***Insertar nombre de la empresa***

**Mecanismo de quejas externas**

|  |
| --- |
| ***Instrucciones generales***   1. *Insertar el logotipo de la empresa en el encabezado* 2. *Insertar el nombre de la empresa donde se indica (“[insertar nombre de la empresa]”)* 3. *Tenga en cuenta la orientación / siga las instrucciones que se dan en los cuadros de instrucciones.* 4. *Revise el Mecanismo de Quejas Externas y personalícelo según sea necesario* 5. *Elimine los cuadros de instrucciones cuando haya terminado el documento, incluido este cuadro.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º de documento:** | XX |
| **Tipo de documento:** | Procedimiento |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión No** | **Fecha de publicación** | **REVISADO por (Miembros del equipo)** | **Revisado por**  **(Responsable pertinente)** | **Aprobado** | **Firma** |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |

NOTA:

Este documento está sujeto a control mientras permanece en el sistema. Las copias impresas creadas a partir de este documento se consideran no sujetas a control, a menos que se indique específicamente que lo están desde el día de su impresión.

**Enmiendas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº de versión.** | **Fecha de publicación** | **descripción** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Tabla de contenido**

[1 Propósito y alcance 5](#_Toc200027555)

[2 Objetivos 6](#_Toc200027556)

[3 Requisitos legales e internacionales 7](#_Toc200027557)

[3.1 Leyes y reglamentos nacionales 7](#_Toc200027558)

[3.2 Normas y directrices internacionales 7](#_Toc200027559)

[4 Definiciones 8](#_Toc200027560)

[5 Abreviaturas y acrónimos 10](#_Toc200027561)

[6 Declaración de política 10](#_Toc200027562)

[6.1 Principios de un mecanismo de quejas externas eficaz 11](#_Toc200027563)

[7 Procedimiento de quejas 12](#_Toc200027564)

[7.1 Presentación de quejas 15](#_Toc200027565)

[7.2 Reconocimiento y registro de la queja 16](#_Toc200027566)

[7.3 Evaluación de quejas 16](#_Toc200027567)

[7.4 Investigación de quejas 18](#_Toc200027568)

[7.5 Respuesta y resolución de quejas 18](#_Toc200027569)

[7.6 Apelación 19](#_Toc200027570)

[7.7 Finalización 19](#_Toc200027571)

[7.8 Acción legal 20](#_Toc200027572)

[7.9 Informes y control de documentos 20](#_Toc200027573)

[7.10 No represalias y confidencialidad 20](#_Toc200027574)

[8 Comunicación y Formación 20](#_Toc200027575)

[9 Colaboración y apoyo 21](#_Toc200027576)

[10 Procedimiento disciplinario 21](#_Toc200027577)

[11 Revisión y publicación 22](#_Toc200027578)

[12 Roles y responsabilidades 22](#_Toc200027579)

[Anexo A: Formulario de denuncia de quejas externas 25](#_Toc200027580)

[Anexo A: Plantilla de registro de quejas externas 27](#_Toc200027581)

Lista de tablas

[Tabla 7.1: Niveles de queja](#_Toc181875146)  [15](#_Toc181875146)

[Tabla 13.1: Funciones y responsabilidades clave](#_Toc181875147)  [21](#_Toc181875147)

Lista de figuras

[Figura 7.1: Proceso del mecanismo de quejas](#_Toc181875150)  [13](#_Toc181875150)

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*  Instrucciones generales de personalización y cumplimiento |
| Se debe desarrollar e implementar un Mecanismo de Quejas Externas para proporcionar un proceso que permita resolver las quejas e insatisfacciones de las partes interesadas externas de manera eficaz, predecible y oportuna. Las partes interesadas externas pueden incluir (entre otras):   * Miembros, representantes u organizaciones de la comunidad; * Gobierno Local; * Organizaciones no gubernamentales (ONG); * Proveedores; y * Clientes.   Protestas, bloqueos de carreteras y puentes, violencia, suspensión de operaciones y cierres de empresas son algunos ejemplos de cómo la gestión deficiente de las quejas de la comunidad puede afectar directamente el éxito operativo de una empresa. Una empresa también puede enfrentarse a publicidad negativa que causa daños aún mayores y duraderos. Con la adopción de un mecanismo externo de quejas, si se gestiona adecuadamente, las preocupaciones/problemas pueden abordarse a nivel de las personas/comunidades afectadas.  Cuando las partes interesadas externas presentan sus quejas, es probable que esperen uno o más de los siguientes resultados:   * Reconocimiento de su queja/ problema; * Respuesta a preguntas sobre las actividades de la empresa; * Una disculpa; * Compensación; * Modificación de la conducta que causó la queja; y/o * Algún otro remedio justo.   Un mecanismo de quejas externo debe proporcionar un proceso que sea ampliamente comprendido, incluya plazos, involucre a las personas adecuadas y se centre en los resultados.  Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (2012) de la Corporación Financiera Internacional (CFI), Norma de Desempeño 1 – Comunicaciones Externas: proporciona la siguiente orientación en términos de gestión de reclamos: “Cuando haya Comunidades Afectadas, el cliente establecerá un mecanismo de reclamos para recibir y facilitar la resolución de los reclamos de las Comunidades Afectadas sobre el desempeño ambiental y social del cliente”.  La Norma de Desempeño establece los siguientes requisitos para dicho mecanismo de quejas:   * Debe ajustarse a los riesgos e impactos adversos del proyecto; * Debería haber afectado a las comunidades como sus principales usuarios; * Debería procurar resolver los problemas con prontitud; * Debería ser un proceso consultivo comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y fácilmente accesible; * La presentación de quejas debe realizarse sin costo y sin retribución para la parte que originó el problema o la preocupación; * Recursos Judiciales o Administrativos; * La existencia del mecanismo y las formas de acceder a él deben comunicarse claramente a las comunidades afectadas durante el proceso de participación de las partes interesadas; y * Las empresas están obligadas a proporcionar retroalimentación periódica a las comunidades afectadas sobre la implementación de dicho mecanismo de quejas y sobre las cuestiones preocupantes que hayan identificado las comunidades. |

# Propósito y alcance

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Inserte el nombre de la empresa donde se indica a lo largo del documento.* * *Describa el propósito del Mecanismo de Quejas Externas, que es proporcionar un proceso para responder a las quejas planteadas por las partes interesadas externas contratadas por la Compañía.* * *Insertar texto que indique el alcance de la aplicación del Mecanismo de Quejas Externas. Por ejemplo, «Este Mecanismo de Quejas Externas se aplica a todas las partes interesadas externas, a saber, miembros de la comunidad, proveedores, clientes, etc.».* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

[Insertar nombre de la empresa] se dedica a mantener un canal de comunicación justo y respetuoso con sus grupos de interés externos mediante la implementación de un procedimiento integral de quejas externas. Este Mecanismo de Quejas Externas proporciona transparencia sobre cómo [Insertar nombre de la empresa] gestionará las quejas, con el fin de fortalecer las relaciones con la comunidad y generar confianza con todos los grupos de interés externos.

