

El Centro de Estudios Ambientales Ítaca -José Luis Iranzo (CEA Ítaca-José Luis Iranzo), es un espacio municipal destinado al desarrollo de iniciativas ambientales, así como formativas, culturales y de sensibilización ambiental.

Desde su puesta en marcha en 2008 hasta la actualidad, el CEA Ítaca ha ido reorientando constantemente sus actividades con objeto de adecuar las mismas a los recursos disponibles y a las condiciones y necesidades de su entorno, pero siempre manteniendo el foco en el objetivo principal con el que fue concebido, promover un modelo de sociedad en transición hacia un modelo de desarrollo rural diversificado y sostenible, comprometido con su presente y su futuro.

El Patronato Municipal de Cultura y Turismo de Andorra, al que actualmente pertenece el CEA Ítaca-José Luis Iranzo, considera que para continuar desarrollando el objetivo principal anteriormente descrito es necesario ofrecer entre sus servicios una **formación de calidad que aporte valor tanto a las personas que la reciben como para el entorno y partes** interesadas en la actividad del CEA Ítaca-José Luis Iranzo, y en consecuencia se compromete a promover, desarrollar y establecer un Sistema de Gestión en el centro basado en los siguientes principios:

- **Mejorar continuamente en el desempeño de las actividades y actuaciones del Centro**, desarrollando procesos cada vez más eficientes que sean capaces de ir generando día a día un mayor grado de **satisfacción** entre nuestros alumnos y el resto de partes interesadas en nuestra actividad mediante el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.
- **Promover el conocimiento y la sensibilidad hacia el medio ambiente**, tanto a través de las actividades de formación, como con el trabajo y buenas prácticas desarrolladas por el personal del centro.
- Impulsar y apoyar, a través de acciones formativas, propuestas que puedan contribuir a la **transición ecológica** de nuestra zona.
- Desarrollar todas las acciones y actividades del centro garantizando en todo momento el **cumplimiento de la legislación y normativa aplicable**.
- Establecer **objetivos de mejora** coherentes con los principios anteriormente expuestos para transformar nuestras metas en resultados reales y tangibles que contribuyan al **desarrollo de las personas y el territorio**.

Atención a quejas, reclamaciones y sugerencias:

En coherencia con lo expuesto en la Política de Calidad, El CEA ITACA-José Luis Iranzo entiende que conocer la opinión de las partes interesadas y, en particular la de los alumnos del centro, es una de las principales herramientas para poder asegurar la **mejora continua**.

Por lo que se compromete a disponer y mejorar continuamente un sistema de atención a quejas, reclamaciones y sugerencias, conforme a los preceptos que definen nuestra Política de Atención a quejas, reclamaciones y sugerencias

- Atender siempre quejas, reclamaciones y sugerencias considerando y cumpliendo con cualquier requisito legal y reglamentario pertinente.
- Disponer los recursos necesarios para garantizar una buena atención y tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Fomentar una **visión de “enfoco al cliente”** entre nuestro personal, mediante la concienciación de la importancia de una buena atención a los usuarios.
- Analizar y valorar las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas para impulsar la mejora de nuestras actividades y prevenir la insatisfacción de las mismas con nuestro Centro y nuestras actividades.

Aprobado por:

África Miralles

02/06/2021

Directora del CEA Ítaca-José Luis Iranzo