

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP-protocolo denuncias
		REV.: 1 FECHA: 04-2025 Página 1 de 1

5.23 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS POR FALTA A LA INTEGRIDAD O SUGERENCIAS.

Difusión y contacto:

En la página de internet, <http://www.laboratorioreforma.com.mx/>, se cuenta con la sección denuncia, quejas y sugerencias, con los datos para realizar, en caso necesario, la denuncia, queja o sugerencia, de aquellas relacionadas con faltas a los derechos humanos, a la inclusión e igualdad, trabajo forzado a menores, o cualquiera relacionada con falta de integridad, faltas a nuestro código de conducta y ética, decálogo de valores o bien aquellos relacionados a la corrupción, así como en el Código de Conducta y Ética que también se puede consultar en la página se cuenta con estos datos. Dentro de las instalaciones del laboratorio, se cuenta con buzones de denuncia y queja donde también se puede depositar la denuncia o queja de parte del personal o bien de los que acuden a solicitar los servicios del laboratorio.

Proceso de atención:

Comunicarse por cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: gerencia.reforma@outlook.com

Teléfono: 462 625 0554 ext 102

WhatsApp: 462 251 9998

Buzón físico en nuestras instalaciones de unidad central Jazmín 186, Fracc. Gámez, Irapuato, Gto.

La queja, denuncia o sugerencia, en principio puede ser anónima, o bien, si la persona nos proporciona sus datos será más fácil continuar con la investigación.

Se turnará al comité de ética y conducta quien procederá a lo siguiente:

1. Clasificar si se trata de una denuncia, una queja o bien una sugerencia.
2. Clasificar la gravedad de tal hecho:
 - Falta al código de conducta (en cualquiera de sus numerales).
 - Falta los derechos humanos.
 - Falta a la integridad de la persona.
 - Falta de inclusión o igualdad.
 - Falta a los derechos de los niños y por lo tanto explotación infantil.
3. Realizar una investigación, invitando al denunciante, cuando esto sea posible, a los testigos, a la víctima.
4. Se podrán revisar cámaras de seguridad, documentos, videos, etc.
5. Si la falta no requiere denuncia a las autoridades, se procederá a buscar la conciliación de las partes y la reparación del daño.
6. En caso que el hecho o conducta deba ser turnado a las autoridades, se realizará la denuncia correspondiente, de acuerdo a los medios legales vigentes.
7. Se levantará un reporte de todos los hechos a fin de guardar la evidencia y el seguimiento realizado por lo menos 2 años después de solventada, o durante todo el tiempo que dure el proceso civil o penal según proceda.

Elaboró: QFB Blanca A Martínez A DIRECTOR GENERAL	Revisó: CP Griselda Hernández L RESPONSABLE ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD	Autorizó: CP Josefina Martínez A. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

DOCUMENTO PROPIEDAD DE LABORATORIO CLINICO PROFESIONAL REFORMA, SA DE CV, PROHIBIDO SU REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL SIN AUTORIZACION POR ESCRITO