

## **PROCEDIMIENTO ANTE QUEJAS/SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES**

El objeto de este procedimiento es asegurar que la ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DEL CONSELL INSULAR DE IBIZA, en adelante LA ESCUELA, tiene un sistema para garantizar la identificación y solución de las QUEJAS / SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES con el objetivo de la mejora continua del sistema de calidad docente.

- a. **PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA.** Existe a disposición de los alumnos y grupos de interés un formulario de quejas y sugerencias disponible en la web de la Escuela y podrán ser enviados a través de la misma web o bien a través de los correos de Secretaría (secretaria@escuelaturismo.org), del responsable de calidad de la Escuela (calidad@escuelaturismo.org) o podrán presentarse por escrito en la propia secretaría, en la que existen formularios.
- b. **PLAN DE ACTUACIÓN.** Todas las quejas y sugerencias serán entregadas al responsable de calidad para su análisis y archivo y a la Dirección de la Escuela para la resolución de la misma. Una vez analizadas, si se considera que puede afectar al sistema de calidad, se abrirá una acción correctiva y se asignará un responsable de resolución y una fecha estimada. En cualquier caso el responsable de calidad hará un seguimiento de la resolución de la misma. La persona que envíe la queja/sugerencia recibirá contestación a la misma, preferentemente en el formato señalado para la recepción de la misma indicado en el formulario, indicando las acciones tomadas o la desestimación de la queja/sugerencia y razón de la misma. Las quejas y sugerencias anónimas, si bien serán admitidas, no recibirán contestación y será el responsable de calidad el encargado de decidir su inclusión en el informe anual de quejas y sugerencias.
- c. **SEGUIMIENTO ANUAL.** Anualmente, el responsable de Calidad elevará a Dirección un Informe anual de quejas y sugerencias. Se trata de un informe estadístico comparativo con el año anterior del número de quejas y sugerencias recibidos que contendrá como mínimo la siguiente información:
  - Causas de las quejas y sugerencias.
  - Órganos o servicios afectados
  - Distribución temporal de las quejas y sugerencias.
  - Cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Si bien se realizará el mismo estudio con las quejas y sugerencias anónimas, en todo caso éstas se separarán del resto en el informe. Únicamente no se realizará el informe en el caso de inexistencia de quejas, sugerencias o reclamaciones en ese año.

<https://escuelaturismo.org/quejas-y-sugerencias>