***Insertar nombre de la empresa***

**Mecanismo interno de quejas**

|  |
| --- |
| ***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 interno de quejas 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 Nro.** | **Fecha de asunto** | **REVISADO por (Miembros del equipo)** | **Revisado por****(Gerente relevante)** | **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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión Nro.** | **Fecha de asunto** | **descripción** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Tabla de contenido**

[1](#_Toc181254908)  [Propósito y alcance](#_Toc181254908)  [5](#_Toc181254908)

[2](#_Toc181254909)  [Objetivos](#_Toc181254909)  [5](#_Toc181254909)

[3](#_Toc181254910)  [Requisitos legales e internacionales](#_Toc181254910)  [6](#_Toc181254910)

[3.1](#_Toc181254911)  [Leyes y reglamentos nacionales](#_Toc181254911)  [6](#_Toc181254911)

[3.2](#_Toc181254912)  [Normas y directrices internacionales](#_Toc181254912)  [6](#_Toc181254912)

[4](#_Toc181254913)  [Definiciones](#_Toc181254913)  [7](#_Toc181254913)

[5](#_Toc181254914)  [Abreviaturas y acrónimos](#_Toc181254914)  [8](#_Toc181254914)

[6](#_Toc181254915)  [Declaración de política](#_Toc181254915)  [9](#_Toc181254915)

[6.1](#_Toc181254916)  [Principios de un mecanismo interno de quejas eficaz](#_Toc181254916)  [9](#_Toc181254916)

[7](#_Toc181254917)  [Procedimiento de quejas](#_Toc181254917)  [10](#_Toc181254917)

[8](#_Toc181254918)  [Registro de quejas](#_Toc181254918)  [12](#_Toc181254918)

[9](#_Toc181254919)  [Gestión de registros](#_Toc181254919)  [13](#_Toc181254919)

[10](#_Toc181254920)  [Colaboración y apoyo](#_Toc181254920)  [13](#_Toc181254920)

[11](#_Toc181254921)  [Procedimiento disciplinario](#_Toc181254921)  [13](#_Toc181254921)

[12](#_Toc181254922)  [Roles y responsabilidades](#_Toc181254922)  [14](#_Toc181254922)

[Anexo A: Plantilla de formulario de denuncia de quejas](#_Toc181254923)  [17](#_Toc181254923)

[Anexo B: Plantilla de registro interno de quejas](#_Toc181254924)  [20](#_Toc181254924)

Lista de tablas

[Tabla 13](#_Toc181254925) ‑[1: Funciones y responsabilidades clave](#_Toc181254925)  [14](#_Toc181254925)

