
Política de Atención de Quejas, Apelaciones y Otras Comunicaciones

En ENDICONTROL S.A., estamos comprometidos con la calidad de nuestros servicios y la confianza de nuestras partes interesadas. Por ello, hemos establecido una metodología documentada para recibir y gestionar todas sus comunicaciones de manera constructiva, imparcial, confidencial y oportuna.

¿Qué puede comunicarnos?

Usted puede presentar diferentes tipos de comunicaciones, dependiendo de su necesidad:

- **Apelación:** Si desea que reconsideremos una decisión desfavorable que hemos tomado en relación con un servicio de certificación de personal o un resultado de inspección.
- **Queja:** Si desea expresar su insatisfacción con cualquiera de nuestras actividades, nuestros procesos, la conducta de nuestro personal o el desempeño de una persona certificada por nosotros.
- **Denuncia:** Si necesita informar sobre una situación que considere ilegal, irregular o antiética, incluyendo aquellas relacionadas con derechos humanos.
- **Recomendación:** Si tiene una sugerencia para mejorar nuestros servicios, metodologías o procedimientos.
- **Felicitación:** Si desea compartir un reconocimiento sobre nuestros servicios o el desempeño de nuestro personal.

Nuestros Principios de Gestión

Todo el proceso se rige por los siguientes principios fundamentales:

- **Imparcialidad:** Nos aseguramos de que el personal que investiga y toma decisiones sobre su queja o apelación sea competente e independiente de la actividad o decisión original. Se gestionan activamente los posibles conflictos de intereses para garantizar una evaluación justa.

- **Confidencialidad:** Mantenemos la confidencialidad tanto de la persona que presenta la comunicación como del asunto tratado. En el caso de las denuncias, la confidencialidad es especialmente estricta.
- **Trato Justo:** Garantizamos que ninguna persona será objeto de acciones discriminatorias por haber presentado una apelación, queja o cualquier otra comunicación.

¿Cómo Presentar su Comunicación?

Puede enviarnos su comunicación a través de los siguientes canales oficiales:

- **Correo Electrónico:**
 - Para denuncias y línea ética: lineaetica@endicontrol.com
 - Para otras comunicaciones: endicontrol@endicontrol.com
 - **Página Web:** A través del formulario en nuestro sitio web: <https://www.endicontrol.com/contacto/>.

Nuestro procedimiento de Gestión (¿Qué puede esperar?)

Una vez recibamos su queja o apelación, seguiremos los siguientes pasos:

1. **Recepción y Registro:** Le enviaremos una confirmación de recibido en un plazo máximo de 24 horas hábiles, asignándole un número de seguimiento para su caso.
2. **Validación e Investigación:** Validaremos que su comunicación se relacione con nuestras actividades. Un equipo competente e independiente investigará a fondo los hechos, recopilando y verificando toda la información necesaria.
3. **Informes de Progreso:** Le mantendremos informado sobre el avance de la investigación en los plazos acordados o cuando exista un desarrollo significativo.
4. **Decisión y Notificación Final:** La decisión final será tomada o revisada por personal no involucrado en el asunto original de su comunicación. Le notificaremos formalmente por escrito el resultado y las conclusiones del proceso, lo cual marcará el cierre de su caso.

Este procedimiento público asegura nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.