

Procedimiento de Gestión – QUEJA Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS

Código: PG-18-8.8.3

Revisión: 02

Fecha: 21/02/2023

Página: 1 de 2

Objetivo

En este procedimiento se establecen los requisitos para gestionar una queja o reclamo recibido por parte del cliente, organismo publico u otra parte interesada.

Alcance

Se aplica a quejas y reclamos recibidos de manera formal ya sea de un cliente, organismo publico u parte interesada. Cualquier miembro de Entheus es susceptible de recibirlos, por cualquier medio.

Desarrollo

Se establece un procedimiento de quejas y reclamos, mediante el cual cualquier interesado interno o externo que crea que existen incumplimientos con esta norma, o violaciones de las leyes internacionales, nacionales y locales, o de los derechos humanos, pueda presentar un reclamo.

Se establece que la organización, o las personas que trabajen en su nombre, no pueden tomar represalias contra nadie que presente una queja o coopere en la investigación de una queja.

Los procedimientos de quejas y reclamos no son solamente para documentar las quejas; sino para resolver disputas identificando las causas fundamentales, mejorando la rendición de cuentas, evaluando los criterios de eficacia e impulsando una cultura de mejora continua.

Una vez que se ha verificado una queja o reclamo, se deben implementar acciones correctivas de manera acelerada.

Se establece la responsabilidad del Coordinador del Sistema de Gestión para gestionar los esfuerzos a fin de investigar y resolver cualquier queja que reciba la organización alegando acciones que amenacen la vida, los derechos o la seguridad de las personas, o que no estén o según lo requiera el cliente.

Se establecen los siguientes requisitos

- a) La presentación de la denuncia o agravio, puede ser presentada por el sitio web o por cualquier canal de comunicación;
- b) Se documentará la presentación de información del remitente, incluida la información que lo corrobore;
- c) Entheus tiene un plazo de 48 hs desde la presentación del reclamo, para su análisis y respuesta preliminar y un plazo de 15 días para completar las investigaciones y comunicar los resultados;
- d) Toda la información relevada en relación con el tratamiento de quejas y reclamos se trata como información confidencialidad y se resguarda la privacidad de todas las partes interesadas;
- e) Según sea necesario intervienen todos los niveles jerárquicos para el proceso de resolución, los reclamos son analizados y seguidos en las reuniones de comité periódicas;
- f) Según sea necesario se procede a una investigación interna pudiendo dar intervención a autoridades, partes interesadas o fuerzas de seguridad externas;
- g) toda la información documentada relacionadas con la queja e investigación son almacenadas por diez años como mínimo;
- h) se dispondrán las acciones disciplinarias correspondientes en relación a lo pautado en los reglamentos internos;

Procedimiento de Gestión – QUEJA Y RECLAMOS INTERNOS Y EXTERNOS

Código: PG-18-8.8.3

Revisión: 02

Fecha: 21/02/2023

Página: 2 de 2

i) para la resolución de quejas o agravios se implementarán acciones para evitar que se repitan de acuerdo al procedimiento “No Conformidades y Acciones Correctivas”;

j) Una vez cerrado el reclamo se procede a la documentación y comunicación de resultados a todas las partes involucradas;

k) En el caso que se haya tipificado un delito notificación a las autoridades correspondientes;

l) Anualmente se revisará este procedimiento para su evaluación de la eficacia de los procedimientos de quejas y reclamos.

CUADRO DE CONTROL

Elaboró: Calidad

Revisó: Legales

Aprobó: Dirección