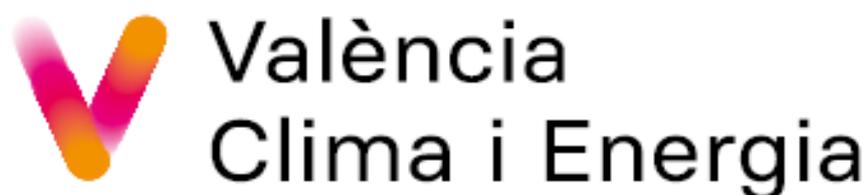


	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Elaborado por: Administración VCE Fecha: SEPTIEMBRE 2019	Revisado y aprobado por: Carlos Sánchez Cerveró Cargo: Director Gerente Fecha: septiembre 2020 Firma:
©VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada	

Fecha	Versión	Revisión nº	Descripción de la modificación
Sep-2019	V1.0	01	Primera edición procedimiento de sugerencias y reclamaciones
Sep- 2020	V2.0	02	Puesta en marcha procedimiento on line



	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

1.- INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de sugerencias y quejas juega un papel primordial en la calidad de la gestión las entidades. Las quejas y sugerencias de los ciudadanos son una fuente de información que las organizaciones podemos usar para mejorar la prestación los servicios, la reputación y la confianza que generan en los ciudadanos, además representan una herramienta de participación y contribución a la calidad del desempeño.

Con el fin de aprovechar este conocimiento para la organización, es importante disponer de un sistema eficaz de gestión de las quejas y sugerencias, además de mecanismos que incentiven la participación de los ciudadanos.

Para mejorar la calidad del servicio prestado al ciudadano, es necesario conocer sus expectativas, determinar si estas se están cumpliendo y hasta qué punto pueden llegar a satisfacerse. Cuando lo que se espera y desea el ciudadano excede los recursos disponibles de entidad o del servicio a prestar, esta información puede usarse para determinar los cambios que deben llevarse a cabo.

Diferentes investigadores (Gilly, Stevenson y Yale; 1991) sugieren que son relativamente pocos los ciudadanos insatisfechos que se quejan, por lo que la queja recibida brinda una pequeña muestra de un porcentaje de insatisfacción mayor. Gestionando y analizando las causas de las quejas, la organización no solo puede reducirlas sino también medir el nivel de insatisfacción que genera un servicio.

Las quejas surgen cuando el ciudadano se encuentra insatisfecho con un servicio. Para encontrar la solución pertinente, es necesario comprender la naturaleza de esa insatisfacción y en todo caso hay que tratarlas con respeto.

Cuando un ciudadano presenta una queja expresando su insatisfacción, es necesario determinar la razón. La mejor forma de manejar esta situación es escuchar al ciudadano, para comprender la raíz de su petición, descubrir el problema real y determinar la respuesta adecuada.

Debemos tratar de forma coherente a la persona que presenta la queja favoreciendo el flujo natural en el tratamiento al ciudadano:

- Dar al ciudadano un trato respetuoso por parte de la organización.
- Ser receptivo, dando una atención inmediata y compresiva a los problemas que nos plantean.
- El ciudadano espera que el personal que les atiende tenga los conocimientos suficientes acerca de los servicios que está prestando. El personal debe destacar por sus capacidades de comunicación, amabilidad y conocimientos.
- La resolución del problema debe ser lo más rápida posible.

El proceso de transformación de las quejas y sugerencias de los usuarios en conocimiento útil para la entidad, que proporcione un valor añadido para la gestión, implica la existencia de un sistema robusto para la gestión de quejas y sugerencias. Así como también es necesario disponer de mecanismos que incentiven la participación de los ciudadanos. Este sistema de gestión de quejas y sugerencias permitirá el nivel de calidad con el que se prestan los servicios ofertados

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

por la Fundación, y generar sistemas para la participación de los usuarios para la mejora integral de los servicios.

