



avi-paz.ec
el *mejor* alimento

POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Dpto. Gestión Humana / Social

Vigencia: 02/03/2026

1. INTRODUCCIÓN

En nuestra organización, valoramos la voz de quienes integran nuestro ecosistema. Entendemos que una queja no es solo un problema, sino una oportunidad de mejora. Esta política establece un marco formal para asegurar que cualquier inconformidad sea escuchada, analizada y resuelta de manera oportuna, garantizando un trato digno y confidencial para el reclamante.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la recepción, análisis y resolución de las inconformidades presentadas por la comunidad interna y externa, garantizando una respuesta oportuna, transparente y efectiva.

3. ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los colaboradores (público interno) y partes interesadas o comunidad local (público externo) que manifiesten insatisfacción con los servicios o procesos de la organización.

4. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión de insatisfacción relacionada con la atención brindada por el personal de la organización. Puede ser comunicada de forma verbal o escrita.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad fundamentada en la prestación de un servicio o el incumplimiento de un proceso específico.

5. PROCEDIMIENTO GENERAL

5.1. Recepción

- Las quejas y reclamos pueden presentarse a través de nuestros canales oficiales:
- **Línea telefónica:** 0980505661
- **Correo electrónico:** gestiondereclamos@avipaz.ec
- **Código QR:** Disponible en la entrada principal de Avipaz, en áreas internas, y en la comunidad.
- **Buzón físico:** Disponible en la entrada principal de Avipaz.

5.2. Registro y Requisitos

Toda comunicación será registrada en nuestro sistema de gestión para asegurar su trazabilidad, asignándole un número de referencia único. Para una atención eficiente, el reporte debe incluir:

- **Descripción de los hechos:** Motivo claro y detallado de la queja o reclamo.
- **Cronología:** Fecha y hora aproximada del suceso.
- **Ubicación:** Lugar exacto donde ocurrió el incidente.
- **Involucrados:** Identificación del personal o áreas implicadas.
- **Datos de contacto:** Nombre, teléfono o correo para remitir la respuesta (se permite el reporte anónimo si el usuario así lo prefiere).

5.3. Análisis y Evaluación

- El departamento de Gestión Humana evaluará la procedencia de la queja. Este proceso incluye la recopilación de evidencias, entrevistas con las partes involucradas y el análisis de la normativa interna.

5.4. Respuesta

- Se emitirá una respuesta formal al interesado dentro de los plazos establecidos por la organización. La comunicación detallará la resolución del caso y, de ser necesario, las acciones correctivas implementadas para evitar su recurrencia.



5.5. Cierre y Documentación

- El caso se considerará cerrado una vez notificada la resolución y verificada la atención al usuario. Toda la documentación se archivará para fines de auditoría y mejora continua de nuestros procesos.

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS (INTERNOS/EXTERNOS)

Todo usuario que presente una queja o reclamo tiene derecho a:

- Recibir una atención respetuosa y oportuna.
- Ser informado sobre el estado y avance de su solicitud.
- Conocer las decisiones tomadas y las acciones de mejora que se deriven de su reporte antes de 90 días.

Origen	Tipo de Requerimiento	Ejemplos Comunes	Área Responsable
Interno	Queja Laboral o Proceso	Desacuerdos con turnos, problemas de clima laboral, infraestructura de trabajo.	Gestión Humana
Interno	Denuncia Ética / Legal	Acoso laboral/sexual, discriminación, hurto, violaciones al Reglamento Interno (RIT).	Comité de Ética / Legal
Comunidad	Queja Ambiental / Operativa	Ruidos molestos, emisión de polvo/olores, afectación por tráfico de camiones pesados.	SSOMA (Seguridad y Ambiente) / Planta
Comunidad	Reclamo o Petición Social	Solicitud de apoyo para eventos barriales, afectación a linderos, dudas de empleo local.	Gestión Social / Relaciones Comunitarias
Ambos	Denuncia de Soborno / Corrupción	Extorsión de proveedores, solicitud de dádivas a cambio de favores o empleos.	Oficial de Cumplimiento / Gerencia

Nota: Este procedimiento busca fortalecer la transparencia y la confianza, asegurando que cada voz sea escuchada para promover la excelencia organizacional.

- Buzón para denuncia de vulneración de derechos y faltas al código de ética: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd74jkWff_sBRMu8HbZGRbfCOK6PWL9JWxhIczQ-CwNIJYL2A/viewform?usp=preview

