

HELBURUA

Irakokizunen kudeaketa prozesua eta bezeroengandik jasotako kexak eta erreklamazioak (IKE) dokumentatzea xede bikoitz bati jarraiki. Batetik, hauei erantzuna ematea eta bestetik, gure bezeroen gogobetetzea bermatzen duten ekintzak indentifikatzeko eta ezartzeko beharrezko azterketarako informazioa eskuratzea.

MISIOAK/ZEREGINAK ETA ERANTZUKIZUNAK

Zuzendaria eta Kalitate Koordinatzailea

- IKE-ak jasotzea eta lehenengo azterketa egitea.
- Erreklamazioak bideratzea.
- Beharrezkoa bada, azterketa zehaztasunez egingo duen pertsona/taldea doitzea.
- IKE-ko proposatzaileei erantzutea.
- Sortutako erregistroak gordetzea.

GARAPENA

a. DEFINIZIOAK

- o Irakokizuna: Funtzionamenduan eta irakasten diren kurtsoetan hobekuntza bat ekartzeko asmoz Zentroari gogo eraikitzailearekin emandako ideia.
- o Kexa: Zentroaren aurkako atsekabearen adierazlea Zentroak kontratuzko konpromisorik ez duen alderdietan (matrikula) edo alderdi legeletan.
- o Erreklamazioa: Zentroaren aurkako atsekabearen adierazlea Zentroak kontratuzko konpromisoa duen alderdietan (matrikula) edo alderdi legeletan.

b. PROZESUA

IKE-ak kudeatzeko jarraitu beharreko prozesua jarraian garatzen da:

i. *Datuen bilketa*

Datuak bi modutan bildu daitezke, fisikoki edo web orrialdetik online galdetegi baten bidez.

Bilketa fisikoa: San Ignacio de Loyola Ikastetxeak leku irisgarri bat dauka, zentroko sarreran kokatzen dena. Bertan, inprimakiak eta buzoi bat kokatzen dira.

SQR-ak, nagusiki, dagozkion inprimakietan dokumentatuko dira, nahiz eta bezeroek sortutako beste inprimaki motak ere onartuko diren.

Online bilketa: ikastetxeko web orrialdean eskuragarri dago bezeroek bete dezaketen “Irakokizunak, kexak eta erreklamazioak” izeneko galdetegi bat. Informazioa “Kontsultak eta irakokizunak” izeneko Excel batean biltzen da eta fisikoki jasotakoan moduan bideratzen da.

ii. *Azterketa eta Erantzuna*

Jasotako IKE-ak barne araudiaren arabera erregistratzen, auzitaratzen eta erantzuten dira.

Proposatzailea eta datu ezagunak dituzten IKE-ak idatziz erantzungo dira ahalik eta azkarren. IKE anonimoak diren kasuetan edo datu ezezagunak dituztenetan, edukia kontutan eduki ahal izango da hobekuntzari begira. Online jasotakoan kasuan, erantzuna bezeroak luzatutako emailera bidaliko da.