



**COLEAD**

# POLITICA DE GESTIÓN DE QUEJAS DEL COLEAD


---

**Número de versión: 0.1**

DOC\_021\_CIM





	<b>Política de gestión de quejas</b>			<b>DOC_021_CIM</b>			
				0	V 0.1	ES	2/6
	Crea: 21/03/2022	Rev : 28/02/24	Aplicable :				

## INTRODUCCIÓN

Como asociación profesional, el COLEAD se compromete a mejorar continuamente sus servicios y a incrementar la satisfacción de sus socios-beneficiarios.

Sin embargo, incluso con la determinación de prestar servicios de alta calidad, pueden surgir problemas y presentación de quejas. Es importante que los socios-beneficiarios, los alumnos y todas las partes interesadas tengan la oportunidad de expresarlas.

Así lo confirma, en particular, el enfoque de calidad adoptado para el Sistema de Gestión de la Formación (SGF) del COLEAD.

En su política de calidad, el COLEAD se compromete a promover la mejora de la calidad de sus servicios de formación y a mejorar de manera continua la satisfacción de los alumnos y otras partes interesadas. El proceso de tramitación de quejas está directamente relacionado con la satisfacción de los alumnos y otras partes interesadas. Es uno de los elementos esenciales de la actuación del SGF, ya que esta información puede contribuir a mejorar los servicios de formación del COLEAD.

## PRINCIPIOS PARA TRAMITAR UNA QUEJA

### Definiciones

Una **queja se define** como una declaración hecha por escrito o por cualquier medio rastreable, con el fin de hacer valer un derecho o solicitar algo que se le debe. Una queja es el acto por el que cualquier parte interesada expresa su insatisfacción con el servicio ofrecido o prestado por el COLEAD.

Una solicitud de servicio, información, aclaración o asesoramiento **no es una queja**.

### Solicitar una queja es un derecho

Una queja es una oportunidad para aprender de los errores. El solicitante debe ser considerado como un socio y no como un adversario. Se asignará personal para registrar cada una de las quejas recibidas y tramitarla dependiendo del grado de urgencia.

El sistema de quejas es accesible y gratuito.



## El COLEAD está atento a todas las quejas

Todas las quejas se toman en serio y con respeto hacia la persona que las presenta.

Todas las quejas recibidas se registran y se tratan de forma rápida y razonable aplicando rápidamente medidas de tratamiento.

Todas las quejas analizadas y tramitadas se utilizarán para mejorar el SGF y todos los servicios del COLEAD.

## TRAMITACIÓN DE UNA SOLICITUD

### Dónde presentar una queja

Se invita a los solicitantes a utilizar el **formulario previsto para** expresar su descontento. El formulario de quejas está disponible en línea en el sitio web del COLEAD, en la sección "Contacto": (<https://www.colead.link/es/contacto/>).

Utilizar el formulario en línea es la forma más segura y rápida de enviar una queja al COLEAD.

En el caso excepcional de que el solicitante no pueda acceder al formulario en línea, la solicitud podrá presentarse en papel normal y enviarse al COLEAD por correo postal a la siguiente dirección:

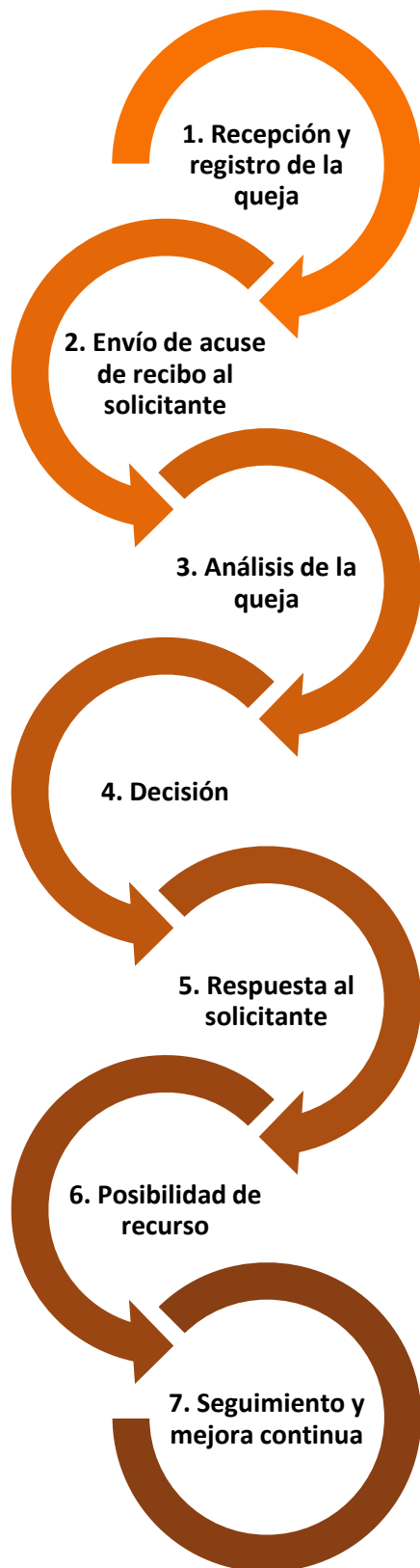
**COLEAD**  
Silversquare Triomphe 15/23,  
Av. Arnaud Fraiteur,  
1050 Bruselas  
Bélgica