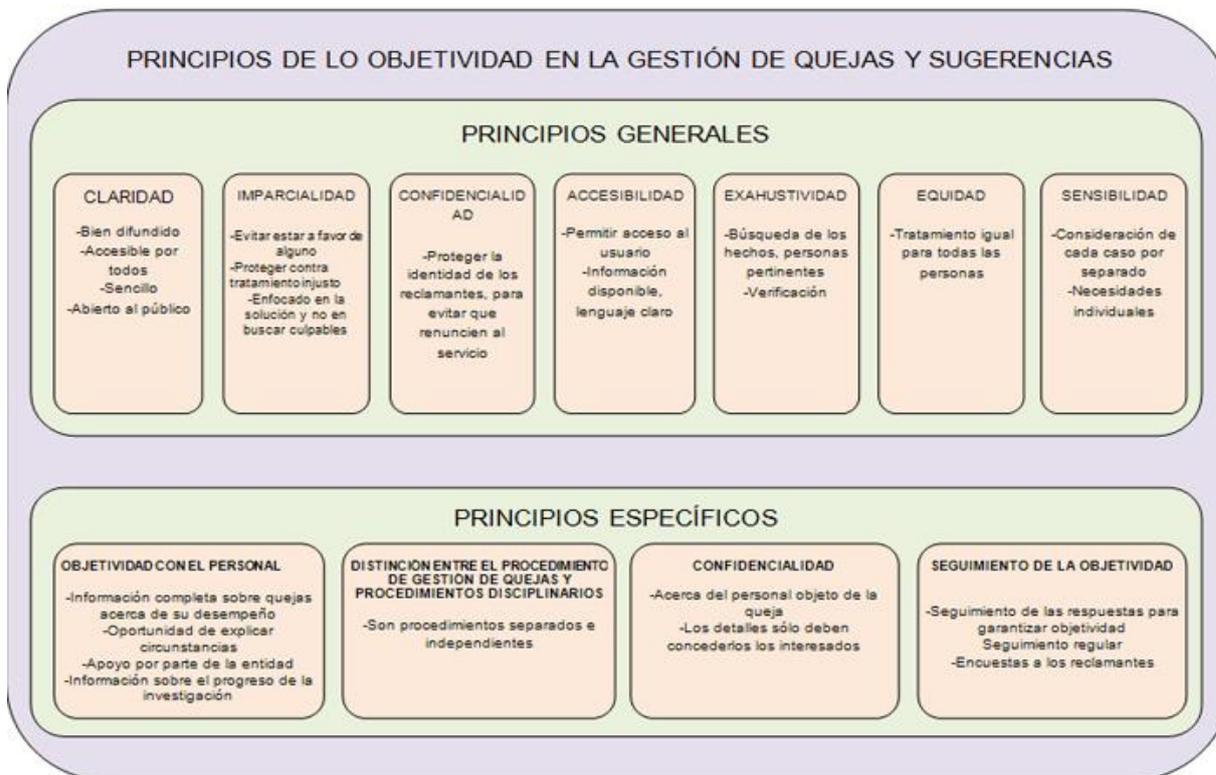
Para que dicho sistema constituya un instrumento eficaz y operativo, son necesarias algunas consideraciones básicas:

- Es importante disponer de una unidad o personal designado, responsable de la gestión de las quejas y sugerencias. Este personal debe estar capacitado para las actividades de recogida, gestión, tramitación, resolución y comunicación, especialmente la capacidad de respuesta al ciudadano.
- Disponer de un procedimiento establecido y formal para la gestión de quejas y sugerencias.
- Difusión y comunicación hacia los usuarios sobre la existencia de un sistema de recogida y gestión de las quejas y sugerencias, además deben ser públicos y suficientemente claros los procedimientos que el usuario debe llevar a cabo para la presentación de la queja o sugerencia.
- El sistema debe de ser de fácil acceso para el ciudadano.
- Deben de existir formatos a disposición del usuario para la presentación de quejas y sugerencias, así como un lugar indicado para su presentación.
- Disponibilidad de diversos medios para la presentación de las quejas y sugerencias, incluyendo formatos escritos, electrónicos o vía telefónica, etc.

Principios generales del sistema.

- 1.- Visibilidad
- 2.- Accesibilidad
- 3.- Respuesta diligente
- 4.- Objetividad
- 5.- Confidencialidad
- 6.- Enfoque al ciudadano/a
- 7.- Responsabilidad
- 8.- Mejora continua
- 9.- Calidad de recursos
- 10.- Ayuda y asistencia
- 11.- Solución y compensación
- 12.- Recopilación de información
- 13.- Detección de problemas recurrentes en el sistema

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	



El presente documento tiene la intención de protocolizar la gestión de las quejas y sugerencias de la Fundació València Klima i Energia a partir del año 2020 y se presentará al Patronato de la Fundació para que reciba el visto bueno.

A partir de enero del año 2020 València Klima i Energia pone en marcha este procedimiento en:

- Oficina de la Fundació València Klima i Energia. C/ Joan Verdeguer, 16. Edificio Las Naves (altillo)
- Observatori del Canvi Climàtic. C/ Dr Lluch, 60
- Oficina de l'Energia. C/ José M^a Haro 9-11
- Enlace con los formularios de quejas y sugerencias en la página web Fundació València Klima i Energia. <https://canviclimatic.org/es/quejas-y-sugerencias/>

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA

1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la competencia y forma de actuación ante las quejas y sugerencias de los ciudadanos. Se aplica a todas las quejas y sugerencias recibidas del usuario, independientemente de su origen.

