

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

REPORTE

Registrar la queja o reclamo incluyendo la totalidad de los datos como fecha y hora la queja, puesto y zona en que se presentó la queja, datos de quien reporta (Los reportes internos se podrán realizar también de manera anónima)

DIRECCIONAMIENTO

Se realiza direccionamiento al responsable del análisis y el tratamiento

INVESTIGACIÓN

Se realiza la investigación correspondiente, garantizando la cooperación con los mecanismos oficiales de investigación externa, prevención de intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, así como la protección a los individuos que presentan una queja o un reclamo de buena fe contra la retaliación

IDENTIFICACIÓN CAUSAS

Se realiza una revisión, investigación y análisis de causas de la situación presentada

ACCIONES

Se establece e implementa acciones correctivas y preventivas para dar solución a la situación de acuerdo con las causas identificadas incluida la acción disciplinaria proporcionan a la infracción

COMUNICACIÓN

Se realiza comunicaciones necesarias con las autoridades correspondientes

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Incumplimiento a un requisito relacionado con la prestación del servicio, o con los requisitos del Sistema de Gestión, incluido violaciones a leyes internacionales, nacionales, locales o derechos humanos

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Incumplimiento a un requisito de la prestación del servicio definido en las consignas generales y particulares donde se espera retribución y/o indemnización por dicho incumplimiento, los reclamos son detectados por personal externo de la organización

Las quejas que aleguen actos criminales, violación de los derechos humanos o peligro inminente para los individuos, se deben intervenir inmediatamente por parte de la organización y ser comunicado a otras entidades (Según aplique), para dar tratamiento conjunto

CANALES DE CONTACTO: Botón contacto de la página web, mensaje directo por redes sociales, PBX, supervisores y directores del área operativa, comité de convivencia o junta de vigilancia, buzón de sugerencias.