





Política de atención, seguimiento y solución de quejas, sugerencias y comentarios

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Contenido

Objetivo general	2
Objetivo específico.....	2
Alcance	2
Responsables	2
Política	3
Generales	3
Procedimiento	4
Uso de buzón	4
Diagrama de flujo.....	5
Uso de buzón	5
Anexos	6
Glosario.....	7
Referencias	8
Control de cambios.....	8

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Objetivo general

Establecer la metodología que permita atender, dar seguimiento y solucionar quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones de los/as colaboradores/as, para proporcionar calidad en el servicio y atención pertinente, dando solución a través del departamento de Recursos Humanos de acuerdo con lo que se haya depositado en el buzón.

Objetivo específico

Identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo, logrando estar dentro de un proceso de aprendizaje y mejora continua.

Alcance

La presente política aplica para todo el personal de la compañía en todos los niveles jerárquicos y en todas las sucursales.

Responsables

Gerencia de Recursos Humanos: Revisar los informes que se recaban al final de la solución de la información que se obtiene.

Jefatura de Recursos Humanos: Revisar informes sobre las soluciones y el seguimiento a las quejas, sugerencias y comentarios que se depositan en el buzón.


Jefatura de Recursos Humanos: Supervisar el correcto funcionamiento de la presente política, buscando la transparencia en cada los procedimientos.

Generalistas de Recursos humanos: Supervisar, monitorear y recolectar todos los formatos de las quejas, sugerencias y comentarios quincenalmente, los viernes de la semana así mismo dirigirlos a cada departamento correspondiente.

Personal de otros departamentos: Pueden ser observadores en la recolección de los formatos de las quejas, sugerencias y comentarios semanalmente, excepto directivos y jefes de área.

Colaborador/a: Llenar correctamente el formato de buzón de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones con su respectiva solicitud y/o incluir en el formato libre la información necesaria para realizar el seguimiento.


Representante de colaboradores/as: Participar en resolución de los hallazgos.

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Política

Generales

- Los buzones de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones serán supervisados por el personal del Departamento de Recursos Humanos.
- Los buzones de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones serán revisados con una periodicidad de 15 días, los viernes de cada semana.
- Serán consideradas todas las solicitudes ingresadas ya sea de manera verbal o escrita dirigidas a la empresa con los datos llenados completamente y aquellas que sean anónimas, para dar seguimiento a cada una de ellas.
- El Departamento de Recursos Humanos llevará a cabo un registro de todas las quejas, sugerencias y comentarios ingresadas, presentando informes ante la gerencia del departamento para ser analizados y turnados a los departamentos correspondientes.
- Él/la representante de los/as colaboradores/as participará en la recolección de los formatos en los buzones.
- Él/la generalista de Recursos Humanos siempre irá junto él/la representante de los/as colaboradores a recoger los formatos en cada uno de los buzones de las instalaciones, esto para cuidar la transparencia de este procedimiento.
- Recursos Humanos será responsable de buscar las soluciones de cada una de las quejas y/o problemáticas que se susciten de los buzones y/o de las quejas verbales.
- Si la queja y/o problemática está dirigida a un departamento en particular, esta se designará al/la líder/esa del área mencionada.
- Recursos Humanos dará un seguimiento puntual con los departamentos involucrados en los hallazgos de los buzones.
- Cada queja y/o problemática tendrá un periodo de respuesta de 1 a máximo 30 para cerrar los hallazgos.

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Procedimiento

Uso de buzón

No.	Responsable	Actividad
1.1	Colaborador/a	Elaboración de queja, sugerencia, comentario y/o felicitaciones ya sea de manera verbal o escrita.
1.2		Difusión del nuevo sistema de comunicación.
1.3		Apertura de buzónes, se establece un formato de revisión periódica de los buzónes, el cual se manejará con un calendario que será tachado en cada revisión.
1.4		Recepción el buzón de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones, será abierto los viernes de cada quince días, para su revisión y se registrará en el formato de bitácora de revisión de buzónes.
1.5		Valoración del seguimiento: a) No aplica: Se registra la causa de no aplicación a proceso, se informa el motivo, se registra y finaliza el proceso. b) Sí aplica: Seguimiento de proceso (Continúa en 1.6).
1.6	Personal de recursos Humanos / Responsable de colaboradores/as	Valoración de partes involucradas, según la queja, sugerencia, comentario y/o felicitación se valoran las partes involucradas.
1.7		Se determina y ejecutan las acciones correctivas de dicha queja, sugerencia, comentario y/o felicitación tomando en cuenta las partes involucradas.
1.8		Se genera el seguimiento del caso y su obtención de resultados con base a las acciones correctivas ejecutadas y se registra el resultado obtenido. Con un tiempo de 15 a 30 días máximo de seguimiento con los trabajadores involucrados y solución dependiendo la clasificación del caso. - Prioridad A: Remuneraciones y prestaciones, acosos, trabajo infantil, discriminación, accidentes laborales, violencia laboral. - Prioridad B: enfermedades generales, movilidad externa e interna, servicio de comedores.
1.9		Se realiza la notificación de la respuesta y acción correctiva de la queja, sugerencia, comentario y/o felicitación generada.
1.10		Realizar acciones de mejora en respuesta y acción correctiva de la queja, sugerencia, comentario y/o felicitación generada.
1.11		Registro de acciones correctivas.