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones : eliminar cuando termine .*Instrucciones generales de personalización y cumplimiento |
| Se debe implementar un mecanismo interno de quejas para proporcionar un proceso a través del cual las quejas e insatisfacciones de empleados individuales, así como de grupos de empleados, que surjan de la relación laboral, se puedan resolver lo más rápidamente posible.Un Mecanismo Interno de Quejas es un componente crucial para identificar y abordar conductas corruptas, ilegales o indeseables, incluyendo la Violencia y el Acoso de Género (VBGH), y todas las formas de hostigamiento, acoso y discriminación. Su propósito es ofrecer un procedimiento claro, accesible y transparente para que personas o grupos planteen sus inquietudes sobre prácticas indebidas, irregulares, ilegales o corruptas, así como cualquier caso de VBGH, hostigamiento, acoso o discriminación que se sospeche que haya ocurrido, esté ocurriendo o pueda ocurrir en el futuro.Si bien el mecanismo de quejas ofrece un enfoque estructurado para abordar las quejas, no pretende sustituir la comunicación directa con la gerencia. Se anima a los empleados a hablar directamente con sus supervisores u otros miembros de la gerencia cuando se sientan cómodos. El mecanismo de quejas sirve como herramienta adicional para la resolución formal, complementando los canales de comunicación abiertos.El mecanismo de quejas debe adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y ser accesible para todos los empleados, incluidos los trabajadores eventuales, de temporada y a tiempo completo. Debe incluir disposiciones para la denuncia anónima a fin de proteger la confidencialidad, especialmente en asuntos delicados como el acoso, la violencia de género o la protección social. La empresa debe aplicar una estricta política de no represalias para proteger a los empleados que presenten quejas de acciones adversas.Para establecer un mecanismo de quejas eficaz, la empresa debe definir cómo se registrarán las quejas y quién las gestionará. Normalmente, el primer punto de contacto es el superior inmediato o el supervisor del empleado, pero también debe existir un contacto alternativo fuera de la línea de gestión inmediata, como el departamento de RRHH o un gerente sénior designado si este no está disponible. El proceso debe permitir la presentación de quejas por escrito (incluso de forma anónima si se desea) o en persona. También se deben establecer disposiciones para los empleados que deban presentar sus quejas verbalmente, garantizando la accesibilidad para todos los trabajadores. El Mecanismo Interno de Quejas se comunicará a todos los empleados, proveedores, contratistas y visitantes, y también estará disponible para todas las partes interesadas y afectadas que lo soliciten.El mecanismo de quejas debe incluir los siguientes temas:* Pasos para presentar una queja:
	+ Método de presentación: Describa cómo los empleados pueden presentar una queja, incluyendo los métodos disponibles, como presentaciones por escrito, formularios en línea o informes verbales. Incluya una referencia al Formulario de Presentación de Quejas en el Anexo A, que debe ser completado por el reclamante. Este formulario puede ser personalizado por cada empresa para satisfacer sus necesidades específicas.
	+ Información requerida: especifique la información que se debe proporcionar al presentar una queja, como la naturaleza de la queja, las personas involucradas y cualquier evidencia o documentación relevante.
	+ Datos de contacto: proporcione la información de contacto necesaria para presentar quejas, incluidos representantes de RRHH, supervisores o personas de contacto designadas, junto con sus números de teléfono y direcciones de correo electrónico.
* 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.
* Registro de quejas y mantenimiento de registros:
	+ Documentación: Todas las quejas deben registrarse en el Registro de Quejas (adjunto como Anexo B). Este registro, que debe ser mantenido por el departamento de RRHH, debe incluir detalles como la fecha de la queja, las partes implicadas y el estado de la investigación.
	+ Confidencialidad: Garantizar que el Registro de Quejas y toda la documentación relacionada se mantengan confidenciales y seguros, con acceso restringido únicamente al personal autorizado.
	+ Retención de registros: especifique durante cuánto tiempo se conservarán los registros de quejas de conformidad con los requisitos legales y la política de la empresa.
* Confidencialidad: Cómo se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso.
* Resolución y resultado: 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 todos los empleados estén capacitados sobre el procedimiento de quejas, incluidas sesiones de capacitación periódicas sobre cómo prevenir y denunciar quejas.
* Comunicación/difusión del mecanismo interno de quejas: cómo se comunicará el mecanismo interno de quejas a todos los empleados y partes interesadas, incluidos los métodos de distribución (por ejemplo, manuales de empleados, intranet de la empresa) y garantizando que todas las partes conozcan y comprendan el mecanismo interno de quejas.
 |

# Propósito y alcance

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Inserte el nombre de la empresa donde se indica a lo largo del documento.*
* *Describa el propósito del Mecanismo Interno de Quejas, que es proporcionar un proceso para responder a las quejas planteadas por los empleados u otro personal contratado por la Compañía.*
* *Insertar texto que indique el alcance de la aplicación del Mecanismo Interno de Quejas. Por ejemplo, «Este Mecanismo Interno de Quejas se aplica a todos los empleados, a todas las personas con empleo externo, a los voluntarios, a las personas que participan en un proceso de desarrollo profesional y a todos los terceros empleados por el contratista que estén contratados por la Empresa».*
* *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

[Insertar nombre de la empresa ] se dedica a mantener un entorno de trabajo justo, respetuoso y seguro mediante la implementación de un procedimiento integral de quejas y se compromete a mantener los más altos estándares de responsabilidad y transparencia en todas sus operaciones. Este Mecanismo Interno de Quejas es un componente crucial para identificar y abordar conductas corruptas, ilegales o indeseables, incluyendo la Violencia y el Acoso de Género, y todas las formas de acoso, hostigamiento y discriminación. Este Mecanismo Interno de Quejas también incluye la política y los principios de la empresa sobre quejas internas.

