

 PROSERING Productos Servicios e Ingeniería	PROSERING S.R.L.		PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS		Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Fecha :	22/02/2023
			Página :	1 de 7

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Responsable del Área de Recursos Humanos	Representante de Alta Gerencia	Gerente General
FECHA:	22/02/2023	22/02/2023	22/02/2023
FIRMA:	 Rocio Angulo Ames Responsable de RR.HH PROSERING S.R.L		PROSERING S.R.L.  Ricardo Chavez Del Carpio GERENTE GENERAL
NOMBRE:	Rocío Angulo Ames	Elsie Delgado Infantes	Ricardo Chávez Del Carpio

	PROSERING S.R.L.	PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS	Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha :	22/02/2023
		Página :	2 de 7

I. OBJETIVO

El presente procedimiento establece los lineamientos efectivos para la óptima atención de quejas y reclamos recibidos por los trabajadores, a través de los canales de contacto.

El sistema asegura el anonimato de los denunciantes, los defensores de los derechos humanos y los denunciantes de irregularidades, cuando así lo soliciten, sin riesgo de represalias o intimidación

II. ALCANCE

Se aplica a la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los colaboradores de la empresa de PROSERING SRL

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad (percibida o real) que formula una persona o grupo, porque se afecta el derecho al debido procedimiento administrativo.
- Reclamo:** Toda cuestión, preocupación, problema (percibida o real) que un individuo o grupo desea que sea atendido y resuelto por PROSERING, debido al incumplimiento de compromisos o acuerdos de temas laborales, operativos, entre otros.
- Sugerencia:** Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que puede resultar de valor para PROSERING SRL con el objetivo de contribuir al cumplimiento de nuestra misión.

IV. RESPONSABILIDADES

- Jefe de Recursos Humanos:** Responsable de la implementación del Sistema de Quejas y Reclamos.
 - Realizar el seguimiento mensual a todos los casos registrados, validando el cierre eficaz de los mismos.
- Trabajadora Social:** Es responsable de:
 - Administrar los canales de email y teléfono de los casos presentados por los colaboradores de PROSERING SRL

	PROSERING S.R.L.	PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS	Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha :	22/02/2023
		Página :	3 de 7

- Recolección de formatos depositados en el buzón ubicado en las Oficinas de Calerita.
- Registrar los casos encontrados, ejecutar los planes de acción, envío de la respuesta al personal que realizó la queja y/o reclamo y documentar las evidencias.
- Evaluar y reportar por correo electrónico, de manera mensual, a las gerencias los casos registrados, para determinar tendencias de casos y oportunidades de mejora.

V. PROCEDIMIENTO:

5.1. Canales de contacto:

- Buzones:

Los colaboradores pueden ingresar sus quejas, reclamos o sugerencias a través del documento **PSRL-RRH-PR-209.01 FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS**, y depositado en el buzón instalado en la Oficina administrativa ubicada en Urbanización Calerita B-15, distrito de Paucarpata.

La llave del buzón estará a cargo de la Trabajadora Social y el Jefe de Recursos Humanos. El buzón será revisado cada lunes.

- Correo electrónico:

Los casos de quejas y reclamos también pueden ser enviados al correo **bienestarsocial.prosering@gmail.com** el cual es administrado por la Trabajadora Social.

- Vía telefónica:

Del mismo modo, podrán utilizar otros canales de contacto administrados por la empresa:

Llamada Telefónica: al número 985888462

La Trabajadora Social al recibir la llamada por alguna queja o reclamo y lo registra en **PSRL-RRH-PR-209.02 REGISTRO DE RECLAMO / QUEJA / SUGERENCIA**

5.2. Atención a personas analfabetas y/o con discapacidad

Para las personas analfabetas y/o con discapacidad que les impida recurrir a alguno de los canales mencionados, deberán optar por la vía directa con la Trabajadora

 PROSERING Productos Servicios e Ingeniería	PROSERING S.R.L.	PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS	Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha :	22/02/2023
		Página :	4 de 7

Social para la presentación y seguimiento de su caso. La empresa se compromete a preservar el anonimato del reclamante si así él lo decide. Asimismo, estableceremos procesos adecuados para la comunicación sobre los usos del mecanismo para que puedan ser entendidos por este público.

