



**MARAMBIO, RIVILLO,
PÉREZ, PINEDA**
CONSULTORES Y CONTADORES PÚBLICOS



**POLÍTICA DE QUEJAS
Y DENUNCIAS**

POLÍTICA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Concepto:	Política de Quejas y Denuncias
Efectivo:	A partir del 22 de febrero de 2023
Carácter:	Obligatorio
Frecuencia:	En función de la ocurrencia
Forma N	RRC 02-022023

La Firma creó un buzón de quejas y denuncias con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo 34.c de la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (ISQM1 por sus siglas en Ingles), el cual contempla:

“La Firma establece políticas o procedimientos para recibir, investigar y resolver quejas y denuncias sobre fallas en la realización del trabajo de conformidad con las normas profesionales y con los requerimientos legales y reglamentarios, o el incumplimiento de las políticas o procedimientos de la Firma de auditoría establecidos en las normas internacionales”.

Mediante este canal o buzón de quejas y denuncias que estará operativo a través del siguiente correo electrónico quejasymdenuncias@marambio-hlb.com, los miembros de la Firma, clientes y otras partes interesadas, podrán reportar:

- Fallas en la realización del trabajo de conformidad con las normas profesionales y con los requerimientos legales y reglamentarios vigentes.
- Fallas relacionadas con el comportamiento o conducta profesional de cualquier miembro de la Firma.
- Incumplimientos de los requerimientos de Ética, incluyendo incumplimiento a nuestros valores.
- Amenazas a la independencia de la Firma o cualquiera de sus miembros.
- Cualquier otro incumplimiento de las políticas o procedimientos de la Firma establecidos en la ISQM1.

Para enviar una queja o denuncia, es necesario indicar la siguiente información en el cuerpo del correo:

- Descripción detallada de la falla o incumplimiento, si es posible hacer referencia al apartado de la norma o política que se está incumpliendo.
- Nombre del Encargo, en caso de ser un incumplimiento de calidad en un trabajo.
- De preferencia indicar el nombre de la persona que comete la falla o incumplimiento.

El buzón de quejas y denuncias será atendido por el equipo a cargo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conformado por el socio responsable del SGC, y los responsables operativos, quienes tienen la responsabilidad de investigar y resolver las quejas y denuncias recibidas.



Entre las acciones que se tomaran para resolver las quejas y denuncias recibidas se encuentran:

- Comunicación del incumplimiento a las personas afectadas, es decir, si es un incumplimiento de los requerimientos éticos se involucra al Socio a cargo de Ética e Independencia conjuntamente con Recursos Humanos: si es un incumplimiento de normas que afectan la calidad del trabajo, y quien incumple es un miembro distinto al socio del encargo, se involucra al socio del encargo, si el incumplimiento es por parte de un socio se involucra al socio líder de la línea de servicio.
- Evaluación de la importancia de un incumplimiento y su efecto en otras áreas.
- Abordar tan pronto como sea posible las consecuencias del incumplimiento.
- Determinar las acciones disciplinarias apropiadas que se deben tomar en relación con la persona o personas responsables del incumplimiento.

Cuando se trate de quejas o denuncias relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad estas deben enviarse directamente al Socio Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, Sr. Carlos Rivillo.

Quienes hagan uso del buzón exponiendo una queja o denuncia con fundamento, en ningún caso serán objeto de medidas disciplinarias o represalias, el equipo a cargo del SGC es responsable de resguardar su identidad. En caso que se demuestre que la queja o denuncia es infundada o que fue realizada de mala fe, el denunciante será investigado y se tomarán las acciones que el equipo a cargo del SGC considere pertinente, según sea el caso.

Nota: en caso de querer realizar un envío anónimo, podrá hacer uso de una cuenta de correo genérica (ejemplo Gmail).

El cumplimiento de los requerimientos de calidad, incluyendo el uso del buzón de quejas y denuncias, es responsabilidad de todos

