**OBJETIVO**

Establecer un sistema transparente para el manejo y atención de quejas relacionadas con los derechos humanos, reclamos en cuestión de discriminación, inconformidades, entre otros. El procedimiento explica los pasos a seguir asegurando la confidencialidad en el proceso y no represalias para él informante.

**INTRODUCCIÓN**

Las quejas, cuando son adecuadamente manejadas, son un componente importante para la mejora continua, y en el caso de aquellas relacionadas con los derechos humanos, trato inhumano o severo o discriminación permiten resolver situaciones que son un obstáculo para el cumplimiento de las políticas de protección a los derechos humanos y responsabilidad social hacia los trabajadores de la empresa y a un adecuado ambiente de trabajo.

**RESPONSABILIDAD**

* El responsable del área de derechos humanos en conjunto con un representante de los trabajadores: deben identificar, documentar y dar seguimiento a la queja, así como a la efectividad de la acción correctiva implementada.
* Dirección: deben gestionar los recursos humanos, de tiempo y financieros necesarios para que se logre una gestión efectiva de la queja. Así como delegar efectivamente las tareas que en este procedimiento se establecen.

**PROCEDIMIENTO**

1. La Dirección se encargará de que se coloquen buzones para quejas en lugares estratégicos, y se encargará de que haya formularios y bolígrafos disponibles junto a los mismos para que los empleados puedan exponer sus inconformidades de forma anónima.
2. Se dará a conocer a los empleados mediante campañas de información los mecanismos para presentar quejas de forma anónima y la forma cómo serán atendidas en la empresa.
3. Los buzones de quejas se mantendrán cerrados con llave y solo el responsable del área de derechos humanos tendrá acceso a ellos.
4. El responsable del área de derechos humanos y un representante de los trabajadores (puede ser un comisionado elegido por ellos mismos) se encargaran de gestionar o llevar a cabo todos los arreglos, negociaciones o acciones necesarias con las personas indicadas y tomando en cuenta la naturaleza de la queja con el fin de resolverla. Se debe registrar la fecha de inicio de gestión de la queja y el fin de esta.
5. El responsable del área de derechos humanos y el representante comisionado de los trabajadores presentará las conclusiones de su investigación a la Dirección, junto con su recomendación respecto al proceder a seguir para resolverla.

**FRECUENCIA**

Asegúrese de registrar, dar seguimiento y cierre a cada queja que se presente.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

* Política de Derechos Humanos
* Formato de gestión de quejas
* Formato de quejas

**ACCIONES CORRECTIVAS**

Modificaciones, adiciones o sustituciones en políticas, procedimientos o reglamentos para proteger los derechos humanos de los afectados.

Amonestaciones verbales, actas administrativas, suspensión de actividades o incluso el despido si existe algún o algunos responsables directos.

Y aquellas particulares determinadas en el plan de acción para cada queja en específico.

**VERIFICACIÓN**

Este documento deberá revisarse anualmente como mínimo, o cuando cualquier cambio sea necesario.

El Gerente General en conjunto con el personal involucrado, tendrán que revisar anualmente la eficacia y aplicabilidad de este documento.

|  |  |
| --- | --- |
| **Revisó: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **NOMBRE** | **Aprobó: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **NOMBRE** |
|  |  |