

## **Iradokizunak, kexak edo erreklamazioak aurkezteko prozedura**

Ikastetxeak kudeatuko dituen iradokizunak, kexak eta erreklamazioak, horrela definitzen ditu

**Iradokizuna:** Zerbitzu baten prozedurak, antolaketa edo funtzionamendua nolabait aldatzeko egiten diren proposamenak, betiere zerbitzua hobetzeko helburuarekin.

**Kexa:** Jarduera jakin batekin ezadostasuna, idatziz, jarduera horrek kalte zehatz bat sortu duelako, kexaren xedeak bere eskubideak zuzenean edo zeharka kaltetzen dituela uste delako. Kexaren bidez, arazoa aurrerantzean konponduta geratzea nahi da, baina ez da eskatzen eginiko kaltea konpontzeko.

**Erreklamazioa:** Jarduera jakin batekin ezadostasuna, idatziz, jarduera horrek kalte zehatz bat sortu duelako. Kalte-ordainak jasotzeko eskubidea aldarrikatzen da.

Kexa eta erreklamazio guztiak erantzungo dira 30 egunen epean gehienez.

Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko bi modu desberdinak daude:

1. Gure webgunean dago “Iradokizunak” atalean eta han pertsona orori zabalik dago. Iradokizun, kexa eta erreklamazio guzti horiek webguneako arduraduna jasoko ditu.

Beste aldetik intranetean, irakasleen eskugai, beste bi formularioak daude. Bata zuzendaritzak jasoko duena, eta bestea webgune arduraduna jasoko duena. “Intzidentziak” atalean daude eta han azaltzen da zein jasotzen du iradokizuna edo kexa, eta zeintzu dira bakoitzaren ardurak.

2. Webgunea ematen dituen aukeraz gain, bide hauen bitartez tramita daitezke:
  - a) Postaz. Iradokizuna, kexa edo erreklamazioa helbide honetara bidali behar da:  
IES Leizaran BHI  
Plazaola, 23  
Andoain  
20140 Gipuzkoa
  - b) Posta elektronikoz: [zuzendaritza@leizaran.net](mailto:zuzendaritza@leizaran.net)
  - c) Faxez. Hona bidali daiteke: 943 30 05 78.

**Edozein zalantza argitzeko telefonoa: 943 30 00 78**

## **Procedimiento para presentar sugerencias, quejas o reclamaciones**

Esta vía de participación está abierta tanto a los miembros de la comunidad educativa del IES Leizaran BHI como a cualquier persona que visite nuestra web.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones que gestionará el centro se definen de la siguiente manera:

**Sugerencia:** Toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de los procedimientos, de la organización o del funcionamiento del centro, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

**Queja:** Muestra de disconformidad sobre una actuación concreta que a su entender ha ocasionado un perjuicio determinado, por considerar que el aspecto cuya moderación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos. Implica deseo de que se solucione para posteriores intervenciones pero no se exige el derecho a ser reparado por el perjuicio ocasionado.

**Reclamación:** Muestra de disconformidad sobre una actuación concreta que a su entender ha ocasionado un perjuicio determinado, exigiendo el derecho, según su parecer, a ser reparado.

Las quejas y reclamaciones implican siempre su contestación por escrito en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Para su presentación se podrán utilizar las siguientes vías:

1. En la web (pestaña solicitudes) cualquier persona puede presentarlas, ya que el formulario está disponible para cualquier visitante de la misma. Las recogerá el responsable de la web y dará curso al destinatario correspondiente.

Por otro lado, en la intranet accesible para el profesorado existen dos formularios, en la pestaña indicencias. Uno que gestiona la dirección y otro que gestiona el responsable de la web. En la misma se deja claro el objeto de los formularios.

2. Correo. Se puede presentar la sugerencia, queja o reclamación o directamente a esta dirección:  
IES Leizaran BHI  
Plazaola, 23  
Andoain  
20140 Gipuzkoa
3. Correo Electrónico: [zuzendaritza@leizaran.net](mailto:zuzendaritza@leizaran.net)
4. Fax. Se puede enviar al siguiente número: 943 30 05 78.

**Para resolver cualquier duda: 943 30 00 78**