

POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS

La Política de Gestión de Quejas de ACADEMIA TECNICA OSCENSE, en línea con lo establecido en la Política de Calidad, quiere expresar formalmente el compromiso de la Dirección para gestionar la satisfacción del cliente y dentro de ella, la gestión de cualquier queja o reclamación que pudiera ser formulada en el ejercicio de la prestación de los servicios de formación, conforme a los siguientes objetivos generales:

- Mantener el enfoque al cliente y **la satisfacción del mismo**, estableciendo los procedimientos necesarios para lograr el mayor grado de satisfacción de los alumnos.
- Cumplimiento de los **requisitos legales y reglamentarios** así como lograr satisfacer las **expectativas y necesidades** de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y nuestra propia empresa.
- Tener en consideración las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas que puedan avanzar en el objetivo principal de la **mejora continua**.
- Formar, integrar, e informar al **personal interno**, de la importancia de la **satisfacción del cliente**. Dotar a los miembros de la organización encargados de la gestión de las quejas de los recursos necesarios para el tratamiento adecuado de las mismas.
- Gestionar de forma eficaz las posibles quejas y reclamaciones siguiendo los principios establecidos en la **ISO 10002** de visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, costes, confidencialidad, enfoque al cliente, rendición de cuentas y mejora continua.

La Dirección

Firmado: Javier Cruz León
Fecha: 15/Enero/2018