Su propósito es ofrecer un procedimiento claro, accesible y transparente para que individuos o grupos planteen inquietudes sobre prácticas indebidas, irregulares, ilegales o corruptas, así como cualquier instancia de violencia de género, acoso, hostigamiento o discriminación que se sospeche que ha ocurrido, está ocurriendo actualmente o puede ocurrir en el futuro.

Este Mecanismo Interno de Quejas se comunicará a todos los empleados, proveedores, contratistas y visitantes de [Insertar nombre de la empresa ] y estará disponible para todas las demás Partes Interesadas y Afectadas que lo soliciten. Se anima a todos los empleados a familiarizarse con este Mecanismo Interno de Quejas y a utilizar los recursos disponibles para abordar cualquier inquietud, sabiendo que su contribución a un ambiente laboral positivo es valorada y protegida.

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

# Objetivos

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

Los objetivos del Mecanismo Interno de Quejas son:

* Crear un medio para que el empleado se comunique con la gerencia;
* Para garantizar que la dirección gestione eficazmente las quejas;
* Para evitar que surjan conflictos en el lugar de trabajo;
* Hacer que los procedimientos disciplinarios sean más aceptables cuando los empleados también tienen los medios para objetar el desempeño de la gerencia; y
* Para crear conciencia sobre los problemas de los empleados o las áreas problemáticas que la gerencia debe abordar.

Además, este Mecanismo Interno de Quejas garantiza que todos los empleados tengan acceso a un proceso claro y equitativo para denunciar y abordar quejas, incluidas las relacionadas con la violencia de género. 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.

# Requisitos legales e internacionales

## Leyes y reglamentos nacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Revise la legislación nacional y local relacionada con quejas internas e incorpórela según sea necesario en esta sección.*
* *Para encontrar legislación nacional sobre mecanismos internos de reclamación, las empresas deben comenzar por investigar la legislación laboral, las normas de seguridad y salud en el trabajo y los códigos de gobierno corporativo de los países donde operan. Entre las fuentes clave se incluyen sitios web gubernamentales, bases de datos legales y 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 crucial 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 Mecanismo Interno de Quejas se ha desarrollado para cumplir con las siguientes leyes y reglamentaciones nacionales:

* *[Enumere todas las leyes y reglamentos nacionales pertinentes]*

## Normas y directrices internacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *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 Mecanismo Interno de Quejas ha sido desarrollado para cumplir con 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 relacionadas con la evaluación y el monitoreo de los impactos en la salud se enumeran a continuación:
	+ Norma de Desempeño 1 – Sistema de Evaluación y Gestión Social y Ambiental: Exige que las empresas establezcan un mecanismo de atención de quejas para los trabajadores y las comunidades locales afectadas por sus operaciones. Esto garantiza que las quejas se aborden con prontitud y transparencia.
* 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 internos para la gestión de quejas y garantizar que estos mecanismos sean legítimos, accesibles, predecibles, equitativos y transparentes.
* Declaración tripartita de principios de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social: Esta declaración de la OIT alienta a las empresas multinacionales a proporcionar canales para la tramitación de quejas y la solución de conflictos, en particular en el contexto de los derechos laborales y las condiciones de trabajo.

# Definiciones

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *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** |
| --- | --- |
| Acoso escolar | Comportamiento negativo repetido y persistente dirigido a una persona o grupo, con la intención de intimidarla, degradarla o humillarla. Este comportamiento puede ser verbal, físico o psicológico y crea un ambiente laboral hostil. |
| Querellante | Cualquier persona que denuncie un incidente, incluido un incidente de violencia de género. |
| 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. |
| 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. |
| 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 entre compañeros, supervisores, clientes o cualquier persona con autoridad sobre otra en el lugar de trabajo o entornos similares. 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. |

# Abreviaturas y acrónimos

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones – Eliminar cuando termine.** *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** |
| --- | --- |
| VBGH | Violencia o acoso de género |
| RRHH | Recursos humanos |
| CFI | Corporación Financiera Internacional |
| OIT | Organización Internacional del Trabajo |
| OCDE | Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos |
| PRNU | Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos |

# Declaración de política

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *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 proporcionar un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo para todos los empleados. No toleramos ninguna forma de violencia de género, incluyendo, entre otros, el acoso sexual, el acoso, la intimidación o la discriminación. Este Mecanismo Interno de Quejas refleja nuestro compromiso con la prevención de la violencia de género, la atención inmediata y confidencial de los incidentes denunciados y el apoyo a las víctimas mediante procedimientos de queja eficaces.