En todos los casos, la reclamación debe incluir como mínimo:

- Apellidos y nombre de la persona que presenta la solicitud (el solicitante)
- Dirección de correo electrónico del solicitante
- Dirección postal (si se envía por correo)
- Nombre de la organización a la que pertenece la persona (si procede)
- Referencia de la actividad, servicio o ámbito afectado por la queja
- Motivo(s) de la queja



## Pasos para tramitar una queja



1. El gestor de quejas **recibe y registra la solicitud**. Para que la queja se tramite correctamente, es esencial disponer de toda la información necesaria: el gestor de las quejas comprueba que la queja esté completa y le asigna una referencia única.

2. Se envía **un acuse de recibo** al solicitante en el plazo de 10 días laborables, a menos que se reciba una respuesta entretanto. Este acuse de recibo especifica el número de referencia de la queja y la persona encargada de tramitarla.

3. El tramitador de quejas empieza a **tramitar la queja para dar una respuesta adecuada lo antes posible**, organiza el análisis de las causas e identifica las acciones inmediatas y/o correctivas. Puede implicar a otros departamentos o divisiones para resolver el problema.

4. Al final del análisis, se proponen y validan una o varias **soluciones**.

5. Se **informa** al solicitante de la decisión adoptada o de las medidas propuestas en respuesta a su queja.

Si el cliente acepta la solución propuesta, se cierra la queja y se aplica la solución.

El gestor de la queja se asegura de que el solicitante quede **satisfecho**.

6. Si el solicitante no está satisfecho con la respuesta, tiene derecho a exponer los motivos de su desacuerdo. En ese caso, la queja queda "abierta" y se propone una solución **alternativa**, siempre que sea posible.

7. El gestor de las quejas aplica las medidas correctoras, en colaboración con el Responsable de Calidad.

Establece y supervisa indicadores relacionados con las quejas para **mejorar los** procesos y procedimientos del SMF y de todos los departamentos del COLEAD.



## Confidencialidad

A menos que el solicitante dé su consentimiento previo por escrito, todas las quejas son confidenciales. Se respeta la confidencialidad de los datos personales y todo el procedimiento de reclamación debe cumplir con las disposiciones legales (en Europa, el reglamento RGPD).

## MEJORA CONTINUA

De acuerdo con el principio de mejora continua, las reclamaciones presentadas deben tener un impacto positivo en el funcionamiento de los servicios del COLEAD y, en particular, de su SGF. Se trata de una forma de mejorar la calidad de manera sostenible.

Por eso :

- **Se analizan todas las reclamaciones recibidas:** las reclamaciones distan mucho de ser uniformes. Cada una se evalúa en función de su contenido y de la intención del solicitante. De este modo, es posible reconocer los distintos tipos de queja y definir el nivel de prioridad para poder tomar las medidas oportunas.
- Para garantizar que **la mejora abarca también la gestión de las quejas**, ésta también se evalúa y supervisa periódicamente para evitar cualquier deriva negativa.
- De manera más general, **las quejas son una fuente de datos para la mejora continua de los servicios del COLEAD y, en particular, de sus SGF**. Así pues, estos datos se utilizan para determinar en qué medida se puede mejorar la calidad de los servicios prestados por el COLEAD.



GROWING PEOPLE

---

**COLEAD**

3, Avenue du Viaduc – Bât B3A - CP 90761 – 94550 Chevilly Larue – Francia  
network@colead.link | www.colead.link