

Mecanismo de Quejas y Consultas

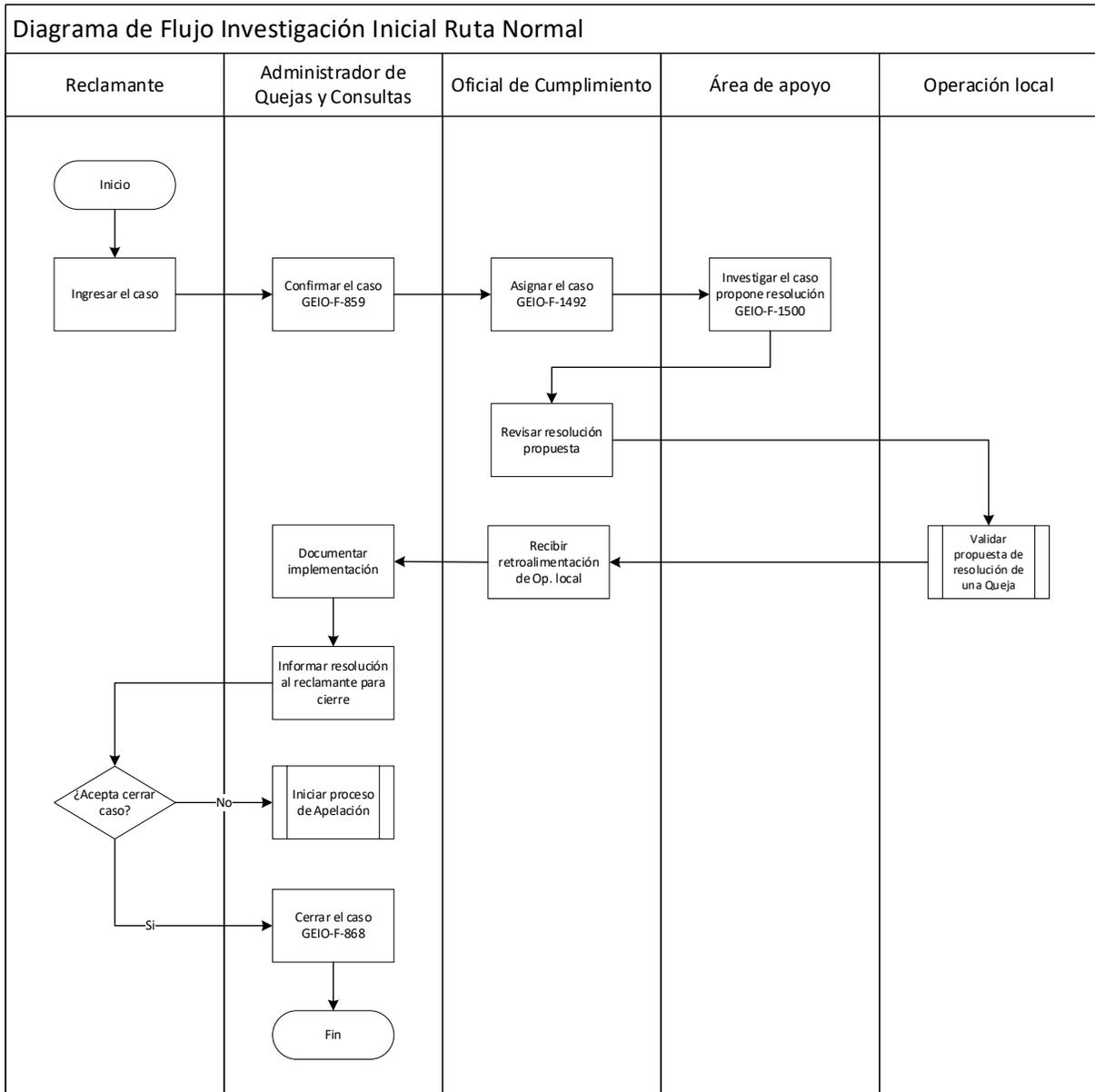
Proceso



Proceso del Mecanismo de quejas y consultas



Diagrama



Plazo para atención de quejas

	PROCESOS	TIPOS DE CASOS	
		LABORALES (NORMAL)	COMUNITARIOS
FASE DE INVESTIGACIÓN INICIAL	Recepción del caso	1	1
	Confirmación del caso	1	2
	Asignación del caso	1	1
	Investigación del caso	15	20
	Revisión del informe de investigación	3	4
	Formulación de propuesta de resolución	2	2
	Validación de propuesta de resolución	2	2
	Implementación	3	15
	Documentación de las medidas implementadas	1	1
	Cierre	1	2
	TOTAL, FASE DE INVESTIGACIÓN INICIAL	30	50

Plazo para atención de consultas

PROCESOS	TIPOS DE CASOS	
	LABORALES	COMUNITARIOS
Recepción	1	1
Confirmación y respuesta (Caso sencillo)	1	2
Asignación o traslado	1	1
Recopilación de información	5	5
Respuesta	1	1
Cierre	1	5
TOTAL, DE CONSULTAS	10	15

Protección para Reclamantes

El Código de Conducta prohíbe las represalias contra cualquier persona que use el Mecanismo de Quejas y Consultas.

Si el Reclamante desea reservar sus datos, el caso se maneja respetando su voluntad.