

21gramos

Mecanismo de Quejas y Reclamaciones (Grievance / Complaints Mechanism)

Versión: 1.0 enero 2026

1. Objetivo y principios

21gramos establece el presente Mecanismo de Quejas y Reclamaciones con el fin de ofrecer a sus grupos de interés un canal accesible, transparente y seguro para plantear quejas, reclamaciones o preocupaciones relacionadas con las actividades de la organización, sus servicios o sus relaciones comerciales.

Este mecanismo se basa en los principios de legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, equidad, transparencia, confidencialidad y no represalia, y se alinea con los [Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos](#) y con los requisitos de B Lab para empresas que directa o indirectamente contribuyen a impactos adversos por colaborar con industrias controvertidas ([Controversial Industries CCI](#)) como es, en concreto, la industria farmacéutica.

2. Alcance

Este mecanismo está disponible para:

- Personas trabajadoras de 21gramos.
- Colaboradores externos, freelancers y personal en prácticas.
- Clientes y exclientes.
- Proveedores y subcontratistas.
- Comunidades, organizaciones o cualquier otra parte interesada que pueda verse afectada por las actividades de 21gramos.

El mecanismo cubre quejas y reclamaciones relacionadas con:

- Impactos sociales, ambientales o éticos derivados de la actividad de 21gramos.
- Conductas profesionales inadecuadas.
- Incumplimientos contractuales, normativos o de compromisos públicos.
- Posibles impactos adversos vinculados a clientes o proyectos, incluidos aquellos de sectores controvertidos.

21gramos

Las denuncias de irregularidades graves o conductas ilícitas podrán ser gestionadas bajo la Política de Protección de Denunciantes de 21gramos.

3. Canales para presentar una queja o reclamación

21gramos pone a disposición de las personas interesadas los siguientes canales:

- Correo electrónico general de contacto: hola@21gramos.net
- Formulario de contacto o de quejas disponible en la web corporativa. <https://21gramos.net/contacto/>
- Comunicación escrita dirigida a la Dirección de 21gramos.

Estos canales son de uso gratuito y están disponibles de forma continua.

4. Información proporcionada a las personas reclamantes

Las personas que presenten una queja o reclamación recibirán información clara sobre:

- Los criterios para la admisión de la queja.
- Las etapas del proceso de gestión.
- Los plazos orientativos de respuesta.
- La forma en que se buscará una resolución.
- Las medidas de protección frente a represalias.

5. Criterios de admisión

Se admitirán aquellas quejas o reclamaciones que:

- Estén relacionadas con el ámbito de actividad de 21gramos.
- Se presenten de buena fe.
- Contengan información suficiente para su análisis.

En caso de que una queja no sea admitida, 21gramos informará a la persona reclamante de los motivos.

6. Proceso de gestión de quejas y reclamaciones

El proceso se desarrollará de la siguiente manera:

1. **Recepción:** la queja o reclamación es recibida a través de alguno de los canales habilitados.
2. **Acuse de recibo:** se confirmará la recepción en un plazo razonable.
3. **Análisis inicial:** se evaluará la naturaleza de la queja y su encaje en este mecanismo o, en su caso, en la Política de Protección de Denunciantes.
4. **Gestión y análisis:** se recabará la información necesaria y se analizarán las posibles vías de resolución.
5. **Respuesta:** se comunicará a la persona reclamante la decisión adoptada o las acciones previstas.
6. **Cierre:** se dará por cerrado el proceso una vez implementadas las medidas acordadas o explicada la imposibilidad de hacerlo.

Durante el proceso, 21gramos podrá mantener comunicación con la persona reclamante para aclarar información o facilitar la resolución.

7. Resolución y seguimiento

Las resoluciones podrán incluir, según el caso:

- Medidas correctivas internas.
- Ajustes en procesos o prácticas.
- Compromisos de mejora.
- Explicación motivada cuando no sea posible atender la reclamación.

Cuando sea pertinente, 21gramos realizará un seguimiento de las acciones adoptadas para evitar la repetición de los hechos.

8. Protección frente a represalias

21gramos no tolera ningún tipo de represalia contra las personas que utilicen este mecanismo de buena fe.

Se adoptarán medidas para proteger a las personas reclamantes frente a cualquier forma de intimidación, discriminación o trato desfavorable, en coherencia con la Política de Protección de Denunciantes.

9. Confidencialidad y protección de datos

- La información recibida será tratada de forma confidencial.
- El acceso a la información se limitará a las personas responsables de la gestión de la queja.
- El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la [Política de Privacidad de 21gramos](#) y a la normativa vigente en materia de protección de datos.

10. Comunicación y accesibilidad

Este Mecanismo de Quejas y Reclamaciones está publicado en la web de 21gramos <https://21gramos.net/contacto/> y está disponible para todas las partes interesadas.

21gramos se compromete a comunicar este mecanismo de forma adecuada a sus grupos de interés relevantes.

11. Revisión y mejora continua

El presente mecanismo será revisado periódicamente para asegurar su eficacia, adecuación y alineación con los estándares de B Lab y las buenas prácticas internacionales.

Fecha de aprobación: [12/01/2026]

Versión: 1.0