

 IES “Francisco Tomás y Valiente”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
SUGERENCIAS, RECLAMACIONES- AGRADECIMIENTOS	PR 0011	
	Rev.: 0 Rev.: 1 (18/05/18)	Página 1 de 2

INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES PARA EL PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El IES “Francisco Tomás y Valiente” dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios que presta. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias, reclamaciones y agradecimientos, mediante el cual los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar el instituto y la calidad de los servicios públicos.

Podrá realizarse a través de:

- **Mediante escrito simple o a través del impreso** que se encuentra a su disposición en la Secretaría del Centro
- A través del **buzón de la página WEB** <http://www.iesftv.com> o info@iesftv.com
- También podrá realizarlo **verbalmente** en la secretaría del instituto
- A través del **Servicio Telefónico** del propio instituto:
 - 91 7594152
 - 91 7591114
 - 91 7594077 (**también en servicio de FAX**)
- En un plazo **máximo de diez días** usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Oficina de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, bien a través del teléfono 012 o de la WEB <http://www.madrid.org>

2. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- Los datos de carácter personal que se solicitan en el formulario de recogida pasarán a un fichero automatizado de datos de este tipo. Estos datos sólo serán tratados por el centro, con el fin de tramitar la sugerencia o reclamación.
- Podrá usted acceder a sus datos de carácter personal y ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición.
- La responsabilidad del tratamiento de los ficheros es de la Dirección del centro.

3. OBLIGATORIEDAD EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS CAMPOS DEL FORMULARIO.

- ✘ La respuesta a los campos marcados con un asterisco es de carácter obligatorio. La ausencia de este dato impedirá la tramitación de su sugerencia, reclamación o agradecimiento.
- ✘ La respuesta al resto de los campos es de carácter facultativo y la finalidad de su obtención es puramente estadística y para suministrar información adecuada al sistema que permita acometer las mejoras procedentes.
- ✘ No obstante, la negativa a suministrar estos datos no tiene ninguna consecuencia.

4. CUADRANTE DE RESPONSABILIDADES.

- Existe un cuadrante organizativo de responsabilidades en el hall del instituto, donde se podrá verificar en qué departamento o área (así como su coordinador) podría estar incluida su escrito.

LA DIRECCIÓN

**Hojas de Sugerencias,
Reclamaciones, Agradecimientos**

Registro de Entrada

Identificación del Interesado (*)

Nombre y Apellidos:	D.N.I./C.I.F.:
Representante:	
Domicilio:	Código Postal:
Municipio:	
Medio preferente o lugar de comunicación:	Correo Ordinario <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/>
Otros Medios <input type="checkbox"/>	
Teléfono:	Correo Electrónico: Otros Medios:

Datos a efectos estadísticos

Nacionalidad:	Edad:
Profesión:	Sexo: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>
Materia o asunto:	

**Identificación de la dependencia objeto del escrito
(ver cuadrante de responsabilidades)**

Departamento o Área:
Coordinador:

Texto de la Sugerencia, Reclamación o Agradecimiento (*)

En, a de de 20....