	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	04
		Fecha	01/03/2019
		Página	1 de 3

PROPÓSITO Y ALCANCE

Asegurar que los mecanismos utilizados por Hondupalma/E.C.A.R.A. y sus bases afiliadas para las quejas y reclamos de los trabajadores, garanticen que su petición es atendida, analizada, documentada y se proporcione una respuesta en el tiempo oportuno.

Lo descrito en este documento tiene como campo de aplicación todas las áreas de trabajo de Hondupalma/E.C.A.R.A. y sus bases afiliadas.

RESPONSABILIDADES

Son responsables del estricto cumplimiento de este procedimiento Hondupalma/E.C.A.R.A. y sus bases afiliadas.

Las autoridades competentes son responsables de intervenir en caso de que en un conflicto no haya una solución interna.

ACCIONES Y MÉTODOS

Hondupalma/E.C.A.R.A. y sus bases afiliadas tiene a la disposición de sus trabajadores lo siguiente:


I. Canales de Comunicación

a) En Hondupalma/E.C.A.R.A.:

- ✓ Buzones ubicados en puntos estratégicos en las diferentes áreas de la empresa (área industrial, administrativa, mercadeo y ventas y área agrícola). Estos buzones serán revisados cada semana, dicha revisión es evidenciada mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- ✓ Correo electrónico: rrhh@hondupalmahn.com
- ✓ Oficina de Recursos Humanos
- ✓ Teléfonos: 2648-4013, fax 2648-4007.

b) Bases afiliadas:

- ✓ *Buzones ubicados en puntos estratégicos en las diferentes áreas de la empresa (La revisión de los buzones se realizará cada semana por los responsables asignados por cada empresa y se evidencia mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).*

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	04
		Fecha	01/03/2019
		Página	2 de 3

II. Generalidades

Cualquier trabajador de Hondupalma/E.C.A.R.A. y de sus bases afiliadas, que observase incumplimientos en el sistema de gestión, identifique oportunidades de mejora, o está siendo objeto de cualquier forma de maltrato o abuso en la empresa y/o finca seguirá este procedimiento para comunicar la situación identificada, tales como:

- ✓ Maltrato físico, Verbal o Psicológico
- ✓ Presión para cumplir con las cuotas de trabajo
- ✓ Retener Servicios Básicos
- ✓ Amenazas
- ✓ Discriminación.
- ✓ Problemas con el sistema de pagos. (faltantes en el pago, falta de pago, horas extras no posteadas, días descanso y feriado, etc.)

III. Procedimiento

i. Toma de quejas y reclamos

Utilizando los mecanismos de comunicación antes mencionados, todos los trabajadores podrán manifestar sus quejas y reclamos, las cuales se registrarán en el formato **F-S-RH-05** (Quejas y Reclamos de Los Trabajadores).


Todos los trabajadores tendrán derecho al anonimato, que de igual manera se documentará y se le dará seguimiento al mismo.

ii. Análisis de las quejas y reclamos

Una vez que la queja o reclamo haya sido documentada, se procede a su análisis para determinar las acciones que darán respuesta a la situación expuesta.

El departamento de Recursos Humanos y la administración de las bases afiliadas, realizarán la investigación previa, la que conllevará a realizar las siguientes acciones:

- a) Identificar a la persona que está cometiendo cualquiera de los incumplimientos arriba mencionadas (Ver apartado II).
- b) Documentar hechos verificables mediante entrevistas, testimonios u observación, mediante el **F-S-RH-05** (Quejas y Reclamos de Los Trabajadores).
- c) Una vez analizada la situación se comunicará por medio Recursos Humanos o la administración de las bases afiliadas a las partes involucradas.
- d) En el caso que se involucre a más de una persona y no sea factible una solución directa de parte de los asignados, la Alta Dirección de Hondupalma o Junta directiva de las Bases, designara a uno de sus

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	04
		Fecha	01/03/2019
		Página	3 de 3

miembros, llamará a los involucrados en forma privada para escuchar ambas partes, en caso de ser necesario se llamarán a testigos para llegar a los respectivos acuerdos, los que quedaran registrados, la asignación de estas personas se realizara siempre y cuando no exista conflicto de intereses.

- e) Después de haber realizado el análisis, se le notificará al afectado en un plazo no mayor de 15 días cuales son las acciones que dan respuesta a la queja, utilizando como medios de comunicación, correo electrónico, teléfono o el que indique el afectado en el registro de la solicitud de apoyo, dudas o quejas y sugerencias. Así mismo se le dará a conocer las fechas en las que se estima realizar las acciones.

iii. Seguimiento y cierre

Una vez informadas las acciones, se dará seguimiento para el cumplimiento de las mismas y se comunicará al solicitante que las acciones fueron concluidas y se firmará el documento dando por cerrada la queja o reclamo.

Nota: En caso de que la queja o reclamo sea de carácter anónimo, se documentará y se comunicará el resultado de la misma durante las reuniones periódicas que se realizan con el personal.

iv. Intervención de autoridades competentes



En caso que un conflicto no se resuelva internamente se seguirán las instancias legales correspondientes.

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-S-RH-05 (Quejas y Reclamos de Los Trabajadores)	Recursos Humanos	3 Años
F-S-RP-11 (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos)	Recursos Humanos	3 Años




Revisado por
Gerente de Sistemas de Gestión

Aprobado por
Responsable Área Gestora