**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS** | **ELAB./MODIFICADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** | Daniela Oscorima | Renato Bravo | Renato Bravo |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  | Firma Renato | Firma Renato |
| **FECHA** | 03/01/2023 | 03/01/2023 | 03/01/2023 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[**1.** **OBJETIVO** 3](#_Toc154572295)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc154572296)

[**3.** **REFERENCIA** 3](#_Toc154572297)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc154572298)

[**5.** **RESPONSABILIDADES** 3](#_Toc154572299)

[**6.** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 5](#_Toc154572300)

[**7.** **REGISTRO** 8](#_Toc154572301)

# **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para el trámite y resolución de las quejas y sugerencias que presenten los clientes, terceros, trabajadores u otras partes interesadas.

# **ALCANCE**

Se aplica a todas las actividades que se lleven a cabo en la organización.

# **REFERENCIA**

* Norma Internacional ISO 9001-2015.

# **DEFINICIONES**

* **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos y/o servicios, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
* **Sugerencia:** Es la propuesta, insinuación o sugerencia. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

# **RESPONSABILIDADES**

**Gerencia de Administración y Finanzas:**

* Revisar semanalmente sus correos, para verificar si existen quejas y/o sugerencias.
* Recibir la queja de clientes, proveedores y terceros y gestionarla, resolviéndola directamente o dirigiéndola al área respectiva.
* Enviar una copia de la queja recibida a la Coordinación SIG.
* En caso de dirigir la queja y/o sugerencia a otra área, solicitar respuesta dentro de los lapsos establecidos.
* Enviar la respuesta a la persona que emitió la queja, y verificar si está conforme con la solución generada, en caso de que el reclamante no esté conforme se evaluará el caso y de ser necesario se generará una nueva solución. Se debe remitir el reporte de queja a la Coordinación SIG, con los soportes correspondientes, incluyendo la notificación al afectado.
* En caso de una sugerencia, evaluar si se implementará dentro de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y reportar su actualización.
* En caso de tratarse de una No Conformidad del servicio, será tratada según el SIG-PRO-004 Procedimiento de Servicio No Conforme

**Coordinador de Gestión del talento humano:**

**•** Revisar semanalmente el “Buzón de Quejas y Sugerencias” para verificar si existen quejas y/o sugerencias, así como, los correos electrónicos recibidos y WhatsApp.

• Recibir la queja y/o sugerencia de los trabajadores y gestionarla, resolviéndola directamente o dirigiéndola al área respectiva.

• En caso de dirigir la queja y/o sugerencia a otra área, solicitar respuesta dentro de los lapsos establecidos.

• Enviar la respuesta a la persona que emitió la queja, y verificar si está conforme con la solución generada, en caso de que el reclamante no esté conforme se evaluará el caso y de ser necesario se generará una nueva solución. Se debe remitir el reporte de queja a la Coordinación SIG, con los soportes correspondientes, incluyendo la notificación al afectado.

• En caso de tratarse de una No Conformidad o No Conformidad Potencial, será tratada según el

**Jefes y/o Supervisores:**

**•** Recibir la queja y/o sugerencia de los trabajadores y gestionarla; y enviar una copia de la queja y/o sugerencia recibida, a la Coordinación SIG y Coordinación de Gestión del Talento Humano.

**•** Recibir la queja y/o sugerencia de los clientes y gestionarla con inmediatez; y enviar una copia de la queja y/o sugerencia recibida, a la Coordinación SIG, área comercial y Gerencia General.

• Enviar la respuesta a la persona que emitió la queja, y verificar si está conforme con la solución generada, en caso de que el reclamante no esté conforme se evaluará el caso y de ser necesario se generará una nueva solución. Se debe remitir el reporte de queja a la Coordinación SIG y Coordinación de Gestión del Talento Humano, con los soportes correspondientes, incluyendo la notificación al afectado.

• En caso de no tener competencia para resolver la queja notificar al trabajador dentro de los siguientes tres (3) días hábiles de recibida la queja, que debe dirigirla ante La Coordinadora de Gestión del Talento Humano.

**Coordinador SIG:**

• Apoyar a las otras áreas en el tratamiento de las quejas.

• Tener el registro de todas las quejas.

• Gestionar las quejas que le competen a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Coordinación de Gestión del Talento Humano, en ausencia temporal de sus encargados.

• Colocar un número correlativo a las quejas.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Matrixconsulting mediante el presente procedimiento establece los lineamientos para que sus grupos de interés (clientes, proveedores, terceros, colaboradores, entre otros) emitan alguna queja o sugerencia de manera confidencial, imparcial, sin represalias, con mecanismos accesibles y disponibles, para hacer quejas concernientes con el lugar de trabajo y/o no conformidades con la responsabilidad económica, social y ambiental de la organización, y denunciar prácticas ilegales o conductas inapropiadasdetectadas en la organización tales como corrupción, hostigamiento sexual, discriminación por sexo, raza, religión, u otras diferencias.