Las partes interesadas externas pueden incluir (pero no se limitan a):

* Miembros, representantes u organizaciones de la comunidad,
* Gobierno local,
* Organización no gubernamental (ONG),
* Proveedores y
* Clientes.

El Mecanismo de Quejas Externas es un componente crucial para gestionar las quejas y reclamos relacionados con las actividades de [Insertar nombre de la empresa] de las partes interesadas externas de forma sistemática, justa, oportuna y transparente, con el fin de promover la confianza mutua. También tiene como objetivo proporcionar a [Insertar nombre de la empresa] información sobre los problemas e inquietudes de las partes interesadas y sirve como mecanismo de alerta temprana que aborda los problemas antes de que se vuelvan más difíciles y costosos de resolver.

El Mecanismo de Quejas Externas forma parte del proceso de participación de las partes interesadas de la empresa y está integrado en él. Debe interpretarse junto con el Plan de Participación de las Partes Interesadas [Incluir la referencia del documento]. Se aplica a cualquier queja y debe comunicarse a todos los proveedores, clientes, comunidades anfitrionas, contratistas y visitantes, y estará disponible para todas las demás Partes Interesadas y Afectadas que lo soliciten.

Este Mecanismo de Quejas Externas se aplica a cualquier queja, incluidas aquellas consideradas confidenciales.

# Objetivos

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Indique los objetivos del Mecanismo de Quejas Externas y lo que pretende lograr.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

Los objetivos del Mecanismo de Quejas Externas son:

* Asegúrese de que las quejas se gestionen de manera imparcial y sin sesgos.
* Hacer que [Insertar nombre de la empresa] y sus empleados rindan cuentas por sus acciones y decisiones.
* Proporcionar un proceso claro y abierto para abordar las quejas de las partes interesadas externas, tales como quejas sobre incidentes de salud y seguridad (H&S) que involucran a [insertar nombre de la empresa], pérdida de tierras, contaminación de diversas fuentes (agua, aire, ruido), exposición de la comunidad a materiales y sustancias peligrosas liberadas por el sitio o transportadas al sitio y exposición de la comunidad a enfermedades transmisibles o no transmisibles, especialmente de mano de obra temporal o permanente del proyecto;
* Resolver eficazmente conflictos o quejas a satisfacción de todas las partes involucradas.
* Salvaguardar los derechos e intereses de las personas que presenten quejas.
* Identificar problemas sistémicos o áreas de mejora dentro de una organización.
* Hacer que el procedimiento sea accesible a todas las personas que puedan necesitarlo, garantizando que cualquier persona con una queja pueda presentar fácilmente una queja y obtener una solución.
* Asegúrese de que [Insertar nombre de la empresa] cumpla con las leyes, regulaciones y los mejores estándares internacionales pertinentes con respecto a la participación de las partes interesadas y la gestión de quejas.

[Inserte lo siguiente si las operaciones de la empresa impactan a las comunidades anfitrionas y desencadenan reasentamientos económicos o físicos]

* Resolver las inquietudes con prontitud, mediante un proceso consultivo comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso, sin costo ni retribución para la parte que originó el problema o la inquietud.
* Atender de manera oportuna las quejas sobre compensación y reubicación planteadas por personas desplazadas o miembros de comunidades de acogida.
* Confirmar el compromiso de respetar los derechos humanos y de las personas y miembros de la comunidad local afectados por [Insertar nombre de la empresa].

Además, este Procedimiento de Quejas Externas garantiza que todas las partes interesadas externas tengan acceso a un proceso claro y equitativo para denunciar y abordar quejas, incluidas las relacionadas con la Violencia y el Acoso de Género (VBG). Al fomentar un enfoque colaborativo, brindar un apoyo sólido y aplicar las medidas disciplinarias adecuadas, buscamos mantener los más altos estándares de integridad y respeto.

**Este Mecanismo de Quejas Externas no impide el acceso a recursos judiciales o administrativos.**

# Requisitos legales e internacionales

## Leyes y reglamentos nacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Revise la legislación nacional y local relacionada con quejas externas e incorpórela según sea necesario en esta sección.* * *Para encontrar la legislación nacional sobre mecanismos externos de reclamación, las empresas deben comenzar por investigar la legislación laboral, las normativas de seguridad y salud en el trabajo y los códigos de gobierno corporativo de los países donde operan. Entre las fuentes clave se incluyen los sitios web gubernamentales, las bases de datos jurídicas y los boletines oficiales, que suelen publicar códigos laborales o leyes específicas que establecen procedimientos de reclamación. Además, consultar con expertos legales locales o consultores de RRHH familiarizados con la normativa nacional puede proporcionar una orientación personalizada y garantizar el cumplimiento de los requisitos locales. Para las operaciones multinacionales, es fundamental armonizar estas leyes locales con las normas internacionales aplicables para mantener procedimientos de reclamación uniformes en todas las ubicaciones, garantizando al mismo tiempo la aplicación de los requisitos específicos de cada país.* |

El Plan ha sido elaborado para ajustarse a las siguientes leyes y reglamentaciones nacionales:

* [insertar normativas y leyes locales]

## Normas y directrices internacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Enumere todas las normas y directrices internacionales pertinentes y elimine aquellas que no sean aplicables.* * *La sección a continuación es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa. Modifique, elimine o añada lo que necesite.* |

El Plan ha sido elaborado para ajustarse a las siguientes normas y directrices internacionales:

* Normas de Desempeño (ND) de la Corporación Financiera Internacional (CFI) sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (2012). Las ND más relevantes en relación con la gestión de quejas externas se refieren a:
  + Norma de Desempeño 1 – Comunicaciones Externas: Exige a las empresas implementar y mantener un procedimiento de comunicaciones externas que incluya métodos para ( i ) recibir y registrar las comunicaciones externas del público; (ii) examinar y evaluar los problemas planteados y determinar cómo abordarlos; (iii) proporcionar, dar seguimiento y documentar las respuestas, si las hubiera; y (iv) ajustar el programa de gestión, según corresponda. En caso de existir Comunidades Afectadas, la empresa establecerá un mecanismo de quejas para recibir y facilitar la resolución de las inquietudes y quejas de las Comunidades Afectadas sobre su desempeño ambiental y social.
* Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU): Los PRNU son un conjunto de directrices para que los Estados y las empresas prevengan, aborden y reparen las violaciones de derechos humanos cometidas en sus operaciones comerciales. El Principio 29 alienta específicamente a las empresas a establecer o participar en mecanismos eficaces de reclamación a nivel operativo para las personas y comunidades que puedan verse afectadas negativamente por sus actividades comerciales.
* Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales: Las Líneas Directrices de la OCDE ofrecen recomendaciones para una conducta empresarial responsable. Destacan la importancia de establecer mecanismos de reclamación para su gestión y garantizar que estos mecanismos sean legítimos, accesibles, predecibles, equitativos y transparentes.
* Organización Internacional del Trabajo (OIT) Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social: Esta declaración de la OIT alienta a las empresas multinacionales a proporcionar canales para la gestión de quejas y la resolución de disputas, particularmente en el contexto de los derechos laborales y las condiciones de trabajo.

# Definiciones

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *La siguiente tabla incluye una lista de definiciones de los términos utilizados en el documento. Puede modificar, eliminar o añadir según sea necesario.* |

| **Término/Acrónimo** | **Definición** |
| --- | --- |
| Querellante | Cualquier persona que denuncie un incidente, incluido un incidente de violencia de género. |
| Queja / Reclamo | Una expresión formal de insatisfacción, descontento o queja realizada por un individuo, grupo u organización con respecto a un problema, situación, producto, servicio o proceso en particular. |
| Discriminación | Trato injusto o desigual de personas por motivos de raza, género, edad, discapacidad, religión u otros atributos protegidos. La discriminación implica tomar decisiones o acciones que perjudican a las personas debido a estas características. |
| Partes interesadas externas | Grupos o individuos externos a [Insertar nombre de la empresa] que no están directamente empleados o contratados por la empresa pero que se ven afectados de alguna manera por sus decisiones, como proveedores, la comunidad, las ONG, los organismos reguladores, el gobierno, los medios de comunicación, las comunidades circundantes, las comunidades anfitrionas, etc. |
| Violencia y acoso de género | Cualquier acto o conducta basado en el sexo, la identidad de género o la expresión de género que perjudique o interfiera con la dignidad, la integridad física, el bienestar psicológico o la seguridad personal de un individuo, incluido el acoso sexual, la intimidación o la discriminación. |
| Mecanismo de quejas | Una forma formalizada de aceptar, evaluar y resolver quejas relativas al desempeño o comportamiento de [Insertar nombre de la empresa] , sus contratistas, empleados, proveedores, etc. |
| Acoso | Se refiere a cualquier conducta indeseable u ofensiva hacia una persona o grupo que atente contra su dignidad, cree un entorno intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo, o interfiera con su desempeño laboral. El acoso puede manifestarse de diversas formas, incluyendo comportamientos verbales, no verbales, físicos o electrónicos/cibernéticos/en redes sociales. A menudo se centra en características personales como la raza, la etnia, la religión, el género, la orientación sexual, la discapacidad o cualquier otra característica protegida por las leyes o políticas organizacionales aplicables. Ejemplos de acoso incluyen, entre otros:   * Acoso verbal: chistes, insultos, epítetos o comentarios ofensivos. * Acoso no verbal: Mostrar materiales o gestos ofensivos. * Acoso físico: Contacto físico o agresión no deseada. * Acoso cibernético: acoso a través de correos electrónicos, redes sociales u otras comunicaciones electrónicas.   El acoso puede ocurrir en diversas relaciones dentro del lugar de trabajo o entornos relacionados, incluyendo entre compañeros, supervisores, clientes o cualquier otra persona. Independientemente de su función, cualquier persona tiene el potencial de actuar de forma inapropiada y cometer algún tipo de acoso. Es ilegal en muchas jurisdicciones y contraviene las políticas organizacionales debido a sus efectos perjudiciales para las personas y la cultura laboral. |
| Comportamiento inapropiado | Acciones o conductas que no se ajusten a los estándares éticos ni a las políticas de la empresa, incluso si no son ilegales. Esto incluye acciones que socaven la integridad o el profesionalismo esperados en el entorno laboral. |
| Comportamiento irregular | Conducta que se desvía de los procedimientos o normas establecidos, perturbando potencialmente el funcionamiento o las operaciones normales de la organización. |
| Comportamiento ilegal | Acciones que violen leyes o regulaciones, incluidos actos delictivos como robo, fraude o cualquier actividad prohibida por la ley. |
| Comportamiento corrupto | Acciones que involucran abuso de poder o autoridad para beneficio personal, como soborno, comisiones ilegales u otras formas de tratos financieros poco éticos. |
| Demandado | Cualquier persona que esté acusada de cometer un delito, incluido un incidente de violencia de género. |
| Venganza | Acto de castigar o intentar penalizar a un individuo o grupo en respuesta a una mala conducta percibida, generalmente con la intención de lograr justicia o restablecer un sentido de equilibrio o equidad. |

# Abreviaturas y acrónimos

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *La siguiente tabla incluye una lista de abreviaturas y acrónimos mencionados en el documento. Puede modificar, eliminar o añadir lo que necesite.* |

| **Abreviaturas y acrónimos** | **Definición** |
| --- | --- |
| AS | Ambiental y Social |
| VBGH | Violencia o acoso de género |
| RRHH | Recursos humanos |
| CFI | Corporación Financiera Internacional |
| OIT | Organización Internacional del Trabajo |
| PRNU | Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos |

# Declaración de política

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Proporcione los principios o estándares clave que su empresa pretende mantener.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

[Insertar nombre de la empresa] se compromete a mantener una relación de trabajo consultiva, justa y equitativa con las partes interesadas afectadas por sus operaciones. Por ello, el mecanismo de atención de quejas es un componente integral del compromiso de la empresa con el respeto a los derechos humanos y el reconocimiento de la igualdad y la dignidad de las personas con las que interactúa a diario.

[Insertar nombre de la empresa] prohíbe estrictamente cualquier tipo de represalia contra quienes denuncien incidentes, incluidos casos de violencia de género, o contra quienes participen en investigaciones. Las represalias incluyen, entre otras, el acoso o cualquier otra acción adversa contra partes interesadas externas debido a su participación en un proceso de queja. Cualquier caso de represalia se considerará una infracción grave de esta política y estará sujeto a medidas disciplinarias.

