

CÓDIGO N°

FECHA

Es obligatorio cumplimentar los campos con (*)

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL INTERESADO

Organización (si es aplicable): _____

Nombre y Apellidos (*): _____ D.N.I. (*): _____

Domicilio (*): _____

Población (*): _____ Código Postal (*): _____

Nº Teléfono (*): _____ Nº Fax: _____

Correo electrónico: _____

Marque la casilla que proceda (*):

QUEJA

RECLAMACIÓN

SUGERENCIA

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN / SUGERENCIA (*)

(Describa los motivos y las causas)

(A RELLENAR POR EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)

Unidad Organizativa que interviene en la Tramitación: _____

Medio por el que se presentó la queja, reclamación o sugerencia (especificar si es aplicable): _____

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma del interesado _____

El Instituto Tecnológico de Canarias, ITC; SA (ITC), dispone de un Sistema de Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas para la evaluación y mejora de la calidad de sus productos y servicios.

Los clientes del ITC,SA, a través de este sistema, pueden, manifestar sus quejas, efectuar reclamaciones y/o sugerir mejoras sobre los servicios y productos que ITC provee, contribuyendo de este modo a la mejora de la organización y de la calidad de los servicios de esta empresa pública.

1. MODALIDADES:

Queja.- Expresión de insatisfacción por la que un cliente o usuario pone en conocimiento de la organización determinados hechos o situaciones derivadas de la disconformidad en su relación con las infraestructuras, equipos o personal del ITC.

Reclamación.- Solicitud que efectúa un cliente ante la organización como consecuencia de un posible incumplimiento derivado de un contrato o convenio, ya sea en plazo, por la prestación de servicios o suministro de productos, tendente a obtener la reparación de ese incumplimiento.

Sugerencia.- Propuesta presentada por un usuario o cliente del ITC en la que informa a la organización de determinadas acciones a desarrollar que potencialmente pueden producir una mejora de nuestros productos y servicios.

2. MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA, RECLAMACIÓN Y/O SUGERENCIA:

Presentación telemática.- Complimentando y enviando el formulario establecido que está a disposición del cliente en la web del ITC, SA. (<http://www.itccanarias.org>).

Correo Electrónico.- Remitiendo el formulario establecido, debidamente cumplimentado, a la dirección de e-mail habilitada a tal fin (gestiondelacalidad@itccanarias.org).

Oficinas de Registro.- Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado in situ, en las oficinas de registro de las sedes del ITC en Gran Canaria (C/ Cebrián nº 3. 35003 Las Palmas de Gran Canaria) y en Tenerife (Plaza de Sixto Machado, 3. 38009 S/C de Tenerife).

Correo Postal.- Remitiendo por correo postal, escrito simple o formulario establecido a las sedes del ITC en Gran Canaria (C/ Cebrián nº 3. 35001 Las Palmas de Gran Canaria) o en Tenerife (Plaza de Sixto Machado, 3. 38400 S/C de Tenerife).

Teléfono.- Realizando una llamada al número de teléfono de atención al cliente que tiene habilitado el ITC para este fin (922 568900). Teléfono a través del cual, la persona que lo atiende, se ocupa de cumplimentar el formulario establecido.

3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Plazo para efectuar una queja, reclamación o sugerencia.- Los clientes de ITC, SA tienen un plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha en que se produjera el hecho causante de las mismas, para efectuar una queja o reclamación. Las sugerencias no tienen plazo.

Plazo para resolver una queja, reclamación o sugerencia.- En un plazo máximo de un mes, Ud. recibirá una contestación a su queja, reclamación y/o sugerencia. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase al Departamento de Gestión de la Calidad del ITC, SA.

4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Mediante la cumplimentación de estos datos, el usuario acepta la cesión de los mismos al ITC S.A. para su tratamiento automatizado. Los datos aportados pasarán a formar parte de un fichero de datos personales automatizado del que es responsable el ITC, S.A. denominado "Quejas, Reclamaciones y Sugerencias", cuya finalidad consiste en la gestión de comunicaciones recibidas para su atención y para la evaluación y mejora de la calidad de los productos y servicios del ITC, y que cumple las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo. El ITC, S.A. se compromete a no modificar, ceder ni divulgar la información aportada. El usuario se hace responsable de la veracidad de los datos aportados y se compromete a comunicar al ITC, S.A. cualquier cambio que se produzca en los mismos.

Los usuarios podrán ejercitar, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, recogidos en la mencionada ley. Para ello podrán dirigirse al Instituto Tecnológico de Canarias, S.A. c/ Cebrián, 3 - 35003 Las Palmas de Gran Canaria.