[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 despido, la degradación, el acoso o cualquier otra medida adversa contra un empleado por su participación en un proceso de queja. Cualquier represalia se considerará una infracción grave de este Mecanismo Interno de Quejas y estará sujeta a medidas disciplinarias.

## Principios de un mecanismo interno de quejas eficaz

|  |
| --- |
| *Guía de procedimiento: eliminar cuando haya terminado.** *Proporcionar una lista de principios que sirva como marco de orientación sobre cómo abordar las quejas y brinde 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:

* **Prevención**: [Insertar nombre de la empresa] promueve una cultura de respeto y tolerancia cero hacia la violencia de género a través de programas de concientización, capacitación y comunicación clara de políticas.
* **Denuncias**: Se anima a los empleados a denunciar incidentes de violencia de género de forma inmediata y confidencial. Pueden dirigirse a cualquier supervisor, representante de RRHH o persona de contacto designada.
* **Investigación**: Todas las denuncias de violencia de género se investigarán con prontitud e imparcialidad. Las investigaciones respetarán la confidencialidad y los derechos de todas las partes implicadas.
* **Resolución**: Si se comprueba un incidente de violencia de género, se tomarán las medidas disciplinarias apropiadas contra el perpetrador de acuerdo con las políticas de la empresa y las leyes locales.
* **Apoyo**: [Insertar nombre de la empresa] se compromete a brindar apoyo a las víctimas de violencia de género, incluido el acceso a servicios de asesoramiento, asistencia médica y apoyo legal cuando sea necesario.
* **Capacitación**: Todo el personal de RRHH y la gerencia involucrados en el manejo de quejas recibirán capacitación sobre el proceso, la sensibilidad de los casos y el mantenimiento de la confidencialidad.

# Procedimiento de quejas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Describa los pasos para presentar una queja. Esto debe abarcar todos los aspectos del proceso, desde la presentación hasta la resolución. Las empresas suelen ofrecer canales de denuncia especializados para incidentes de violencia de género, como líneas telefónicas directas o direcciones de correo electrónico confidenciales, para garantizar que la denuncia se gestione con sensibilidad y discreción.*
* *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.*
 |

Al reportar una queja internamente se deberán seguir los siguientes pasos:

* **Denuncias**: Los empleados pueden denunciar incidentes de violencia y acoso de género (VBGH), acoso, hostigamiento o discriminación, ya sea de forma anónima o identificándose ante un supervisor, un representante de RRHH o una persona de contacto designada. Las denuncias pueden presentarse verbalmente, por escrito o a través de los canales oficiales de denuncia de [Insertar nombre de la empresa], incluyendo los siguientes:
	+ Teléfono: [Insertar número de teléfono]
	+ Correo electrónico: [Insertar dirección de correo electrónico]
	+ En línea: [Insertar enlace al formulario de informe en línea]

Además, los empleados pueden utilizar el **Formulario de Denuncia de Quejas,** adjunto como **Anexo A** a este Mecanismo Interno de Quejas, para documentar y presentar formalmente sus quejas. Este formulario está disponible a través del departamento de RR. HH. y en la intranet de la empresa. Idealmente, las quejas deben presentarse dentro de los 90 días posteriores al incidente para garantizar una investigación y resolución oportunas. Sin embargo, las quejas que se presenten después de este plazo se considerarán e investigarán en la medida de lo posible.