## Principios de un mecanismo de quejas externas eficaz

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Proporcionar una lista de principios que sirva como marco de orientación sobre cómo abordar las quejas externas y brindar orientación sobre cómo deben manejarse.* * *A continuación se incluyen algunos ejemplos de compromiso con los principios. Revíselos y modifíquelos según sea necesario para su empresa.* |

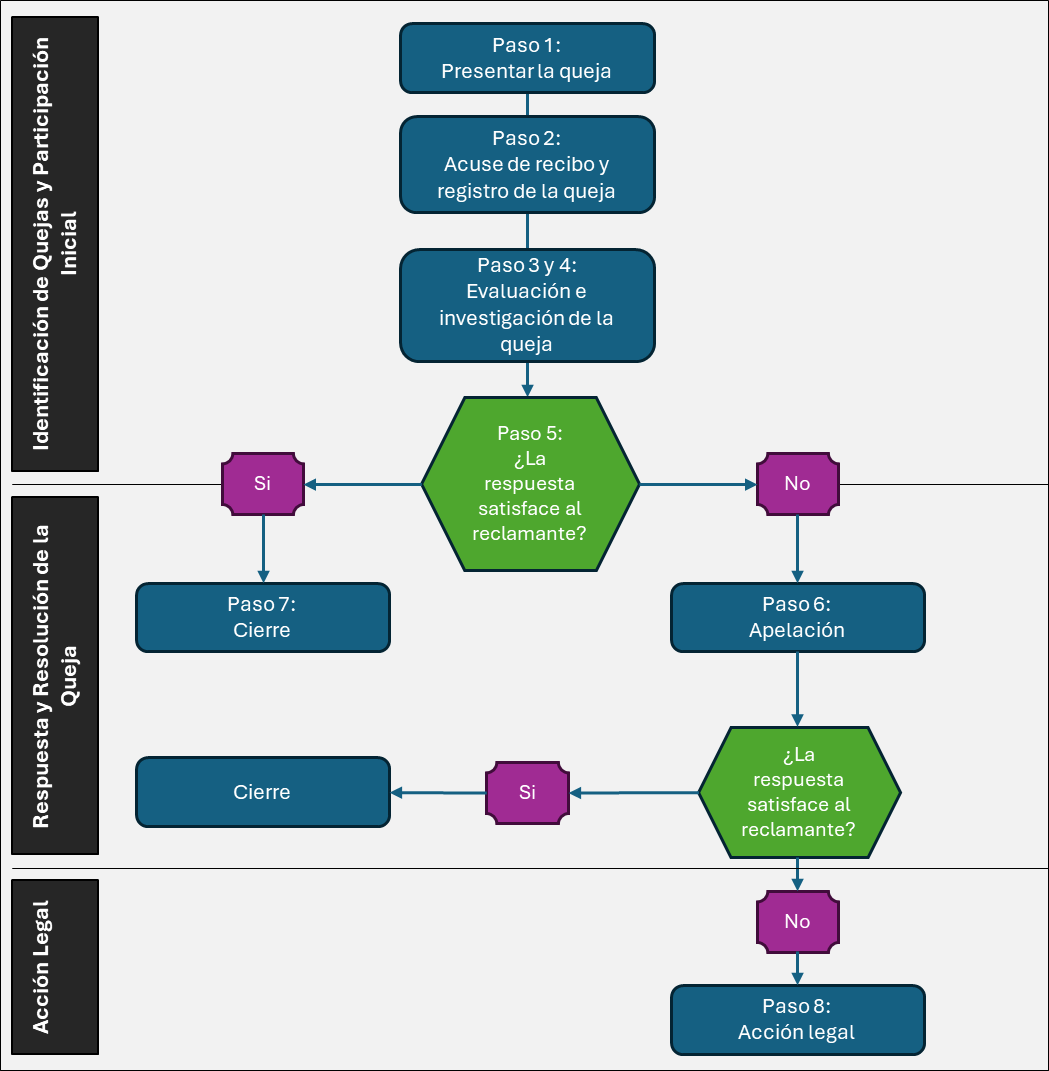
[Insertar nombre de la empresa] basa su actuación en los siguientes principios:

* **Accesibilidad**: Debe ser fácilmente accesible para todos los segmentos de las partes interesadas de [Insertar nombre de la empresa], teniendo en cuenta la confidencialidad, los requisitos legales y la vulnerabilidad de las personas, incluidas las mujeres y los hogares encabezados por mujeres.
* **Concienciación**: Informar a las partes interesadas externas sobre el mecanismo de quejas e informar periódicamente sobre su implementación. Publicar el mecanismo de quejas mediante canales de comunicación adecuados y de fácil acceso.
* **Comunicación**: Proporcionar retroalimentación rápida y continua al reclamante sobre el progreso logrado en la resolución de su queja. Cualquier retraso en el proceso se comunicará lo antes posible.
* **Sensibilidad cultural**: Considere las características culturales específicas y apropiadas, así como los mecanismos tradicionales para plantear y resolver quejas. Las comunicaciones se realizarán en el idioma local para facilitar la accesibilidad y la comprensión.
* **Idoneidad**: Asegúrese de que el mecanismo de quejas sea adecuado y se ajuste a los problemas y riesgos previstos, considerando las circunstancias de [Insertar nombre de la empresa]. El mecanismo de quejas debe ser simple, fácil de usar y, en la medida de lo posible, ofrecer resultados rápidos.
* **Libertad de represalias:** Libertad de represalias para todas las partes involucradas, dentro de la empresa y la comunidad.
* **Respuestas rápidas:** Aborde las quejas lo antes posible. No se embarque en un proceso complejo donde una simple resolución sea suficiente.
* **Inclusión**: por ejemplo, puede ser necesario garantizar que se consulte específicamente a las representantes femeninas para discutir y recibir quejas.
* **Imparcialidad**: Salvaguardar los principios de imparcialidad mediante la comprensión de la queja, sus causas y consecuencias desde la perspectiva de las partes interesadas. Garantizar que las partes en un proceso de queja no interfieran en su correcta gestión.
* **Sin costo**: las quejas deben resolverse sin costo para la parte que originó el problema o la inquietud.
* **Sin limitación de los derechos civiles o legales**: la participación en un procedimiento de gestión de quejas no impedirá ni obstaculizará el derecho del reclamante a otros recursos judiciales, administrativos, civiles o tradicionales.
* **Prevención**: [Insertar nombre de la empresa] promueve una cultura de respeto y tolerancia cero hacia la discriminación, el acoso, el comportamiento ilegal y la violencia de género a través de programas de concientización, capacitación y comunicación clara de políticas.
* **Capacitación:** Desarrollar capacitación e implementar procedimientos para garantizar que todos los empleados y contratistas de [Insertar nombre de la empresa] cumplan con el mecanismo de quejas. Asimismo, las partes interesadas externas deben estar capacitadas para conocer, comprender cómo acceder y utilizar el mecanismo de quejas.

