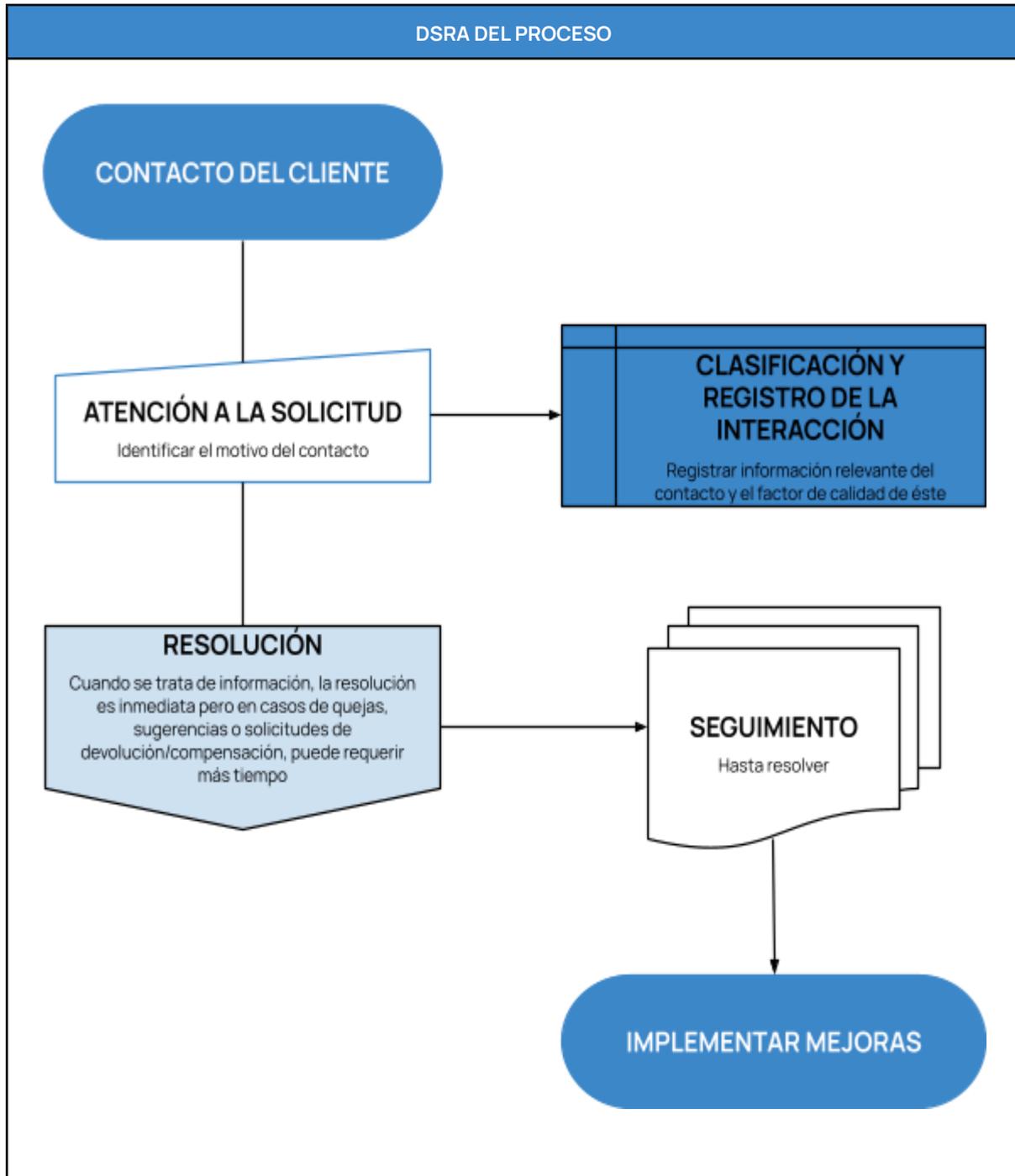
**FICHA DE PROCESO**  
**GESTIÓN DE RESPUESTAS ANTE SOLICITUDES O SITUACIONES DE INSATISFACCIÓN DE**  
**CLIENTES PN.05.v03**