2.- RESPONSABILIDADES

Técnicos responsables del Observatori del Canvi Climatic, Oficina de l'Energia y sede de la Fundació València Klima i Energia.

- Es responsabilidad de la persona que gestione las quejas y sugerencias:
 - Gestión y archivo de la documentación generada.
 - Abrir acciones correctoras/preventivas cuando proceda
 - Elaborar memoria anual

3.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

3.1.- QUEJAS

3.1.1.- Realización de una queja

La queja manifestada por un usuario supone un problema en cualquier servicio no satisfactorio para el ciudadano, independientemente de su origen o causa.

Todas las quejas de los ciudadanos en las diferentes oficinas serán tramitadas por el responsable designado en cada una de ellas y el usuario podrá rellenar la hoja de quejas que se le facilitará. Esta hoja estará a disposición de los usuarios en cada una de las oficinas.

El modelo que se utilizará en todas las oficinas será el oficial de la Generalitat Valenciana y se le informará al usuario de los plazos de resolución de la queja.

El formato de la hoja de quejas de la Generalitat Valenciana consta de los siguientes apartados:

- Lugar del hecho
- Datos de la instalación
- Datos de la persona que interpone la queja
- Hechos reclamados y pretensión
- Datos de quien recibe la queja
- Alegaciones de quien recibe la queja
- Documentos que se adjuntan
- Firmas del ciudadano y de quien recibe la reclamación

Un ejemplar es para quien reclama (hoja verde), otro para la administración- Generalitat Valenciana (hoja blanca), otra para el control de la inspección que quedará en la oficina (hoja rosa) y el último para la Fundació València Klima i Energia (hoja amarilla). La persona que reclama es la encargada de hacer llegar el ejemplar designado a la Generalitat Valenciana (Servicio Territorial de Consumo) por lo que se le deberán entregar debidamente cumplimentados los ejemplares de color blanco y verde.

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

3.1.2.- Quejas On-Line (Web València Clima i Energia)

El formulario para rellenar en nuestra página web constará de los siguientes epígrafes:

- Referencia
- Fecha
- Datos de la persona que interpone la queja
- Oficina en la que ha ocurrido la incidencia
- Exposición de los hechos
- Solicitud/ queja
- Documentos adjuntos

El ciudadano recibirá notificación de la recepción de la queja y del plazo de respuesta.

3.1.3.- Otros canales de entrada

Cualquier queja recibida por cualquier canal de entrada se recepcionará por el responsable encargado del registro de entrada de quejas (correo electrónico, sede electrónica Ayuntamiento de València etc...).

El ciudadano recibirá notificación de la recepción de la queja y del plazo de respuesta.

3.1.4.- Seguimiento y evaluación de la queja (todos los tipos)

El responsable de cada oficina remitirá la queja a la Dirección Gerencia de València Clima i Energia, incluyendo informe e indicando las gestiones realizadas. El plazo máximo para remitir la documentación será de **15 días** contados desde que la reclamación fue realizada por el ciudadano. Para facilitar este trámite toda la documentación se podrá enviar por correo electrónico a climaienergia@climaienergia.com

Las quejas se registrarán en València Clima i Energia. Este registro constará de los siguientes apartados.

- Ref. Queja
- Oficina donde se realizó
- Fecha presentación de la queja
- Análisis/causa de la queja
- Gestiones realizadas por la oficina
- Referencia entrada en València Clima i Energia
- Fecha entrada en València Clima i Energia
- Conclusión y solución adoptada
- Casilla en las que indica si es favorable al ciudadano, fecha de la comunicación y si procede acción correctiva
- Firma del director gerente, y Vº Bº

Una vez recibida la queja la persona que designe gerencia es quien solicitará los informes oportunos y concluye la responsabilidad de la misma. Una vez evaluada y si procede el responsable podrá proponer una acción correctiva que impida la aparición de la anomalía detectada.

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

En cualquier caso, el Director Gerente de València Clima i Energia, comunicará la resolución al ciudadano por cualquier medio del que quede debida constancia, en un plazo no superior a **45 días** desde que fue presentada.

3.2.- SUGERENCIAS

Se entiende por sugerencia aquella insinuación u observación del usuario relativa a la deficiencia y posibilidad de mejora de una determinada situación o servicio, que en ningún caso deviene de un descontento manifiesto por parte de este.