# Procedimiento de quejas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.*   * *Describa los pasos para presentar una queja externa. Esto debe abarcar todos los aspectos del proceso, desde la presentación hasta la resolución.* * *El procedimiento debe incluir los siguientes temas:*   + *Categorización de quejas: Describa la categorización de las quejas asociadas al tiempo de respuesta de la empresa.*   + *Pasos para presentar una queja: cómo presentar una queja, incluido el método (por ejemplo, escrito, en línea), la información requerida y los formularios que deben completarse.*   + *Acuse de recibo de la queja y proceso de investigación: Acuse recibo de la queja y explique cómo se investigará, incluyendo quién la llevará a cabo y los procedimientos que se seguirán. Incluya el plazo para cada paso, desde la presentación de la queja hasta la recepción de una respuesta.*   + *Confidencialidad: Defina cómo se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso.*   + *Resolución y resultado: definir cómo se comunicarán las decisiones y qué acciones se pueden tomar para resolver la queja.*   + *Apelaciones: El proceso para apelar una decisión si el reclamante no está satisfecho con el resultado.*   + *Responsabilidades: Los roles y responsabilidades de aquellos involucrados en el proceso de queja, como Recursos Humanos, gerentes y el reclamante.*   + *Monitoreo y revisión: cómo se monitoreará la efectividad del procedimiento y se revisará periódicamente para buscar actualizaciones.*   + *Capacitación: Cómo la empresa garantizará que todas las partes interesadas internas y externas estén capacitadas sobre el procedimiento de quejas, incluidas sesiones de capacitación periódicas sobre cómo prevenir y denunciar quejas.*   + *Comunicación/difusión de la política: cómo se comunicará el procedimiento de quejas a todas las partes interesadas externas, incluidos los métodos de distribución (por ejemplo, manuales para empleados, intranet y sitio web de la empresa) y cómo garantizar que todas las partes conozcan y comprendan la política.*   + *Herramientas: Informar cuáles son las herramientas asociadas a este procedimiento para permitir a los denunciantes plantear quejas.* * *Inserte el nombre de la empresa, números de contacto y direcciones de correo electrónico donde se indica.* * *La siguiente sección es genérica. Se incluyen algunos pasos del procedimiento. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

**La Figura 7.1** de la página siguiente presenta una representación diagramática del proceso de gestión de quejas descrito en este Procedimiento**.**



**Figura 7.1 : Proceso del mecanismo de quejas**

## Presentación de quejas

Se alienta a las partes interesadas externas a presentar quejas a través de los siguientes medios:

* **Correo electrónico**: Las partes interesadas externas pueden enviar una queja a la dirección de correo electrónico dedicada de [Insertar nombre de la empresa] : [Insertar dirección de correo electrónico]
* **Número de teléfono de la línea directa**: las partes interesadas externas pueden llamar al número gratuito de [Insertar nombre de la empresa ] para presentar una queja durante el horario de funcionamiento de la empresa: [Insertar número de la línea directa].
* **Formularios de comentarios en varios** [Insertar nombre de la empresa] **Puntos de contacto**: las partes interesadas externas pueden obtener formularios de comentarios en diferentes áreas dentro de [Insertar nombre de la empresa], como [Insertar ubicaciones], para plantear quejas y enviar comentarios.

El [Insertar nombre de la empresa] **El Formulario de Quejas Externas** (consulte *el Anexo A*) debe utilizarse para documentar/registrar todas las quejas. Este documento puede ponerse a disposición de las partes interesadas externas que deseen utilizarlo. El [*Gerente de EHS/Enlace Comunitario/Relaciones con el Cliente*] es responsable de registrar las quejas.

En el caso de quejas verbales presentadas en persona y quejas presentadas por escrito, pero en un formato alternativo (por ejemplo, sitio web, carta, correo electrónico, etc.), el empleado que recibió la queja deberá completar el formulario de queja, en la medida de lo posible, en nombre del reclamante. Todas las quejas formales se registrarán en el **Registro Externo de Quejas** (véase *el Anexo B*). Se requiere como mínimo la siguiente información para cada queja:

* Nombre y datos de contacto del reclamante (si no se trata de una queja anónima);
* Fecha y hora en que se presentó la queja; y
* Detalles de la queja (su naturaleza y cualquier información de respaldo para orientar mejor su resolución).

Si no se pueden utilizar las principales líneas de comunicación que se utilizan para las operaciones diarias, las partes interesadas externas también pueden enviar sus preguntas o inquietudes directamente a [Inserta el nombre de la empresa] utilizando el número de teléfono de la línea directa.

***8.1.1 Grupos vulnerables y quejas sobre violencia de género***

[Insertar nombre de la empresa] anima a todas las personas afectadas que puedan sentirse particularmente vulnerables (como minorías étnicas o religiosas, mujeres, migrantes, jóvenes, personas con discapacidad, etc.) a no dejarse disuadir de presentar una queja. El proceso de [ Insertar nombre de la empresa] para presentar quejas es confidencial para que quienes presenten una queja puedan hacerlo de forma anónima, si así lo prefieren. Este anonimato será protegido y respetado por todas las partes involucradas en la queja.

En la medida de lo razonablemente posible, [Insertar nombre de la empresa] contará con un empleado masculino y uno femenino para recibir y procesar quejas, de modo que las partes afectadas puedan elegir con quién se sientan más cómodas para hablar. Si existen barreras lingüísticas, podría ser necesario proporcionar material escrito en diferentes idiomas y contratar intérpretes. En este caso, ambas partes deben percibir a los intérpretes como imparciales.

