



NORMAS PARA LA RECOGIDA DE OPINIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LOS ALUMNOS DE FORMACIÓN

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento establece los mecanismos para recoger, tratar, analizar y resolver las opiniones, sugerencias y quejas de los alumnos de formación de la Academia Central de la Defensa, así como para incorporar esta información en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de sus programas formativos y de los medios, materiales e instalaciones disponibles.

Este sistema de gestión de quejas y sugerencias permite elevar al nivel de calidad y compromiso de la Academia con la enseñanza de formación.

Las presentes normas serán difundidas a todos los alumnos de formación a través de su cadena orgánica.

En el anexo adjunto se incluye un formato a disposición de los alumnos de formación para la presentación de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.

2.- VÍAS PARA LA RECOGIDA Y GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Existirán dos vías para la recogida y gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones:

2.1. Las relativas a todo lo que tenga que ver con el **desarrollo de las actividades académicas** propias de cada una de las Escuelas de Formación o Departamento de Instrucción y Adiestramiento, y reclamaciones o quejas en relación con el **sistema de evaluación, calificación y metodología de enseñanza-aprendizaje**.

2.1.1.-Responsable de la recogida: el tutor académico del alumno.

2.1.2. - Responsable de la tramitación: Director de la Escuela de formación correspondiente, o en su caso Jefe del Departamento de IA.

2.1.3.- Responsable de la Valoración: Subdirector Jefe de Estudios de la ACD.

2.2. Las relativas a todo lo que tenga que ver con las **instalaciones, el desarrollo de actividades comunes de régimen interior, y régimen de vida del alumnado**.

2.2.1.-Responsable de la recogida: el Jefe de Compañía del alumno.

2.2.2.-Responsable de la tramitación: Jefe del Batallón de Alumnos.

2.2.3.-Responsable de la valoración: Subdirector Jefe de Estudios de la ACD.

3.- VÍAS FORMALES PARA HACER LLEGAR LAS OPINIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

3.1. Por escrito, reflejándolo en las diferentes **encuestas de satisfacción**: todos los alumnos de formación, a la finalización de cada curso escolar, rellenarán la correspondiente encuesta de satisfacción, pudiendo reflejar en la misma cualquier tipo de opinión y sugerencia. En dichas encuestas, además, siempre existirá un ítem preguntando por los aspectos que el alumno considera que deberían mejorar”, así como “otras observaciones” que el alumno

considere. Al tratarse de una encuesta anónima, el alumno no recibirá ningún tipo de comunicación al respecto, pero dichas opiniones y sugerencias serán valoradas de cara a la mejora continua de las actividades que se realizan en esta Academia.

3.2. Por escrito, rellenando el correspondiente formulario de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones a disposición de los alumnos.

En el formulario adjunto, figuran los datos de identificación del alumno, la opción de la que se trata (sugerencia, reclamación o felicitación), a quién va dirigida, así como la explicación de la misma. Dicho formulario deberá ser fechado y firmado por el alumno.

El **responsable de la recogida** se encargará de hacerla llegar al responsable de su tramitación.

El **responsable de su tramitación** remitirá el formulario cumplimentado por el alumno, con un *informe*, en el que expresará su criterio sobre el asunto, acompañado de una *propuesta o propuestas*, al responsable de su valoración. De tratarse de una reclamación cuya solución no admita demora, sin perjuicio de dar la novedad correspondiente, el responsable de la tramitación adoptará las medidas correctoras oportunas, si son de su competencia; en su defecto lo participará inmediatamente al competente, para su adopción. En cualquier caso, se comunicará al interesado la resolución oportuna.

Las sugerencias y felicitaciones, se tendrán en cuenta de cara a la mejora continua de este Centro Docente.

El **responsable de la valoración** elevará un informe propuesta a la Dirección de la ACD, a los efectos que resulten procedentes.

Estas normas entrarán en vigor a partir del día de su firma.

El General de Brigada Interventor

Director de la Academia Central de la Defensa

FORMULARIO DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O FELICITACIONES

Fecha	
Empleo/Compañía	
Nombre y Apellidos	
Especialidad	
Email	
Teléfono de contacto	

Sugerencia Reclamación Felicitación

Destinatario de la misma:

--

Exposición de la misma:

--

Firma:

(Entregar personalmente)

**FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS EN RELACIÓN CON EL SISTEMA DE
EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Fecha	
Empleo/Compañía	
Nombre y Apellidos	
Especialidad	
Email	
Teléfono de contacto	

Destinatario de la misma:

--

Exposición de la misma:

--

Firma:

(Entregar personalmente)