**SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES y SUGERENCIAS del ITC, S.A.**

El Instituto Tecnológico de Canarias, ITC, S.A. (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 o colaboradores del ITC, S.A., 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 Sociedad Mercantil 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 o colaborador 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 cliente o colaborador 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.-** Cumplimentando y enviando el formulario establecido que está a disposición del cliente o colaborador en la web del ITC, S.A. ([Formulario](http://www.itccanarias.org/sugerencias/formulario.php) WEB).

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

**Oficinas de Registro.-** Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado in situ, en las oficinas de las dos sedes insulares del ITC en Gran Canaria (C/ Cebrián nº 3, planta 6ª 35003 Las Palmas de Gran Canaria ) y, en el centro de 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 insulares del ITC en Gran Canaria (C/ Cebrián nº 3, planta 6ª, 35003 Las Palmas de Gran Canaria) o en Tenerife (Plaza de Sixto Machado, 3. 38009 S/C de Tenerife).

**3. FORMULARIO ESTABLECIDO (DOCX - ODT)**

* [Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ITC 2020.docx](https://www.itccanarias.org/web/images/itc/TR-SER-Formulario_de_Quejas_Reclamaciones_y_Sugerencias_ITC_2020.docx)
* [Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ITC 2020.odt](https://www.itccanarias.org/web/images/itc/TR-SER-Formulario_de_Quejas_Reclamaciones_y_Sugerencias_ITC_2020.odt)

**4. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

**Plazo para efectuar una queja, reclamación o sugerencia.-** Los clientes o colaboradores de ITC, S.A. 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 Jurídico del ITC, S.A.

**5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

El responsable del tratamiento de sus datos es INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANARIAS, S.A. (ITC). Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar la queja, reclamación o sugerencia presentada. La legitimación para el uso de sus datos está basada en una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. No se cederán datos a terceros, salvo en supuestos previstos por la ley. Los datos serán conservados durante los periodos legales previstos.

En el caso de aportar datos personales de terceras personas, firmante declara que los datos de terceros son ciertos y que se ha informado y obtenido el consentimiento para el tratamiento de datos por parte de esta entidad eximiendo a INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANARIAS, S.A. (ITC) de cualquier responsabilidad por dicho incumplimiento.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad dirigiéndose a INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANARIAS, S.A. (ITC) en la siguiente dirección: C/ Cebrián, nº 3, 35003, Las Palmas de Gran Canaria o al Delegado de Protección de Datos en lpd@itccanarias.org, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos si considera que sus derechos han sido vulnerados.