



## 5.3: Formato para registro de quejas y sugerencias

1. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA	
2. DATOS DE LA QUEJA	
2.1 ¿Cuándo ocurrió?	
2.2 ¿Dónde ocurrió?	
2.3 ¿Cómo se produjo?	
2.4 Historia y expectativas de los denunciantes	
2.5 Fecha de registro de la queja	
2.6 Lugar/método de recepción de la queja	
3. PERFIL DEL DENUNCIANTE (S)	
3.1 Género (opcional)	
4. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL DENUNCIANTE (S) O REPRESENTANTE	
4.1 Anónimo (sí/no) A través de un representante (sí/no)	
4.2 Teléfono	
4.3 Correo electrónico	
4.4 Dirección	

5. QUEJA ACEPTADA (SÍ/NO)		
5.1 QUEJA NO ACEPTADA		Marque la casilla correspondiente
5.1.1 Acciones adoptadas	Claramente no relacionada con las operaciones de la empresa - rechazada	
	Quejas laborales - transferir a Recursos Humanos	
	Litigios comerciales - transferir a mecanismos de resolución de litigios comerciales o a un tribunal civil	
	Relacionados con la política y las instituciones gubernamentales - transferir a las autoridades	
	Otros	
5.1.2 Denunciante notificado (S/N)		
5.1.3 Método de notificación		
5.1.4 Fecha de cierre		
5.2 QUEJA ACEPTADA		Marque la casilla correspondiente
5.2.1 Categoría de la queja	Trabajo infantil	
	Trabajo forzoso	
	Seguridad y salud en el trabajo	
	Libertad de asociación	
	No discriminación	
	Prácticas disciplinarias	
	Horario de trabajo	
	Salarios y beneficios	
	Empleo regular	
Supervisor(es)/Gerencia		
5.2.2 Fotos y pruebas documentales de legitimidad		
5.2.3 Tipo de resolución	1. Interna (con la participación de los miembros de los equipos pertinentes)	
	2. Órgano de supervisión de múltiples partes interesadas	
	3. Mediación independiente	

5.2.4 Resolución/acción correctiva adoptada, incluidas medidas para proteger al denunciante de represalias	
5.2.5 Denunciante notificado (S/N)	
5.2.6 Método de notificación	
5.2.7 Denunciante(s) satisfecho(s) o apelado(s)	
5.2.8 Fotos y pruebas documentales para el cierre	
5.2.9 Recursos empleados	
5.2.10 Fecha de cierre	
5.2.11 Número de días desde la denuncia hasta el cierre	
<b>6. SE REQUIERE SEGUIMIENTO POSTERIOR AL CIERRE (SÍ/NO)</b>	
6.1 Método y frecuencia de monitoreo necesarios	
6.2. Seguimiento para garantizar que el denunciante no ha sufrido represalias	
<b>7. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR QUE VUELVA A OCURRIR</b>	
7.1 Acciones preventivas sugeridas	