

**DATOS IDENTIFICATIVOS DE QUIEN REALIZA LA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN**

Estos datos se cumplimentarán SOLO si requiere una respuesta por escrito

Nombre y Apellidos:

D.N.I.:

Domicilio:

Población:

Código Postal:

Nº Teléfono:

Correo electrónico:

Marque la casilla que proceda (\*):

Queja

Reclamación

**DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN (\*)**

\* Describa los motivos y causa

**A CUMPLIMENTAR POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Unidad Organizativa a la que hace referencia la Queja y/o Reclamación

- Docencia
- No Docencia
- Otros (indicar) \_\_\_\_\_

Medio por el que se presenta la Queja y/o reclamación

- Atención al Cliente
- Email
- [www.inforpro.education/portal-del-alumno](http://www.inforpro.education/portal-del-alumno)

En Las Palmas de Gran Canaria a, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

Firma de quien realiza la queja y/o reclamación \_\_\_\_\_

(si procede)

**INFORPRO Formación Profesional** dispone de un Procedimiento para la de Gestión de las Quejas y Reclamaciones recibidas para la evaluación y mejora de la calidad de sus servicios.

Los clientes de **INFORPRO Formación Profesional**, a través de este formulario, pueden, manifestar sus quejas y efectuar reclamaciones sobre los servicios provee, contribuyendo de este modo a la mejora de la organización y de la calidad de los servicios ofertados.

### **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 de **INFORPRO Formación Profesional**.
- **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 tendente a obtener la reparación de ese incumplimiento.

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

- **Área de Atención al Cliente.** Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado en el Área de Atención al Cliente en las instalaciones de **INFORPRO Formación Profesional** en la Calle Arguineguín, 1 – Urb. Ind. Lomo Blanco (Las Torres) – 35010 Las Palmas de Gran Canaria.
- **Correo Electrónico.** Remitiendo el formulario establecido, debidamente cumplimentado, a la dirección de e-mail [gestiondelacalidad@inforpro.education](mailto:gestiondelacalidad@inforpro.education) .

### **3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

- **Plazo para efectuar una queja y/o reclamación.** Los clientes de **INFORPRO Formación Profesional** 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.
- **Plazo para resolver una queja y/p reclamación.** 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 Responsable del Sistema Integrado de Gestión de **INFORPRO Formación Profesional**.