



Aprobado: Sara Buil

Fecha: 30/12/21

GRUPO MACRO IMAGEN se ha comprometido a la implementación de un proceso de gestión de las quejas y sugerencias con el propósito de identificar áreas de mejora y reducir en lo posible los fallos que pudieran producirse.

Este compromiso incluye todos los centros del Grupo Macro Imagen:

- Macro Imagen: Polígono industrial Las Rozas IV-9 - Tauste
- Certi Forma Salud: Pol. Ind. Los Huertos nave 1A 50410 Cuarte de Huerva Zaragoza
- Tarazona Formación: Polígono industrial Tarazona – Parcela 125 –Nave 6 Tarazona.

Y es de aplicación a todas las quejas o sugerencias que nos sean presentadas por cualquiera de las partes interesadas relevantes para nuestra actividad:

- Alumnos (o sus representantes)
- Clientes
- Administración / Organismos Oficiales
- Actividades colindantes que puedan verse afectadas por nuestra actividad
- Docentes
- Trabajadores de la organización y/o personas que trabajen en sus instalaciones

¿Qué es una queja?

Se entiende por una queja, en el marco de esta política, una reclamación o disconformidad hecha hacia alguno de los centros de formación del Grupo Macro Imagen por posible incumplimiento de las expectativas y/o requisitos de nuestros clientes o de otras partes interesadas (externas o internas).

Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de los trabajadores y/o docentes, con la información facilitada, con el incumplimiento de los compromisos adquiridos, con las instalaciones y/o con los medios y equipos utilizados para la actividad docente.

¿Qué no es una queja?

No se considerarán quejas aquellas que respondan a la aplicación de condiciones acordadas inicialmente. Ej: Aplicación del cobro de cuota mensual, Implantación de la metodología docente indicada en la información.

Sugerencias

Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que se desarrolle en los centros de formación del Grupo Macro Imagen, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño.

Accesibilidad:

Grupo Macro Imagen dispone en todos sus centros de formularios para la presentación de las Solicitudes de Queja o Sugerencia que les serán proporcionados gratuitamente si nos los solicita.

Si prefiere otra vía, también podrá remitirnos si quejas o sugerencias a través de:

- Correo electrónico del centro: anapi@grupomacroimagen.com
- Atención directa (verbal o recepción en persona del formulario)
- Buzón de sugerencias
- Correo postal
- Teléfono
- Redes sociales

En caso de que una queja esté relacionada con un incidente, para facilitar su mejor resolución, sería conveniente que ésta se presentara con la mayor brevedad posible después del incidente.

Las personas que presenten una queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto.

No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

Respeto mutuo:

Todas las personas que realicen una queja o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su queja o sugerencia.

Asimismo, desde Grupo Macro Imagen se espera de las personas que realicen una queja respeto hacia la organización y las personas que trabajan en ella, así como por el proceso de gestión de la queja o sugerencia para que este pueda ser eficaz y permita mejorar los servicios de la organización y aportar soluciones a los reclamantes.

Confidencialidad: Grupo Macro Imagen se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso.

Además, se tratarán los datos personales aportados en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos. La información de carácter personal sólo se utilizará con carácter interno cuando sea necesaria para el tratamiento de la queja. En ningún caso se divulgará sin el consentimiento expreso del reclamante.

Grupo Macro Imagen se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la queja, si lo considera necesario.

Gestión de las quejas y/o sugerencias

Imparcialidad:

Grupo Macro Imagen tratará de gestionar todas las quejas y sugerencias que se reciban de forma objetiva, para ello, en los casos que se requiera una resolución o investigación extensa se formará un grupo de análisis con la participación de diferentes áreas.

Respuesta

Grupo Macro Imagen se compromete a contactar con la persona que presente la queja con la resolución de la misma dentro de un máximo de **15 días** a partir de su recibo, o a informar sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta o resolución.

La persona responsable del proceso –o la Dirección cuando corresponda– hará llegar la resolución y respuesta a la persona que haya realizado la queja. Si procede, también se le informará de las medidas correctivas propuestas.

Apelación

En caso que la persona que haya realizado la queja no esté conforme con la resolución de la misma o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso.

La petición de apelación deberá ser presentada por escrito.

Se hará acuse de recibo de la petición en un plazo de **5 días** y Grupo Macro Imagen se compromete a gestionar la apelación y a informar de la resolución alcanzada a todas las partes involucradas con la mayor brevedad posible.

Para garantizar la objetividad del proceso de apelación, una persona o grupo de análisis, diferente a las que hayan gestionado el proceso inicialmente, se encargará de llevar a cabo la revisión.