## Reconocimiento y registro de la queja

El [ *Gerente de EHS / Enlace Comunitario / Relaciones Comunitarias*] es responsable de registrar las quejas en el **Registro de Quejas de** [Insertar nombre de la empresa] . Se debe registrar lo siguiente para cada queja ingresada en el registro a medida que la información esté disponible:

* de caso de queja;
* Estado de la queja (abierta, resuelta, no resuelta o abandonada);
* Nombre y datos de contacto del reclamante (si no se trata de una queja anónima);
* Fecha de la queja;
* Detalles de la queja;
* Nivel de queja (ver *sección de evaluación de quejas* a continuación);
* Historial de otras quejas/consultas/preguntas relacionadas (si se conocen);
* Resoluciones discutidas y acordadas con la(s) parte(s) en cuestión;
* Acciones implementadas (incluyendo fechas); y
* Resultado de las acciones implementadas.

La recepción de las quejas se acusará formalmente por escrito en un plazo máximo de cinco días a partir de la fecha de presentación. La respuesta inicial deberá informar al reclamante sobre el plazo previsto para recibir una respuesta formal. Posteriormente, se proporcionará una respuesta completa en un plazo máximo de un mes natural a partir de la recepción de la queja. En el caso de algunas quejas, los plazos de respuesta pueden ser mayores, pero esto se evaluará caso por caso y se comunicará al reclamante.

## Evaluación de quejas

Cada queja debe evaluarse para determinar el tipo de respuesta requerida. Esto también determinará la persona adecuada para gestionarla. Existen cuatro niveles de riesgo asociados a las quejas, que se utilizan para asignar responsabilidades y definir el tipo de respuesta requerida (Niveles AD). La parte responsable debe considerar estos niveles al evaluar cada queja. **La Tabla 7.1** a continuación describe los cuatro niveles y sus detalles.

**Tabla 7.1 : Niveles de quejas**

| **Término/Acrónimo** | **Detalle** | **Parte responsable** | **Acuse de recibo de la reclamación (días hábiles)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Nivel A | * Comentarios positivos que requieren reconocimiento y agradecimiento. * Comentarios que no están relacionados con [ Insertar nombre de la empresa] o sus operaciones y que deben dirigirse a otra parte | Jefe del Departamento a cuyo departamento corresponde la queja. | 5 días |
| Nivel B | * Pregunta o solicitud de información únicamente | *[ Jefe de Departamento / Gerente de EHS / Enlace con la comunidad / Relaciones con el cliente ]* | 5 días |
| Nivel C | * Queja, pero no está relacionada con una pregunta recurrente/solicitud de información. * Queja, pero no ha habido incumplimiento normativo. * Queja, pero no ha habido incumplimiento de ninguna política de la empresa. * Queja, pero no está relacionada con la muerte, una enfermedad grave o la contaminación. | Jefe de Departamento / [ Insertar nombre de la empresa *Director / CEO*]/ [*Gerente de EHS / Enlace comunitario / Relaciones con el cliente*] | 4 días |
| Nivel D | * Queja repetida o generalizada. * Queja que supone un incumplimiento normativo. * Queja que constituye un incumplimiento de la política de [Insertar nombre de la empresa] . * Acusación directa de violación de derechos humanos. * Queja relacionada con muerte o enfermedad grave o contaminación. | [Insertar nombre de la empresa *Director/CEO* ]/[ *Gerente de EHS / Enlace comunitario / Relaciones con el cliente* ] | 2 días |

El [*Gerente de EHS / Enlace comunitario / Relaciones con el cliente*] es responsable de asignar la queja a la parte interna responsable correspondiente y de comunicarse con las partes interesadas externas.

Las quejas se examinarán según el nivel de gravedad para determinar quién debe participar.

Todas las quejas de nivel C y D requieren la participación de [Insertar nombre de la empresa *director/CEO*]. El/La [*Gerente de EHS /Enlace Comunitario/Relaciones con el Cliente*] se pondrá en contacto con la alta dirección de la empresa y decidirá si la queja debe escalarse a los inversores/prestamistas. De acuerdo con los acuerdos entre [Insertar nombre de la empresa] y los inversores/prestamistas, cualquier incidente ambiental o social grave (es decir, una queja de nivel D) o acoso sexual se informará a los inversores/prestamistas en un plazo máximo de dos días tras su ocurrencia o la presentación de la queja.

*Todos los informes y procedimientos relacionados con la violencia de género o temas sensibles se manejarán con estricta confidencialidad, garantizando que la información se comparta solo cuando sea necesario y de acuerdo con las obligaciones legales.*

## Investigación de quejas

Una vez asignada la responsabilidad de una queja, esta debe investigarse y resolverse. El miembro del personal asignado a la queja es responsable de investigarla. La investigación puede requerir visitas a las instalaciones, consultas con los empleados, contacto con las partes interesadas internas o externas, etc.

Si procede, un Panel/Comité de Quejas puede organizar una reunión para debatir el asunto con mayor profundidad, prestando especial atención a las quejas que involucran a grupos vulnerables (p. ej., minorías étnicas o religiosas, mujeres, migrantes, adolescentes, personas con discapacidad, etc.), riesgos para los derechos humanos o violencia y acoso de género (VBG). Al preparar dicha reunión, el Panel/Comité de Quejas puede considerar lo siguiente:

* Contar con un representante independiente presente para presenciar y grabar la reunión, capacitado, por ejemplo, en el manejo de casos de violencia de género.
* Asegurarse de que el Panel/Comité de Quejas sea diverso y tenga representantes tanto masculinos como femeninos.
* Asegurarse de que todo el personal pertinente esté plenamente informado de todos los hechos del caso.
* Ser consciente de cómo pueden haberse resuelto en el pasado agravios similares; y
* Si puede ser necesario un intérprete para garantizar una comunicación eficiente.

El denunciante tiene derecho a estar acompañado por un colega o conocido, quien podrá intervenir en la reunión en su nombre. Los procesos de queja se gestionarán de forma confidencial y nadie será víctima ni discriminado por utilizar el procedimiento de queja, garantizando la confidencialidad en todas las etapas del proceso. La información relativa a la inquietud y la posterior gestión del caso se compartirá únicamente cuando sea necesario y se mantendrá segura.

El **Registro de Quejas Externas** (ver *Anexo B*) debe completarse detallando las resoluciones discutidas y acordadas con la(s) parte(s) en cuestión, las acciones implementadas (incluyendo fechas), los requisitos de seguimiento y monitoreo y el resultado de las acciones implementadas.

## Respuesta y resolución de quejas

Luego de la investigación, el personal asignado a la queja elaborará un plan de acción que detallará los pasos a seguir para resolver la queja.

