

	<h2>Protocolo de quejas y reclamos</h2>
---	---

PRESENTACION

El GRUPO NAMIR está conformado por un equipo multidisciplinario de profesionales calificados, con más de 25 años en la gestión de proyectos de inversión social e infraestructura productiva, así como en la comercialización de bienes en todas las regiones del país.

Como aliados estratégicos, hemos gestionado con empresas del sector minero, agroexportador e inmobiliario, así como para organizaciones no gubernamentales, proyectos de desarrollo social, productivo y educativos, relacionamiento con grupos de interés e implementado proyectos de infraestructura tecnológica.

Nos abocamos a ser un referente de sostenibilidad, calidad y eficiencia de la inversión, fundamentado en la gestión por resultados y los principios éticos como pilares fundamentales para trabajar en la concreción de sus objetivos como organización.

Nuestra política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente es uno de los pilares en los que fundamenta la gestión de la empresa y responde a los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación nacional vigente y otros requisitos a los cuales la empresa adhiera.
2. Proveer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente óptimas a sus colaboradores.
3. Prevenir enfermedades ocupacionales y todo tipo de accidentes, contaminación e impactos adversos al medio ambiente y poblaciones locales.
4. Desarrollar permanentemente la gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, aplicando programas de mejora continua, capacitando y motivando a sus colaboradores y personal de terceros.



GRUPO NAMIR

Protocolo de quejas y reclamos

PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Es de obligatorio cumplimiento las normas de protección, respeto, igualdad, justicia y fraternidad orientado a generar la armonía laboral y buenas relaciones con los diferentes grupos de interés.

Sin embargo, de ser identificada una conducta contraria a los valores éticos y normatividad legal, de cualquier integrante de a empresa o terceros involucrados, se establece el siguiente protocolo ante las quejas, reclamos y sugerencias:

- Objetivo:

Establecer el mecanismo para recoger cualquier tipo de queja, reclamo o sugerencias ante nuestras actividades y resolver de manera efectiva y eficiente las mismas en la búsqueda de la satisfacción de todos los miembros de la comunidad con la que interactuamos.

- Alcances:

Este procedimiento cubre la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias que presentan las personas con las que nuestra empresa interactúa.

- Definiciones:

- Quejas: Descontento o disconformidad con las actividad o servicios prestados por nuestra empresa.
- Reclamación: Protesta contra una actuación que se considera injusta o por el incumplimiento de compromisos acordados.
- Sugerencia: Señalamiento de mejora o cambio que nos hacen.
- Responsable institucional: persona encargada de la empresa de ver el caso, lo que será de conocimiento público en el portal y por escrito a las poblaciones con las que se trabaja.



GRUPO NAMIR

Protocolo de quejas y reclamos

- Secuencia:

- Cualquier persona u organización que se considere afectado por nuestras actividades, puede plantear quejas, reclamaciones o sugerencias enviando un correo a: nmiraval@gruponamir.com con copia a gerencia general: cnaveda@gruponamir.com
- El formato para enviar es el siguiente:
 - Sumilla: Señalar el motivo, si es queja, reclamación o sugerencia
 - Datos del comunicante: Nombre, dirección, teléfono, email, etc.
 - Descripción: lo más completa posible de la queja, reclamación o sugerencia, indicando la fecha en que se produce el evento que la originó, persona u organización con la que se contactó, otros detalles que permitan recoger el tema con mayor precisión.
- Recepción de la información:
 - Recibido el pedido, por vía electrónica o física, el responsable asignado por gerencia deberá emitir respuesta en un plazo no mayor a 12 días calendarios.
 - Si la persona u organización aludida no está de acuerdo con la respuesta, podrá solicitar opinión de la Gerencia cuyo pronunciamiento final no superará los 14 días calendarios.

- SEGUIMIENTO

Los eventos que ameriten cualquier tipo de queja o reclamo de parte de terceros, será monitoreados por el área de proyectos sociales. Independientemente de ello, el personal responsable del área o servicio materia de la controversia realizará un seguimiento continuo de su evolución y de los tiempos de resolución con cargo a la presentación de los informes correspondientes a la gerencia general.


.....
Carlos Naveda Correa
GERENTE GENERAL
GRUPO NAMIR SRL