5.3. Naturaleza de casos

- **Laboral:** Aspectos vinculados a las condiciones de trabajo y el trato al colaborador. Ejemplo de casos que aplican: Malos tratos de los supervisores, conductas inapropiadas, observaciones relacionadas con servicios prestados por alguna área administrativa, área de seguridad en el trabajo, operaciones.
- **Administrativo:** Hace referencia a la gestión de la empresa; así como la coordinación de todos los recursos vinculados a derechos laborales o incumplimiento de las normas, procedimientos y políticas de la empresa.
- **Delitos:** Hace referencia a casos penados por ley. Ejemplos de casos que aplican: Acoso laboral, violaciones, robo y extorsiones.

Aquellos casos no contemplados en este documento serán analizados por el área de RR.HH., y comunicados oportunamente al reclamante.

5.4. Etapa de respuesta e información

Las respuestas a estos casos se darán según las siguientes casuísticas:

- **Casuística 1:** Si el reclamante es anónimo y no deja ningún dato de contacto (teléfono o correo electrónico), la respuesta se publicará en el periódico mural de las Oficinas Administrativas de Urb. La Calerita B-15, Paucarpata. El reclamante debe tener a la mano el código para monitorear su queja.
- **Casuística 2:** Si el reclamante deja algún dato de contacto (teléfono o correo electrónico), la respuesta se dará a través de ese contacto.
- De manera directa, cuando este fue presentado en oficinas de Recursos Humanos.

En el caso de que la queja o reclamo haya sido presentada por correo electrónico, llamada o de manera presencial y se haya dejado algún medio de contacto se le brindará un código para hacer el seguimiento pasado dos días hábiles una vez presentado la queja o el reclamo, en el caso de que se no se tenga, se le brindará el código los días miércoles.

 PROSERING Productos Servicios e Ingeniería	PROSERING S.R.L.		PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS		Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Fecha :	22/02/2023
			Página :	5 de 7

5.5.Etapa de investigación y plan de acción

Una vez recepcionada la queja indistintamente de la vía de recepción, la Trabajadora Social procederá a brindar un código para que el denunciante pueda hacer el seguimiento respectivo. Según la naturaleza de los casos, el Jefe de Recursos Humanos puede convocar a las jefaturas de las áreas involucradas. Las respuestas a las quejas o reclamos no podrán exceder los 30 días calendarios.

5.6.Atención de soluciones no conformes

- Si el reclamante no quedó conforme con la solución brindada, se inicia nuevamente el proceso y se incluyen a otros actores: Corporativo y asesores externos.
- El reclamante podrá mostrar su inconformidad con los planes de acción establecidos usando cualquiera de los canales del mecanismo, brindando el código de su queja o reclamo, hasta 15 días calendario después de haber recibido la respuesta, caso contrario se considera conforme y cierre del caso.

VI. REGISTROS

NOMBRE	CÓDIGO	RESPONSABLE	MEDIO DE SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN / DISPOSICIÓN FINAL
Formulario de Quejas y Reclamos	PSRL-RRH-PR-209.01	Trabajadora Social	Digital / Físico	Un año / Back up
Registro de reclamo / queja / sugerencia	PSRL-RRH-PR-209.02	Trabajadora Social	Digital / Físico	Un año / Back up

VII. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN

 PROSERING Productos Servicios e Ingeniería	PROSERING S.R.L.	PSRL-RRH-PR-209	
	RECURSOS HUMANOS	Versión:	01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INTERNA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha :	22/02/2023
		Página :	6 de 7

VIII. ANEXOS

PSRL-RRH-PR-209.01 FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

 PROSERING Productos Servicios e Ingeniería	PROSERING S.R.L.	PSRL-RRH-PR-209.01	
	RECURSOS HUMANOS	Versión:	01
	FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha:	22/02/2023
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Mediante este formulario usted podrá hacernos llegar sus quejas y reclamos sobre situaciones que considere importante poner en conocimiento y requieran una solución por parte de PROSERING S.R.LTDA.

Este formulario, así como la información del mismo, serán tratados con la reserva respectiva.

Para dar una debida gestión de su queja o reclamo, se deberá entregar la mayor cantidad de información disponible, especificando como mínimo, lo siguiente:

Apellidos y Nombres:	
DNI:	
Celular:	
Correo Electrónico:	
Fecha del acontecimiento:	
Ocupación:	
Descripción de la Queja o Reclamo (*):	
Lugar donde se produjo el hecho:	
Personas u otros involucrados:	

Firma

DNI: _____

(*) Queja: Afecta el derecho al debido procedimiento administrativo
Reclamo: Incumplimiento de compromisos o acuerdos de temas laborales, operativos, de seguridad, etc.