FECHA EDICIÓN	ELABORADO	APROBADO	Nº PÁGINAS
01/05/2024	Dirección CX y Atención al Cliente	Consejería y Comité de Dirección	8

con el Dpto. de Atención al Cliente por vía de contacto		contacto				
<b>Grado de alertas de 1 y 2 estrellas por volumen total de alertas recibidas</b>	Rdo.%	Nº total de alertas de 1 y 2 estrellas / total de alertas recibidas.	15,30 %	Dirección de CX y Atención al Cliente	TripAdvisor	Semestral



## FLUJOGRAMA DEL PROCESO





DSRA DEL PROCESO				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE REALIZACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE APROBACIÓN
1	<p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes según <b>tipo/vía de contacto</b>:</p> <p>* Correo electrónico * Llamada * Whatsapp * Hoja de quejas y sugerencias (reclamación interna) * Hoja de reclamación (Dirección General de Ordenación y Promoción Turística - restauración- o Dirección General de Comercio y Consumo - visita y tienda (reclamación oficial) * RRSS * Portal de Transparencia</p> <p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes según <b>nacionalidad/idioma</b>:</p> <p>* Castellano * Inglés * Francés * Italiano * Alemán * Otros</p> <p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes según <b>motivo</b>:</p> <p>* Incidencias compra online * Información * Solicitud devolución * Solicitud cambio * Queja y reclamación</p> <p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes segregadas según <b>Unidad de Negocio afectada</b>:</p> <p>* Compra online * Visita * Restauración * Tienda * Evento * Corporativa</p> <p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes segregadas según <b>Centro</b>:</p> <p>* Mirador del Río * Cueva de los Verdes * Jameos del Agua * Jardín de Cactus * Monumento al Campesino * MIAC-Castillo de San José * Montañas del Fuego * Oficinas * Islote de la Fermina * El Almacén</p> <p><b>Clasificación</b> de las interacciones de los clientes según <b>detalle/factor de calidad</b>:</p> <p>* Accesibilidad (PMR) * Tarifas * Horario y tiempo de visita * Localización/ubicación * Reservas * Idioma * Trato del personal * Centro Cerrado * Orden de acceso al Centro * Pago denegado * Problemas personales * Compra errónea del cliente * Carrito duplicado * Falta vínculo entre sistemas * Tiempo de espera/colas * No recepción de correo con ticket de entrada * Limpieza * Seguridad/comfort * Mala gestión/organización * Acceso mascotas * Compra de bonos * Validez entradas * Reenvío a otros departamentos * Evento externo * Evento CACT * Pérdida de objetos * Solicitud de invitaciones * Empleo * Caída/Reclamación Patrimonial</p> <p><i>* Los factores de calidad contemplados son los más recurrentes hasta el momento de la elaboración del presente documento pero siempre son modificables puesto que se implementan mejoras para evitar que sigan siendo recurrentes y porque pueden surgir nuevos.</i></p>	Dirección de CX y Atención al Cliente	Registro interno de Atención al Cliente	Dirección de CX y Atención al Cliente
2	<p><b>CONTACTO DEL CLIENTE</b></p> <p>Se recibe el mensaje del cliente, ya sea una queja, recomendación, duda, solicitud de información o problema concreto.</p> <p>*Se debe hacer sentir cómodo y bienvenido al cliente; es el momento de transmitirle confianza y hacerle saber que está siendo escuchado.</p>	CX y Atención al Cliente	Whatsapp Llamada Correo (e-mail) Hoja reclamación Sede	Dirección de CX y Atención al Cliente