* **Acuse de recibo**: Tras la presentación de una queja, [Insertar nombre de la empresa] acusará recibo de la misma en un plazo de 2 días hábiles. Si la queja se presenta mediante el **Formulario de Denuncia de Quejas (Anexo A),** también se proporcionará un acuse de recibo por escrito. En el caso de las denuncias de violencia de género, el acuse de recibo incluirá información sobre los recursos de apoyo disponibles para el denunciante.
* **Registro de Quejas y Mantenimiento de Registros:** Todas las quejas reportadas, incluyendo quejas anónimas, serán registradas en el **Registro de Quejas** , el cual está adjunto como **Anexo B** a este Mecanismo Interno de Quejas. El registro será un documento confidencial mantenido por el departamento de RRHH e incluirá detalles tales como la fecha del informe, la naturaleza de la queja, las partes involucradas y el estado de la investigación. En el caso de quejas anónimas, no se registrarán detalles de identificación del denunciante. Para los casos de VBGH, se tendrá cuidado adicional para asegurar que los detalles sean registrados con mayor sensibilidad a la privacidad del denunciante. El departamento de RRHH será responsable de asegurar que el Registro de Quejas se mantenga actualizado y que todas las entradas sean precisas y completas. La gerencia revisará el Registro de Quejas [insertar período, p.ej. mensual, trimestral] para identificar cualquier patrón o problemas recurrentes y para asegurar que todas las quejas sean manejadas de manera oportuna y efectiva. Los registros de quejas y sus resoluciones se conservarán durante un mínimo de [Insertar período de retención] años de conformidad con los requisitos legales y la política de la empresa.
* **Denuncias anónimas:** Las denuncias anónimas pueden presentarse a través de [insertar canales de denuncia, por ejemplo, una línea directa anónima, un buzón de sugerencias o un formulario en línea seguro]. La empresa tratará las denuncias anónimas con la misma seriedad y cuidado que cualquier otra denuncia. Sin embargo, la capacidad de investigar a fondo puede ser limitada, especialmente si se requiere información adicional y no se puede contactar al denunciante. En el caso de casos de violencia de género, la empresa se esforzará por garantizar que los mecanismos de denuncia anónima sean accesibles y se difundan ampliamente para fomentar la denuncia sin temor a represalias.
* **Investigación**: Posteriormente, la empresa iniciará con prontitud una investigación exhaustiva e imparcial, garantizando el respeto a la privacidad y los derechos de todas las partes involucradas. En el caso de quejas anónimas, la investigación se basará en la información proporcionada, aunque la falta de comunicación directa con el denunciante podría limitar el alcance de la investigación. La investigación será realizada por una persona o equipo cualificado, independiente de las partes implicadas, para garantizar la imparcialidad. En casos de violencia de género, los investigadores contarán con formación específica en el manejo de cuestiones delicadas relacionadas con la violencia de género para garantizar un enfoque comprensivo y de apoyo.
* **Canal de retroalimentación**: Se proporcionará una respuesta formal o actualización al denunciante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la queja. Si se requiere más tiempo para la investigación, se le informará al denunciante sobre la demora y la fecha prevista de finalización. En el caso de quejas anónimas, se puede proporcionar retroalimentación a través del canal de denuncia anónima siempre que sea posible (por ejemplo, a través de un tercero o proveedor externo), aunque la comunicación directa podría no ser viable. En el caso de quejas por violencia de género, la empresa puede ofrecer recursos adicionales o apoyo de seguimiento al denunciante, según la naturaleza del caso.
* **Resolución**: Si la investigación confirma la denuncia, [Insertar nombre de la empresa] tomará las medidas correctivas y disciplinarias pertinentes contra el autor, de acuerdo con las políticas de la empresa y los requisitos legales. Cuando corresponda, se actualizarán las políticas de la empresa. Se informará al denunciante del resultado, incluidas las medidas adoptadas, en un plazo razonable. En los casos de quejas anónimas, se registrará la resolución y se tomarán las medidas necesarias, aunque es posible que no sea posible informar al denunciante anónimo. En casos de violencia de género, el proceso de resolución puede incluir una revisión de las medidas de seguridad y garantizar la protección del denunciante en el lugar de trabajo.
* **Apelaciones**: Tanto el denunciante como el denunciado tienen derecho a apelar la decisión si consideran que el resultado fue injusto o que el proceso fue defectuoso. Las apelaciones deben presentarse por escrito, explicando los motivos. La empresa revisará la apelación y seguirá un proceso justo para reevaluar el caso. Si no existe un procedimiento formal de apelación, la empresa designará a un gerente superior o un revisor independiente para que gestione la apelación y garantice la imparcialidad. En los casos de violencia de género, el proceso de apelación puede agilizarse para garantizar una resolución oportuna y el apoyo al denunciante.
* **Confidencialidad**: Todos los informes y procedimientos relacionados con la violencia de género se gestionarán con estricta confidencialidad, garantizando que la información solo se comparta cuando sea estrictamente necesario y de conformidad con las obligaciones legales. Se recordará a todo el personal involucrado en la investigación la importancia de la confidencialidad, especialmente en casos de violencia de género, para proteger a las personas afectadas.
* **Capacitación y Concientización**: [ Insertar nombre de la empresa ] se compromete a prevenir la violencia de género y ofrecerá programas regulares de capacitación y concientización a todos los empleados. Estos programas abordarán la naturaleza de la violencia de género, el procedimiento de quejas de la empresa y los derechos y responsabilidades de todos los empleados conforme a este Mecanismo Interno de Quejas. La capacitación específica sobre violencia de género será obligatoria para todo el personal, en particular para quienes ocupen puestos de supervisión o de RR. HH.
* **Comunicación y difusión**: [Insertar nombre de la empresa] comunicará y difundirá activamente este Mecanismo Interno de Quejas a todos los empleados y partes interesadas. Esto incluirá la incorporación del Mecanismo Interno de Quejas en los manuales del empleado, su difusión a través de la intranet de la empresa y la realización de sesiones informativas para garantizar que todos conozcan los mecanismos de denuncia, los procedimientos y sus derechos y responsabilidades en virtud del Mecanismo Interno de Quejas. También se proporcionarán recordatorios y actualizaciones periódicas para reforzar la comprensión y el cumplimiento. La información sobre violencia de género se destacará en las comunicaciones pertinentes para garantizar su visibilidad y accesibilidad para los empleados.