**Clientes:**

* Deben dirigir sus quejas y/o sugerencias de los servicios ofrecidos, mediante correo electrónico, mensaje de WhatsApp o llamada telefónica; al ejecutivo (a) comercial que atendió la cotización del servicio; y/o al jefe o supervisor de proyectos que ejecutó el servicio.
* La persona que recibe la queja la gestiona o remite al área correspondiente.
* La persona encargada de gestionar la queja verifica si la misma procede o no, en caso de no proceder deberá responder con los argumentos válidos, si la queja procede deberá realizar las actividades correspondientes para resolverla.
* Si la queja es de suma importancia se debe solicitar la instrucción de la Gerencia General, el responsable de resolverla seguirá el debido proceso con la instrucción dada.
* En el plazo de tres (3) días hábiles de recibida la queja se indicará al afectado si la misma procede o no, en caso de no proceder se darán las justificaciones, si procede se indicarán las medidas que se van a adoptar para solventarla y en qué plazo.
* En caso de tratarse de una No Conformidad del servicio, será tratada según el SIG-PRO-004 Procedimiento de Servicio No Conforme.

**Proveedores:**

Deben dirigir sus quejas y/o sugerencias, mediante correo electrónico, a través de cualquiera de los siguientes medios:

• Vía correo electrónico: Dirigido al área de administración y finanzas.

* Vía correo electrónico: [quejasysugerencias@matrixinventarios.com](mailto:quejasysugerencias@matrixinventarios.com)

• Página web “www.matrixinventarios.com” en el apartado de “Contacto”.

• A través del formulario de quejas y sugerencias: <https://docs.google.com/forms/d/1oNZaSnMlBBtvxOtCvS41uVhYmZMrTR2iyeivVqVF-Qk/edit>

**Trabajadores:**

Los trabajadores deben presentar las quejas y/o sugerencias relacionadas a sus labores ante su supervisor inmediato, en caso de no recibir respuesta en el tiempo indicado presentar la queja y/o sugerencias, mediante correo electrónico, a través de cualquiera de los siguientes medios:

• Vía correo electrónico: [recursoshumanos.matrix@gmail.com](mailto:recursoshumanos.matrix@gmail.com)

* Vía correo electrónico: [quejasysugerencias@matrixinventarios.com](mailto:quejasysugerencias@matrixinventarios.com)

• Página web “www.matrixinventarios.com” en el apartado de “Contacto”.

• A través del formulario de quejas y sugerencias: <https://docs.google.com/forms/d/1oNZaSnMlBBtvxOtCvS41uVhYmZMrTR2iyeivVqVF-Qk/edit>

• Whatsapp de Recursos Humanos (Aplica sólo para trabajadores internos y externos).

**Otras partes interesadas:**

Deben dirigir sus quejas y/o sugerencias, mediante correo electrónico, a través de cualquiera de los siguientes medios:

* Vía correo electrónico: [quejasysugerencias@matrixinventarios.com](mailto:quejasysugerencias@matrixinventarios.com)

• Página web “www.matrixinventarios.com” en el apartado de “Contacto”.

• A través del formulario de quejas y sugerencias: <https://docs.google.com/forms/d/1oNZaSnMlBBtvxOtCvS41uVhYmZMrTR2iyeivVqVF-Qk/edit>

Si la persona desea tener respuesta debe indicar los datos de contacto tales como: nombre y apellido, documento de identidad, empresa, cargo, teléfono (Whatsapp), correo electrónico; en caso contrario puede realizarla de forma anónima. La queja debe ser lo más explícita posible e incluir documentos adjuntos que la sustenten (cuando aplique).

* 1. **Tratamiento de la queja y/o sugerencia**

**Quejas**

* La persona que recibe la queja la gestiona o remite al área correspondiente.
* La persona encargada de gestionar la queja verifica si la misma procede o no, en caso de no proceder deberá responder con los argumentos válidos, si la queja procede deberá realizar las actividades correspondientes para resolverla.
* Si la queja es de suma importancia se debe solicitar la instrucción de la Gerencia General, el responsable de resolverla seguirá el debido proceso con la instrucción dada.
* En el plazo de tres (3) días hábiles de recibida la queja se indicará al afectado si la misma procede o no, en caso de no proceder se darán las justificaciones, si procede se indicarán las medidas que se van a adoptar para solventarla y en qué plazo.
* El tratamiento de quejas de clientes es de máximo un (1) día, en donde el flujo de comunicación es por correo o por llamada telefónica; sin embargo, la comunicación finaliza con la formalidad del correo.

**Sugerencias**

* La persona que recibe la sugerencia la gestiona o remite al área correspondiente.
* La persona encargada de gestionar la sugerencia verifica si a qué proceso, procedimiento y/o formato de nuestro Sistema Integrado de Gestión está relacionado; y evaluará si se acepta la sugerencia y modificación de algún documento, como parte de la mejora continua.
* Si la sugerencia es sobre un tema crítico, se debe solicitar la instrucción de la Gerencia General.
  1. **Sanciones**
* Las quejas comprobadas de cualquier colaborador, sea cual fuere su puesto o nivel, o tercero relacionado que haya incurrido en prácticas ilegales y/o conductas inapropiadas, estarán sujetas a las sanciones que amerite el caso.
* La severidad de las referidas sanciones está en función de la gravedad de las faltas cometidas, así como si derivan de acciones negligentes o dolosas.
* Las sanciones van desde la amonestación por escrito, el despido, hasta la denuncia penal (en su caso) ante las autoridades competentes.
  1. **Canal ético**
* Es una plataforma confidencial en donde nuestros colaboradores, clientes, proveedores o cualquier parte interesada, puede denunciar de manera anónima, conductas no éticas, violaciones a la legislación, regulaciones o políticas internas. Para ello se cuenta con el siguiente canal de mensajería: [linea\_etica@matrixinventarios.com](mailto:linea_etica@matrixinventarios.com) .

# **REGISTRO**

• “FOR-SIG-033 Reporte de queja y denuncia”.