En todos los casos, se debe proporcionar una respuesta al reclamante, explicando las medidas adoptadas o no para resolver la queja. Las respuestas deben proporcionarse por escrito y, si es necesario, también verbalmente. Si la queja es de nivel C o D, la respuesta o actualización podría ser proporcionada directamente por la alta dirección, la cual debe proporcionar información clara sobre la medida correctiva final propuesta y detallar los compromisos asumidos por ambas partes.

Si el reclamante no está satisfecho con la propuesta, tiene la libertad de buscar una mayor resolución a través de los canales ofrecidos por el Procedimiento de Quejas; en su defecto, se recomienda la resolución a través de un mecanismo externo formal de resolución de disputas.

[Insertar nombre de la empresa] envíe una respuesta formal. Debido a la falta de información básica sobre el denunciante. De ser así, la denuncia se considerará archivada una vez finalizadas e implementadas las investigaciones y el plan de acción correspondiente.

## Apelación

Las quejas que no puedan resolverse mediante los pasos detallados anteriormente iniciarán el proceso de apelación ante el Comité de Quejas (que se establecerá caso por caso), que incluirá a miembros de la alta dirección, así como a las autoridades locales, si es necesario. En los casos en que las quejas no puedan resolverse mediante la intervención del Comité de Quejas, [Insertar nombre de la empresa] establecerá un árbitro independiente.

El plazo habitual para un proceso de apelación puede variar según las políticas de la empresa y el marco legal del país. Sin embargo, la empresa prevé que el plazo para presentar y resolver una apelación es:

* Presentación de apelación: El reclamante normalmente tiene entre 5 y 14 días a partir de la fecha de la decisión de la queja para presentar su apelación.
* Revisión y resolución de la apelación: La empresa normalmente revisa y responde a la apelación dentro de 10 a 30 días, dependiendo de la complejidad del caso y la política de la organización.

Este plazo tiene como objetivo brindar un plazo razonable tanto para que el demandante prepare su apelación como para que el empleador revise a fondo el caso. Estos plazos pueden ajustarse según las prácticas específicas de la empresa o los requisitos legales.

## Finalización

Una queja se da por concluida cuando ya no es necesario ni posible tomar ninguna otra medida. Al cerrar una queja, se debe garantizar lo siguiente:

* El **Registro de Quejas** **Externo** esta actualizado**;** y
* Toda la evidencia documentada, incluida la confirmación escrita del acuerdo de los denunciantes con la resolución, se conserva adecuadamente. Ejemplos de evidencia documentada pueden ser las notas de reuniones con el denunciante o las notas tomadas durante conversaciones telefónicas.

## Acción legal

Si la queja de un reclamante no se resuelve mediante los procedimientos descritos en esta política, este se reserva el derecho de emprender acciones legales, de conformidad con la legislación laboral nacional. Esto garantiza que todos los reclamantes tengan acceso a un recurso legal justo si los mecanismos internos de resolución son insuficientes o no cumplen con los requisitos de la legislación aplicable.

## Informes y control de documentos

Se requieren los siguientes requisitos de informes:

* Todas las quejas reportadas deben registrarse utilizando el **Registro Externo de Quejas** (*Anexo B*), a fin de seguir el progreso de su resolución;
* Todos los formularios de queja completados deben conservarse en un lugar seguro durante un mínimo de cinco años, para garantizar que cualquier reclamo legal futuro pueda defenderse con la documentación necesaria; y
* Los informes de gestión mensuales deben incluir un resumen de las quejas planteadas y garantizar que se destaquen los departamentos/personas responsables.

## No represalias y confidencialidad

[Insertar nombre de la empresa] protegerá a cualquier parte interesada que presente una queja. No se tolerará ninguna forma de represalia, victimización ni amenaza. Sin embargo, esta protección no otorga inmunidad por faltas personales, las cuales serán objeto de investigación si se alegan. Toda la información sobre el proceso de quejas se mantendrá confidencial. Esto significa que la información solo se compartirá con un número limitado de personas, según sea estrictamente necesario. [Insertar nombre de la empresa] llevará a cabo la investigación y tomará las medidas necesarias.

[Insertar nombre de la empresa] protegerá el nombre de las víctimas y los acusados, así como el contenido de la queja, de cualquier parte ajena a la gestión de la queja. Por lo tanto, sus nombres e información personal deben ocultarse de todas las herramientas de gestión, como el registro de quejas.

# Comunicación y Formación

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

Este **Mecanismo de Gestión de Quejas** debe estar disponible y accesible para todas las partes interesadas. Por lo tanto, una vez establecido, el Procedimiento deberá comunicarse y difundirse adecuadamente. Esto se hará mediante los siguientes medios:

* [Añadir método de comunicación 1]
* [Añadir método de comunicación 2]
* [Etc.]

Se debe documentar la evidencia de esto. También se proporcionarán recordatorios y actualizaciones periódicas para reforzar la comprensión y el cumplimiento.

# Colaboración y apoyo

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Esta sección se centra en la importancia de la cooperación entre todas las partes involucradas en la resolución de una queja, incluyendo la empresa, el reclamante y, posiblemente, otras partes interesadas relevantes. Establece las expectativas sobre las funciones de las diferentes partes interesadas externas para apoyar al reclamante durante el proceso de queja. No se ajusta perfectamente a los pasos del procedimiento descritos anteriormente, ya que se refiere al enfoque general y a los recursos disponibles durante el proceso de queja, en lugar de ser un paso específico del mismo.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

La empresa, el reclamante y las partes interesadas pertinentes colaborarán para alcanzar una resolución aceptable para todas las partes involucradas. Se proporcionarán a las partes interesadas las actas de todas las reuniones y conversaciones sobre las quejas. Si una queja afecta a un grupo de partes interesadas externas, podrá tratarse colectivamente.

# Procedimiento disciplinario

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Esta sección aborda las consecuencias que pueden surgir tras la resolución de una queja y la confirmación de una conducta indebida, así como las consecuencias del uso indebido del mecanismo de quejas. Se alinea con la política disciplinaria general de la empresa y detalla los posibles resultados del proceso de quejas que podrían implicar medidas disciplinarias si involucra a un empleado de la empresa. Se mantiene separada del procedimiento, ya que se refiere a las acciones que ocurren tras la conclusión del procedimiento de quejas externo. Abarca la aplicación de las políticas de la empresa, más que el proceso de gestión de quejas en sí.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

Si los resultados de la investigación externa de quejas determinan que algún empleado es culpable de acoso laboral, acto ilegal, soborno o cualquier forma de conducta indebida hacia partes interesadas externas, la empresa lo abordará de acuerdo con su Procedimiento Disciplinario. Esto puede incluir medidas disciplinarias que pueden incluir el despido, dependiendo de la gravedad de la falta. La empresa se compromete a garantizar que el mecanismo de quejas se utilice de forma responsable y cumpla su propósito.