# Registro de quejas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Enumere el tipo de información necesaria para completar un registro de quejas.*
* *Especifique el período de tiempo para informar una queja, por ejemplo, puede agregar lo siguiente: "Una queja debe registrarse dentro de los 90 días a partir de la fecha en que el empleado tuvo conocimiento del acto, sin embargo, las quejas más allá de este plazo se considerarán e investigarán en la medida de lo posible".*
* *A continuación se muestra un texto de ejemplo. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

La siguiente información debe incluirse/ingresarse en el Registro de Quejas:

* Fecha en que se recibió/recibió la queja;
* Nombre y datos de contacto del reclamante (si no es anónimo);
* Descripción de la queja;
* Fecha en que se envió el acuse de recibo;
* Departamento encargado de gestionar la reclamación;
* Medidas adoptadas para resolver la queja, incluidos los detalles de la resolución discutida y acordada con el(los) reclamante(s);
* Resultado de las acciones implementadas; y
* Estado de la queja (abierta, resuelta, no resuelta, escalada o abandonada).

# Gestión de registros

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Describa el proceso para documentar todos los resultados, hallazgos y medidas tomadas desde el momento en que se presentó la queja hasta el momento en que se logró una resolución.*
* *A continuación se muestra un texto de ejemplo. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

La empresa conservará una copia de la correspondencia original sobre la queja. Durante cada etapa del proceso, se registrará el progreso de la queja , y se enviará o emitirá una copia al Departamento de Recursos Humanos. La información relevante de estos registros se registrará en el **Registro de Quejas** (**Anexo B**), que el Departamento de Recursos Humanos mantendrá para garantizar un registro detallado y preciso de todas las quejas y las medidas adoptadas.

Tras el cierre del asunto, la queja original, junto con las actas correspondientes y cualquier documentación relacionada del Registro de Quejas, se archivará en el expediente personal del empleado. Esto servirá como registro completo de las medidas adoptadas y la resolución final de la queja, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de las inquietudes laborales.

# Colaboración y apoyo

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Describa el nivel/tipo de apoyo (por ejemplo, de compañeros de trabajo y/o representantes sindicales) al que tiene derecho el reclamante durante todo el proceso de queja.*
* *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

La empresa, el denunciante y, en su caso, el sindicato correspondiente colaborarán para alcanzar una resolución aceptable para todas las partes involucradas. Los empleados tienen derecho a estar acompañados por un compañero, un superior inmediato o un representante sindical durante cualquier reunión relacionada con las quejas para garantizar un diálogo justo y comprensivo.