3.2.1.- Buzones de sugerencias

Con objeto de recoger las observaciones de los ciudadanos en las diferentes oficinas que tiene Valencia Clima i Energia se colocarán buzones de sugerencias en sitios estratégicos, visibles y fácilmente localizables.

Para facilitar su uso, junto al buzón se habilitarán unos formatos “Sugerencias de usuarios” que contienen los siguientes campos:

- Referencia (número)
- Fecha
- Identificación de la persona que realiza la sugerencia
- Datos de contacto
- Datos de la oficina
- Descripción de la sugerencia

Los responsables del Observatori, Oficina de l’Energia y sede de València Clima i Energia serán los encargados de gestionar las diferentes sugerencias realizadas por los ciudadanos. Mensualmente deberá remitir a València Clima i Energia un informe en el cual especificará el número de sugerencias presentadas, aquellas que ha podido tener en cuenta especificando las actuaciones realizadas. Junto a este informe se adjuntará copia de las sugerencias tramitadas.

El informe contará de los siguientes apartados:

- Oficina
- Fecha emisión informe
- Sugerencias presentadas con el nº de referencia
- Sugerencias con el nº de referencia tenidas en cuenta
- Apartado que recoge:
 - ✓ Actividades a realizar
 - ✓ Fecha inicio
 - ✓ Fecha final
- Firma del responsable

En el caso que se identifique el ciudadano que realiza la sugerencia, el Director Gerente remitirá un escrito agradeciendo su colaboración para mejorar el centro. En caso de sugerencias on-line se contestará automáticamente por el programa de gestión de sugerencias. Las sugerencias recibidas vía web serán remitidas por el responsable a cada una de las oficinas afectadas.

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

Semestralmente y a medida que se vayan presentado los informes y las sugerencias tramitadas el responsable de València Klima i Energia emitirá un informe a cada una de las secciones afectadas para que las tengan en cuenta.

3.2.2.- Sugerencias telefónicas.

Es cierto que muchos anhelos de los usuarios se manifiestan telefónicamente, con el objeto de no perder esta información, los encargados de recibir las llamadas telefónicas rellenarán el formulario de “sugerencias telefónicas”.

En este caso se efectuarán los mismos trámites que con las demás formas de presentar las sugerencias.

Este registro contará con los siguientes apartados:

- Referencia
- Fecha
- Nombre y apellidos de la persona que emite la sugerencia
- Datos de contacto (siempre que el ciudadano los quiera facilitar)
- Descripción de la sugerencia

4.- REGISTROS

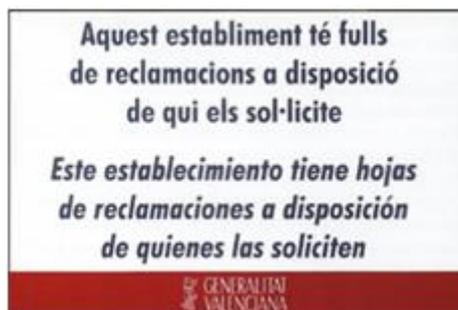
- VCE-REC/F1 Hoja reclamaciones Generalitat Valenciana
- VCE-REC/F2 Seguimiento y evaluación de la queja
- VCE-REC/F3 Sugerencias
- VCE-REC/F4 Informe de sugerencias
- VCE-REC/F5 Sugerencias telefónicas de los ciudadanos
- VCE-REC/F6 Solicitud de queja on-line
- VCE-REC/F7 Sugerencias on-line
- VCE-REC/F8 Modelo escrito quejas y sugerencias
- VCE-REC/F9 Modelo escrito sugerencias (agradecimiento)

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

- VCE-REC/F1 Hoja reclamaciones Generalitat Valenciana



Pegatina que se colgará en lugar visible en todos los centros.



	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

SUGGERIMENT D'USUARIS/SUGERENCIA DE USUARIOS												
Ref:	Data/Fecha	Oficina										
DADES DEL (DE LA) USUARI-ARÍA/ DATOS DEL (DE LA) USUARIO-A:												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Nom/Nombre:</td> <td style="width: 40%;">DNI:</td> </tr> <tr> <td>Domicili/Domicilio:</td> <td>C. Postal:</td> </tr> <tr> <td>Localitat/Localidad:</td> <td>Tel:</td> </tr> <tr> <td>Provincia/Provincia:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Correu electronic/Correo electrónico:</td> <td></td> </tr> </table>			Nom/Nombre:	DNI:	Domicili/Domicilio:	C. Postal:	Localitat/Localidad:	Tel:	Provincia/Provincia:		Correu electronic/Correo electrónico:	
Nom/Nombre:	DNI:											
Domicili/Domicilio:	C. Postal:											
Localitat/Localidad:	Tel:											
Provincia/Provincia:												
Correu electronic/Correo electrónico:												
DADES DE L'OFICINA/ DATOS DE LA OFICINA:												
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Oficina:</td> </tr> <tr> <td>Adreça/Dirección:</td> </tr> <tr> <td>Localitat/Localidad:</td> </tr> </table>			Oficina:	Adreça/Dirección:	Localitat/Localidad:							
Oficina:												
Adreça/Dirección:												
Localitat/Localidad:												
DESCRIPCIÓ DEL SUGGERIMENT/ DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA												
		Signatura/firma										
<p>Al director Gerent de València Clima i Energia/ Al Director Gerente de València Clima i Energia</p>												