# Revisión y publicación

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

Este Procedimiento de Quejas Externas entra en vigor a partir de la fecha de aprobación o la fecha de entrada en vigor que determine [insertar nombre de la empresa]. El Procedimiento de Quejas Externas se revisará anualmente para garantizar su adecuación a las prácticas y la legislación vigentes.

Se proporcionará una copia de este Procedimiento en nuestro sitio web y también se exhibirá de forma visible en nuestras instalaciones [insertar dirección del sitio web].

Este procedimiento fue aprobado por la gerencia de [insertar nombre de la empresa].

# Roles y responsabilidades

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar*   * *Proporcionar los nombres y cargos del personal responsable de los diferentes aspectos del Procedimiento de Quejas Externas, etc.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.* |

Las funciones y responsabilidades clave para la implementación de este Plan se describen en **la Tabla 13 ‑1** .

**Mesa 13 . 1 : Funciones y responsabilidades clave**

| **Role** | **Responsabilidad** |
| --- | --- |
| **[insertar nombre de la empresa] director/CEO** | * Apoyar la implementación de este procedimiento; * Fomentar una cultura de apertura y concienciación sobre los procedimientos de quejas, garantizando que las personas sepan cómo presentar quejas. * Informar quejas de Nivel D (ver sección 8.3 Evaluación de quejas ) a inversionistas y accionistas dentro de las 48 horas, si corresponde; * Escuchar las apelaciones derivadas del proceso de quejas. |
| **Gerente de Sostenibilidad / Gerente de EHS / Oficial de Enlace Comunitario** | * Comunicar este procedimiento a las partes interesadas y garantizar que las personas sepan cómo presentar quejas; * Sensibilizar interna y externamente sobre el presente Procedimiento; * Asegúrese de que el procedimiento se esté cumpliendo y siguiendo correctamente; * Recibir quejas y reportar las quejas de nivel D al Director/CEO dentro de las 24 horas, y designar a los responsables de resolver las quejas A, B y C. * Mantener el registro de quejas y monitorear cualquier correspondencia; * Monitorear las quejas/tendencias a lo largo del tiempo e informar los hallazgos al Comité de Quejas. |
| **Personal asignado a la queja** | * Investigar la queja y establecer contacto con las partes interesadas; * Realizar investigaciones exhaustivas sobre las denuncias, que pueden incluir la recopilación de pruebas, entrevistas a las partes involucradas y la revisión de documentos pertinentes; * Evaluar la información recopilada durante la investigación para determinar la validez de la queja; * Desarrollar resoluciones y acciones para rectificar cualquier problema y brindar recomendaciones o decisiones basadas en los hallazgos, que pueden incluir acciones para resolver el problema, medidas disciplinarias o cambios de políticas. * Documentar cualquier interacción con las partes interesadas internas y externas. * Defender los principios de equidad, confidencialidad e imparcialidad durante todo el proceso, garantizando que todas las partes sean tratadas con justicia. * Documentar e informar los hallazgos de la investigación y cualquier acción tomada a las partes interesadas o la gerencia pertinentes. * Dar seguimiento a las resoluciones para garantizar que los problemas se aborden de manera efectiva y que no haya más quejas relacionadas con el mismo asunto. |
| Panel/Comité de Quejas | * Aceptar quejas o reclamos de partes interesadas externas, relacionados con reclamos que involucren grupos vulnerables (por ejemplo, minorías étnicas o religiosas, mujeres, migrantes, adolescentes, personas con discapacidad, etc.), riesgos de derechos humanos y/o violencia y acoso de género (VBG). * Realizar investigaciones exhaustivas sobre las quejas, que pueden incluir la recopilación de pruebas, entrevistas a las partes involucradas y la revisión de documentos relevantes. * Evaluar la información recopilada durante la investigación para determinar la validez de la queja. * Desarrollar resoluciones y acciones para rectificar cualquier problema y brindar recomendaciones o decisiones basadas en los hallazgos, que pueden incluir acciones para resolver el problema, medidas disciplinarias o cambios de políticas. * Defender los principios de equidad, confidencialidad e imparcialidad durante todo el proceso, garantizando que todas las partes sean tratadas con justicia. * Documentar e informar los hallazgos de la investigación y cualquier acción tomada a las partes interesadas o la gerencia pertinentes. * Dar seguimiento a las resoluciones para garantizar que los problemas se aborden de manera efectiva y que no haya más quejas relacionadas con el mismo asunto. |

# Anexo A: Formulario de denuncia de quejas externas

|  |  |
| --- | --- |
| **Información para el reclamante** | |
| Fecha de presentación de la queja: |  |
| Nombre del reclamante: |  |
| Número de contacto: |  |
| Dirección: |  |
| Anonimato: | Sí / No |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Información del grupo de partes interesadas** | | |
| **Grupo de partes interesadas externas:** | **Tipo:** | **Nombre:** |
| Comunidad local: **☐** |  |
| Contratista: **☐** |  |
| Autoridad reguladora: **☐** |  |
| Proveedor: **☐** |  |
| Cliente: **☐** |  |
| ONG: **☐** |  |
| Otro: |  |

|  |
| --- |
| **Declaración de queja** |
| Fecha, hora y lugar del evento: |
|  |
| Por favor, describa el evento/circunstancia que dio lugar a la queja: |
|  |
| Por favor, proporcione una descripción detallada de lo ocurrido (incluya los nombres de las personas involucradas, si las hay): |
|  |
| ¿Se ha tomado alguna medida correctiva para abordar la queja? Si no es así, consulte la pregunta a continuación. |
|  |
| ¿Cómo le gustaría que se resolviera este asunto? |
|  |
| **Detalles del testigo** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Información administrativa (para completar internamente)** | |
| Número de caso: |  |
| Reportado a: |  |
| Lugar donde se recibió la queja: |  |
| Entidad/sitio al que se aplica la queja: |  |
| Nivel de queja: |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Firma del denunciante Fecha**

# Anexo B: Plantilla de registro de quejas externas

El Registro de Quejas Externas es un documento de MS Excel, que es un *documento confidencial* utilizado para registrar todas las quejas reportadas.