Se proporcionarán a los empleados involucrados las actas de todas las reuniones y debates sobre quejas. Si una queja afecta a un grupo de empleados, estos podrán designar una delegación de hasta tres representantes, incluyendo representantes sindicales si corresponde, para abordar la queja colectivamente.

# Procedimiento disciplinario

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Describa 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. Esto debe estar en consonancia con la política disciplinaria general de la empresa, detallando los posibles resultados del proceso de quejas que podrían implicar medidas disciplinarias. Se mantiene separado del procedimiento, ya que se refiere a las acciones que ocurren una vez concluido el procedimiento de quejas. 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 una investigación de la empresa determina que algún empleado es culpable de acoso laboral, intimidación o cualquier otra forma de conducta indebida, 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.

Además, si una investigación determina que un empleado ha presentado a sabiendas una denuncia falsa o ha acusado maliciosamente a otro empleado de mala conducta, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes contra quien la haya presentado. La empresa se compromete a garantizar que el mecanismo de quejas se utilice de forma responsable y cumpla su propósito de fomentar un entorno de trabajo seguro y respetuoso.

# Roles y responsabilidades

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar cuando termine.** *Proporcionar los nombres y cargos del personal que es responsable de los diferentes aspectos del Mecanismo Interno de Quejas.*
* *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

Las funciones y responsabilidades clave para la implementación de este Mecanismo Interno de Quejas se describen en la **Tabla 13 ‑1** *[Modificar según sea necesario].*

**Tabla 13 ‑1 : Funciones y responsabilidades clave**

| **Role** | **Responsabilidad** |
| --- | --- |
| **Todos los empleados** | * Comprender la política y los principios de la empresa sobre quejas internas y el Mecanismo de Quejas Internas.
* Participar en programas de capacitación y concientización relacionados con el mecanismo de quejas.
* Informar cualquier problema o queja de acuerdo con el proceso establecido.
* Apoyar a los colegas que puedan estar pasando por el proceso de queja, manteniendo la confidencialidad y el respeto.
 |
| **Empleado (que plantea la queja)** | * Reporte sus quejas a la persona de contacto designada, como un supervisor, un representante de RRHH o a través de canales anónimos.
* Proporcionar información precisa y honesta durante el proceso de queja.
* Participar en el proceso de quejas, incluida la asistencia a reuniones si es necesario.
 |
| **Apoyo a los empleados / Representante sindical** | * Acompañar al empleado a cualquier reunión o discusión relacionada con la queja.
* Ofrecer apoyo emocional y orientación durante el proceso.
* Asegúrese de que las preocupaciones del empleado sean comunicadas y comprendidas en su totalidad por los representantes de la empresa.
 |
| **Gerente de línea** | * Escuche la queja del empleado y documéntela con precisión.
* Intente resolver los problemas menores directamente, si es posible y apropiado.
* Remitir las quejas más graves al departamento de RRHH o a la autoridad designada.
* Garantizar la confidencialidad y la no represalia hacia el denunciante.
 |
| **Representante de RRHH** | * Recibir y documentar quejas de los empleados.
* Realizar o coordinar investigaciones sobre la queja denunciada.
* Mantener registros de todas las quejas, investigaciones y resultados.
* Comunicar los hallazgos y resoluciones al reclamante y a cualquier otra parte relevante.
* Asegúrese de que todos los procesos se lleven a cabo de manera imparcial y de acuerdo con la política de la empresa.
 |
| **Gerente Senior** | * Revisar quejas que involucren asuntos más serios o complejos.
* Brindar apoyo al departamento de RRHH durante investigaciones o procesos de toma de decisiones.
* Manejar las apelaciones de los empleados que no están satisfechos con el resultado de su queja.
* Asegúrese de que el mecanismo de quejas se implemente y se respete de manera efectiva.
 |
| **Oficial de Ética y Cumplimiento** | * Manejar quejas que involucren posibles violaciones éticas, corrupción o mala conducta grave.
* Proporcionar un punto de contacto alternativo para los empleados que no deseen informar quejas a su supervisor inmediato o al departamento de Recursos Humanos.
* Garantizar la confidencialidad y la imparcialidad durante todo el proceso de queja.
* Supervisar el proceso de quejas para garantizar su imparcialidad y el cumplimiento de los requisitos legales.
* Gestionar las apelaciones y garantizar que el proceso sea transparente y exhaustivo.
 |
| **Comité de Seguimiento de Quejas (si corresponde)** | * Revisar y supervisar periódicamente la eficacia del mecanismo de quejas.
* Recomendar mejoras o actualizaciones al Mecanismo Interno de Quejas.
* Asegúrese de que todas las quejas se gestionen de manera coherente y justa en toda la organización.
 |
| **Consejo Jurídico** | * Asesorar a la empresa sobre las obligaciones legales y riesgos relacionados con la reclamación.
* Asegúrese de que el proceso de quejas cumpla con todas las leyes y regulaciones pertinentes.
* Coadyuvar en la resolución de conflictos que puedan tener consecuencias legales para la empresa.
 |
| **Oficial de Capacitación y Desarrollo** | * Desarrollar y brindar programas de capacitación sobre el mecanismo de quejas, violencia de género, acoso, hostigamiento y discriminación.
* Asegúrese de que todos los empleados comprendan sus derechos y responsabilidades según la política de quejas.
* Brindar concientización continua y capacitación de actualización para mantener el Mecanismo de Quejas Internas en la mente de los empleados.
 |

