

## **PROCEDIMENT DAVANT QUEIXES/SUGGERIMENTS I/O RECLAMACIONS**

L'objecte d'aquest procediment és assegurar que l'ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME DEL CONSELL INSULAR D'EIVISSA, en endavant L'ESCOLA, té un sistema per garantir la identificació i solució de les QUEIXES / SUGGERIMENTS I/O RECLAMACIONS amb l'objectiu de la millora contínua del sistema de qualitat docent.

- a. **PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA O SUGGERIMENT.** Hi ha a disposició dels alumnes i grups d'interès un formulari de queixes i suggeriments disponible a la web de l'Escola i podran ser enviats a través del mateix web o bé a través dels correus de Secretaria (secretaria@escuelaturismo.org), del responsable de qualitat de l'Escola (calidad@escuelaturismo.org) o podran presentar-se per escrit a la pròpia secretaria, on hi ha formularis.
- b. **PLA D'ACTUACIÓ.** Totes les queixes i els suggeriments seran lliurats al responsable de qualitat per a la seva anàlisi i arxiu ia la Direcció de l'Escola per a la seva resolució. Un cop analitzades, si es considera que pot afectar el sistema de qualitat, s'obrirà una acció correctiva i s'assignarà un responsable de resolució i una data estimada. En qualsevol cas, el responsable de qualitat farà un seguiment de la seva resolució. La persona que envii la queixa/suggeriment rebrà contestació a la mateixa, preferentment en el format assenyalat per a la recepció de la mateixa indicat al formulari, indicant les accions preses o la desestimació de la queixa/suggeriment i raó de la mateixa. Les queixes i els suggeriments anònims, si bé seran admesos, no rebran resposta i serà el responsable de qualitat l'encarregat de decidir-ne la inclusió a l'informe anual de queixes i suggeriments.
- c. **SEGUIMENT ANUAL.** Anualment, el responsable de Qualitat elevarà a Direcció un informe anual de queixes i suggeriments. Es tracta d'un informe estadístic comparatiu amb l'any anterior del nombre de queixes i suggeriments rebuts que contindrà com a mínim la informació següent:
  - Causes de les queixes i suggeriments.
  - Òrgans o serveis afectats
  - Distribució temporal de les queixes i suggeriments.
  - Compliment dels temps de resposta.

Si bé es realitzarà el mateix estudi amb les queixes i els suggeriments anònims, en tot cas aquests se separaran de la resta a l'informe. Únicament no es farà l'informe en cas d'inexistència de queixes, suggeriments o reclamacions aquell any.

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