

Control de Modificaciones

Revisión	Modificación
01	Edición Original (07/10/2008)
02	Toda la Instrucción (05/10/2010)

INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS:

1. Para formular QUEJAS, RECLAMACIONES o hacer SUGERENCIAS relativas a aspectos del Centro, susceptibles de mejorar, deberá realizar los siguientes pasos:
 - a) Acceder a la página Web del instituto (www.iesandorra.es).
 - b) Entrar en la página de INICIO y dentro de ella seleccionar en la columna central, el enlace SECRETARÍA VIRTUAL.
 - c) Seleccionar el apartado de “Impresos habituales”.
 - d) Descargar el documento “Modelo de Instancia”.
 - e) Cumplimentar dicho documento con claridad, especificando los datos personales y explicado con detalle el motivo de la reclamación o sugerencia.
 - f) Dirigirse a la Secretaría del Centro para registrar impreso de reclamación, queja o sugerencia.
2. También podrá conseguir el documento “Modelo de instancia” sin necesidad de Internet, solicitándolo en la Secretaría del Centro. El resto de pasos para tramitar su solicitud corresponden con los puntos e) y f), enumerados anteriormente.
3. Si el asunto sobre el que se desea hacer la reclamación tiene que ver con cuestiones académicas, es preferible que solicite previamente asesoría a través del Tutor o de la Jefatura de Estudios.
4. En el caso de RECLAMACIONES EXTRAORDINARIAS a presentar fuera del Centro, deberá actuarse de acuerdo con la Legislación vigente, presentándose la documentación exigida en los lugares donde dicha Legislación determine.

TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS:

1. Las instancias sobre reclamaciones, quejas y sugerencias ordinarias serán presentadas en la Oficina de Secretaría del Centro.
2. Las instancias presentadas por los Clientes serán registradas a la entrada por el personal Administrativo Competente.
3. Tras el registro serán comunicadas a la Secretaria del Centro, quien decidirá a qué Departamento o sección van dirigidas, comunicando paralelamente dichas quejas, reclamaciones o sugerencias, al Equipo Directivo y al Departamento de Calidad del Centro.
4. Las medidas correctoras o preventivas serán analizadas y planificadas por la Dirección, junto con los Departamentos implicados y con la Comisión de Calidad del Centro.
5. Una vez analizadas las instancias y aplicadas las acciones correctoras, se enviará una carta con registro de salida al Cliente que presentó la reclamación, queja o sugerencia original.