# Anexo A: Plantilla de formulario de denuncia de quejas

El Formulario de Denuncia de Quejas sirve como documento estandarizado para que los empleados registren y presenten sus quejas. Se adjunta como anexo a este Mecanismo Interno de Quejas y también está disponible a través del departamento de Recursos Humanos y en la intranet de la empresa.

**Formulario de quejas de [insertar nombre de la empresa]**

| Número de referencia de la queja: | *[Solo para uso de oficina]* |
| --- | --- |
| Fecha de presentación: DD/MM/AAAA] |

Detalles del empleado

| Nombre: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| --- | --- |
| ID del empleado: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Departamento: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Puesto/Título del trabajo: |  |
| Número de teléfono: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Dirección de correo electrónico: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Detalles de la queja

| Tipo de queja: *(Marque todas las que correspondan)* |  |
| --- | --- |
| ☐ Acoso (incluida la violencia de género) | ☐ Acoso escolar |
| ☐ Discriminación | ☐ Comportamiento inapropiado, irregular, ilegal o corrupto |
| ☐ Trato injusto | ☐ Condiciones de trabajo |
| ☐ Preocupaciones de seguridad | ☐ Cuestiones contractuales |
| ☐ Otro (especifique): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

| Fecha(s) del incidente(s): | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| --- | --- |
| Ubicación del incidente(s): | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

| Descripción del incidente(s): | *(Proporcione una descripción detallada de la queja, incluidas las fechas y horas relevantes, las personas involucradas y la naturaleza del incidente. Adjunte hojas adicionales si es necesario).* |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

| Testigos (si los hay): | *(Proporcione los nombres y datos de contacto de cualquier testigo que pueda respaldar su queja).* |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Medidas adoptadas

| ¿Ha planteado esta queja a su supervisor/gerente de línea? | ☐ Sí ☐ No |
| --- | --- |
| Si es así, ¿cuál fue el resultado? | *(Proporcione detalles de cualquier discusión o acción tomada hasta el momento).* |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Resultado deseado

| Indique qué resultado o resolución busca: | *(Sea específico acerca de lo que le gustaría que sucediera para resolver esta queja).* |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Confidencialidad y anonimato

| ¿Le gustaría que esta queja sea tratada de forma anónima? | ☐ Sí ☐ No |
| --- | --- |
| ¿Da su consentimiento para que sus datos se compartan con quienes investigan esta queja? | ☐ Sí ☐ No |

Firma

| Firma del empleado: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| --- | --- |
| Fecha: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***Solo para uso de RR.HH. y administración***

| Fecha de recepción de la queja: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| --- | --- |
| Acuse de recibo enviado el: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Oficial investigador asignado: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Fecha de inicio de la investigación: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Fecha de finalización de la investigación: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

| Resultado/Resolución: | *(Incluya detalles del resultado de la investigación y cualquier acción tomada).* |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

| Acciones de seguimiento: | *(Si corresponde)* |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Revisión final completada el: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma:| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Anexo B: Plantilla de registro interno de quejas

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

Es mantenido por el departamento de RRHH y se adjunta como anexo a este Mecanismo de Quejas Internas.