▪ VCE-REC/F4 Informe de sugerencias

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

INFORME SUGERENCIAS

Sugerencias tenidas en cuenta (indicar nº de referencia):

Sugerencias no tenidas en cuenta (indicar nº de referencia).

Actividades que realizar	Fecha inicio	Fecha final

Fdo: Responsable de la Oficina
Fecha:

Nota: A este informe deberá acompañar copia de todas las sugerencias presentas en la oficina hasta la fecha

(Remitir semestralmente a Valencia Klima i Energia)

- **VCE-REC/F5 Sugerencias telefónicas de los ciudadanos**

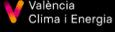
	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

SUGGERIMENT TELÈFONIC D'USUARIS/SUGERENCIA TELEFÓNICA DE USUARIOS	
REF:	Data/Fecha:
Nom i Cognoms/Nombre y apellidos.	
Dades de contacte/Datos de contacto:	
Adreça/Direcció:	
Població/Población	
Telèfon/ Teléfono:	
Correu electrònic/Correo electrónico:	
DESCRIPCIÓ DEL SUGGERIMENT/ DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA:	

- VCE-REC/F6 Solicitud de queja on-line

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

- VCE-REC/F7 Sugerencias on-line


¿QUÉ ES? NOTICIAS PROYECTOS TRANSFORMADORES HOGARES VERDES GALERÍA

ES — VA


Quejas y sugerencias

Nombre y apellidos (obligatorio)

DNI (obligatorio)

Domicilio (obligatorio)

Localidad (obligatorio)

C.P. (obligatorio)

Provincia (obligatorio)

Correo electrónico (obligatorio)

Teléfono (obligatorio)

Mensaje (obligatorio)

ANEXO: VCE-REC/F8 Modelo escrito quejas y sugerencias

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

MODELO ESCRITO QUEJAS

D./D^a
C/
C.P

Ciudad:

València a XXXX de XXXX de 20XX

Estimado Sr/Sra:

En relación a la queja presentada ante la Fundació València Klima i Energia con fecha
y con nº de registro le informo que
.....

Sirva la presente para transmitir las disculpas por las molestias ocasionadas y agradeciendo la confianza depositada, reciba un cordial saludo.

Director Gerente VCE

D./D^a.
C/
C.P.

Ciutat:

València a XXXXX de XXXX de 20XX

Estimat/ada Sr/Sra.:

En relació a la queixa presentada davant la Fundació València Klima i Energia el dia
l amb nº de registre l'informe que
.....

Servisca la present per a transmetre les disculpes per les possibles molèsties ocasionades i agraint la confiança depositada, rep una cordial salutació.

Director Gerent VCE

VCE-REC/F9- MODELO ESCRITO SUGERENCIAS (AGRADECIMIENTO)

D./ D^a:

001-VCE/REC. V2.0

	001-VCE/REC	V 2.0 SEPTIEMBRE 2020
	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	

C/
CP:

Ciudad:

València a XXX de XXXXX de 20XX

Estimado/a Sr/Sra.:

Se ha recibido en la Fundació València Clima i Energia un escrito de sugerencia remitido por usted con número de registro de entrada

Le comunica que el contenido de la misma se ha trasladado al técnico responsable correspondiente para ser tenida en cuenta.

Agradeciendo la confianza depositada en nosotros, reciba un cordial saludo.

Director Gerente VCE

D./ D^a:
C/
CP:

Ciutat:

València a XXX de XXXXX de 20XX

Estimat/ada Sr/Sra.:

S'ha rebut en la Fundació València Clima i Energia un escrit de suggeriment remés per vosté amb número d'entrada

Li comuniquem que el contingut de la mateixa s'ha traslladat al tècnic responsable corresponent per a ser tinguda en compte.

Agraint la confiança depositada en nosaltres, rep una cordial salutació.

Director Gerent VCE