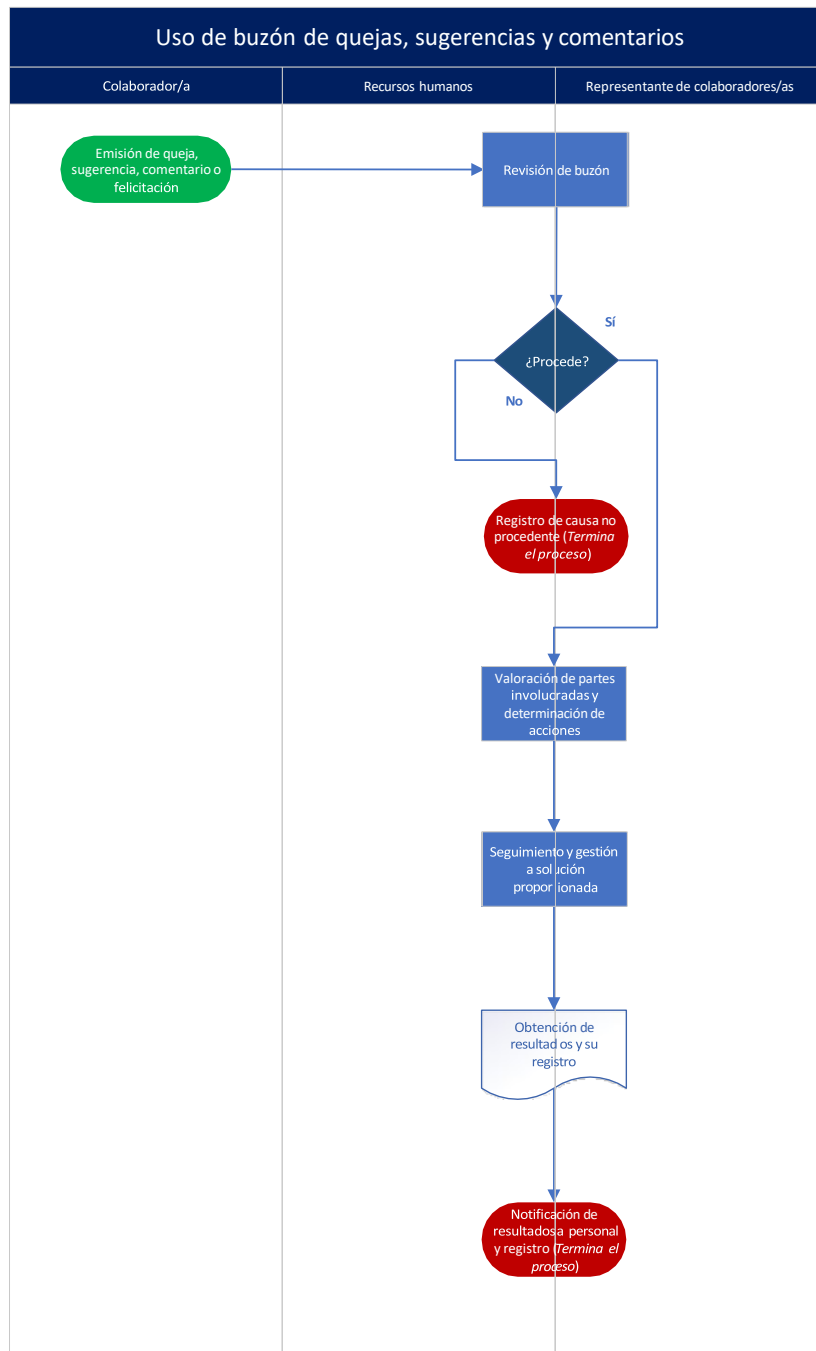

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Diagrama de flujo

Uso de buzón



	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Anexos




Pregunta ☐ Sugerencia ☐ Reclamo ☐ Felicitación ☐


Área y/o departamento a donde va dirigido:

Espacio para el mensaje:

***NOTA:** Toda la información aquí escrita será manejada de forma confidencial y por ningún motivo se tomarán represalias.

Tu opinión es muy importante para nosotros/as

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

		Manual de Recursos humanos Formato de bitácoras, buzón de quejas	N° Control FO-RH-007
		Fecha de emisión	16-23
		Fecha de revisión	16-25
		Vigencia	2 años
		Edición	N° 2

No. Buzón	Fecha	Procedimiento	Motivo	Prioridad	Observaciones	Firma de revisión

Glosario

Acciones Correctivas: Acción que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema.

Análisis: Examinar detalladamente una cosa, separando o considerando por separado sus partes, para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones.

Apertura: Acción de abrir o abrirse algo. Acto con que da comienzo el desarrollo de un acto o de la actividad en una corporación o en un lugar.


Buzón: Canal de comunicación que tiene como objetivo recoger los comentarios del personal.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca de la empresa.

Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por él/la colaborador/a o partes interesadas.

Solicitud: Petición para que la parte opuesta voluntariamente brinde una respuesta positiva o negativa al respecto.

Notificación: Acción de notificar, documento en el que se notifica o se comunica alguna información de manera oficial.

	Manual de Recursos Humanos		N° Control PO-RH-015
	Política de Buzón de Quejas		
	Fecha de emisión	Ago -22	
	Fecha de revisión	Ago - 24	
	Vigencia	2 años	
	Edición	N ° 2	

Valoración: Acción o efecto de valorar, tener en cuenta algo, examinando con atención las ventajas e inconveniente para determinar su importancia.

Referencias

No aplica.

Control de cambios

Fecha de emisión	Fecha de vigencia	Autor/a	Descripción del cambio

ELABORA	VALIDA	VALIDA Y AUTORIZA	AUTORIZA