

DEFINICIONES

- ✓ Sugerencia: Idea que se aporta al Centro con ánimo constructivo en aras de una mejora en su funcionamiento y en los cursos que se imparten.
- ✓ Queja: Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro no tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.
- ✓ Reclamación: Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro SI tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.

METODO

- Recogida de datos

Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán presentarse a través de tres vías: en el buzón colocado en el pasillo de la planta 0, en la página web o en el portal IK.

Se deberá rellenar los campos que se solicitan para poder ser respondida y reseñar en el apartado correspondiente el contenido de la sugerencia, queja o reclamación.

- Análisis

El representante de la dirección recoge las SQR formuladas y realiza un primer análisis de las mismas, clasificándolas;

Por tipo: sugerencia, queja, reclamación.

Por trámite a seguir: normal, análisis con informe, no conformidad.

Si se considera la necesidad de la realización de un estudio en detalle, se determina la persona/grupo que lo realiza. El análisis se recoge en el informe de SQR.

- Respuesta

Las SQR recogidas en formato papel se responderán por correo ordinario con acuse de recibo o en mano (en este caso se firmará en el informe de SQR). Las SQR recibidas por medio del portal IK o la pagina web se responderán vía electrónica.

El centro se compromete a responder en un plazo de 30 días hábiles a la propuesta realizada.

Las SQR se numerarán en función del medio por el que han sido cursadas. De esta forma tendremos: BXXYYY, PXXYYY y WXXYYY, donde B indica buzón, P indica Portal IK, y W indica la web del centro. Además, XX corresponde a las 2 últimas cifras del año en curso e YYY es un número de orden (cada medio tendrá su número de orden correspondiente)