DSRA DEL PROCESO				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE REALIZACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE APROBACIÓN
3	<p><b>ATENCIÓN A LA SOLICITUD</b></p> <p>Es importante identificar el motivo de la consulta del cliente para ser eficientes en la resolución. Es recomendable realizar preguntas claras y precisas que permitan una mejor comprensión de la situación. Es conveniente recapitular con el cliente para confirmar que hemos entendido su consulta.</p>	CX y Atención al Cliente	Whatsapp Llamada Correo (e-mail) Hoja reclamación Sede	Dirección de CX y Atención al Cliente
4	<p><b>CLASIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN</b></p> <p>Recibir la información del usuario y determinar qué tipo de caso es (una queja, una devolución, un problema técnico). Es importante identificar el motivo de la consulta del cliente para ser eficientes en la resolución.</p>	CX y Atención al Cliente	Whatsapp Llamada Correo (e-mail) Hoja reclamación Sede	Dirección de CX y Atención al Cliente
5	<p><b>REGISTRO</b></p> <p>Debe existir un registro que contenga la información relevante de contacto y se explique la situación, porque quizás más adelante alguien de la Entidad necesite conocer el contexto sobre la solicitud del cliente.</p>	CX y Atención al Cliente	Registro interno de Atención al Cliente	Dirección de CX y Atención al Cliente
6	<p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>En ocasiones, la resolución será una acción muy concreta y de solución inmediata, sobre todo en los casos relativos a información, pero en otras dependerá de varias personas o análisis pormenorizado y el resultado puede llevar más tiempo. De ahí también la importancia de la existencia del Registro, para llevar una mayor trazabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>IPN.05.02</b> Devolver y anular entradas de compra online.</li> <li>● <b>IPN.05.03</b> Reenvío de entradas a clientes.</li> <li>● <b>IPN.05.04</b> Consultar disponibilidad de un evento. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.05</b> Realizar cambios en reservas de eventos. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.06</b> Canjear Bono Regalo. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.07</b> Crear Bono Regalo. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.08</b> Pre-reservar evento. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.09</b> Completar el pago de una reserva. Turitop.</li> <li>● <b>IPN.05.10</b> Modificar fechas de entradas Insólitas.</li> <li>● <b>IPN.05.12</b> Resolver y responder a las Hojas de Quejas y Sugerencias Internas y las Oficiales de Consumo.</li> <li>● <b>IPN.05.13</b> Devolver vía Paytef, compras realizadas con tarjeta.</li> </ul>	CX y Atención al Cliente	Registro interno Comunicación interdepartamental Drupal/Redsys/Turitop Sede	Dirección de CX y Atención al Cliente



DSRA DEL PROCESO				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE REALIZACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE APROBACIÓN
7	<b>SEGUIMIENTO</b>  Cada caso es diferente y habrá algunas inquietudes de los clientes que queden solucionadas desde que se recepcionan, sin que se involucren otras áreas de la empresa o sin que tenga que haber una investigación o pasar por ciertos trámites pero otras en los que el seguimiento es crucial hasta que se resuelva. En este punto se debe garantizar que el cliente haya quedado satisfecho y no tenga dudas.	CX y Atención al Cliente	Registro interno de Atención al Cliente	Dirección de CX y Atención al Cliente
8	<b>IMPLEMENTAR MEJORAS</b>  Además de las acciones de mejora inmediata que podamos llevar a cabo tras la resolución de alguna de las interacciones de los clientes para evitar las quejas o dudas recurrentes, semestralmente se realizará un informe que recogerá los tipos de reclamaciones o consultas de los clientes y donde quedará reflejado los motivos/factores de calidad en aras de compartirlo en el Comité de Dirección y que se puedan tomar decisiones para implementar soluciones que reduzcan o eliminen los problemas más frecuentes.	CX y Atención al Cliente	Informe Registro interno de Atención al Cliente	Dirección de CX y Atención al Cliente  Comité de Dirección

Revisión: Marzo 2025