

1. Introducción

2. Objeto

3. Alcance

4. Definiciones

5. Responsabilidades

6. Quejas y reclamaciones

6.1. Principios generales para un buen funcionamiento

6.2. Desarrollo

6.3. Indicadores de gestión

7. Denuncias

7.1. Principios generales/específicos para un buen funcionamiento

7.2. Desarrollo

7.3. Indicadores de gestión

8. Flujogramas

Anexos 1, 2

1. Introducción

Agrícola el Bosque S.L. concibe estas vías de comunicación siempre de manera valiosa, porque dan información de primera mano sobre el estado actual, tanto del funcionamiento productivo, como del clima laboral, de la empresa. Solo conociendo como los trabajadores/as valoran y utilizan dichas vías de comunicación, podemos responder de forma inmediata a estas manifestaciones de descontento y mejorar continuamente.

2. Objeto

El presente protocolo tiene como objeto explicar todo el proceso existente en la empresa en relación a la gestión de quejas, reclamos y denuncias.

3. Alcance

El presente protocolo es de aplicación a toda persona que tenga algún tipo de relación, tanto directa como indirecta, con la empresa Agrícola el Bosque S.L.

4. Definiciones

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a la empresa, para comunicar el descontento de una persona trabajadora con una situación laboral. Nuestro reto es transformar la percepción que pueda existir culturalmente de la queja, de carga algo más negativa, para resaltar la dimensión positiva de lo que represente una crítica constructiva. Pueden ser anónimas o nominativas.

RECLAMACION: expresión de insatisfacción hecha a la empresa, para comunicar el descontento de una persona trabajadora con una situación laboral, pero que pide o pretende algún tipo de compensación y/o restitución. Pueden ser anónimas o nominativas.

- **COMPENSACION:** equiparar o igualar algo que está desequilibrado.
- **RESTITUCION:** restablecer o poner algo en el estado que antes tenía.

DENUNCIA: se refiere al acto de avisar o notificar la irregularidad o ilegalidad de una omisión, acción o intervención realizada que causa un daño y/o perjuicio. Son siempre nominativas.

5. Responsabilidades

Gestión del buen cumplimiento de los apartados del protocolo: técnico de recursos humanos.
Supervisión del buen funcionamiento del Sistema y decisión última en conflictos: Dirección General.

6. Quejas y reclamaciones (*Flujograma 1*)

6.1. Principios generales para un buen funcionamiento

a. Objetividad

Cada queja y reclamación se trata de manera equitativa (tratando a todas las personas trabajadoras por igual), objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento correspondiente. Ninguna de las partes involucradas puede interferir en el proceso.

b. Confidencialidad

En la empresa tenemos muy presente el deber de la confidencialidad de la información. Tanto encargados y responsables del tratamiento de datos como cualquier persona, entidad u organismo vinculado a la empresa, están sujetas a este deber. Tanto desde un punto de vista legal (Ley de protección de datos), como en la firma de contratos y demás asuntos susceptibles de ser protegidos.

c. Retroalimentación

La empresa es receptiva a la retroalimentación en cuanto al diseño y funcionamiento del procedimiento. Subrayamos la importancia de las opiniones, comentarios y propuestas de mejora que se puedan aportar, para seguir mejorando en este sentido.

d. Visibilidad

La información acerca de cómo y dónde quejarse y reclamar es conocida por las partes interesadas. Es abierta para cualquier persona, entidad u organismo vinculado a la empresa en todo momento y está bien difundida, comunicada y explicada.

e. Accesibilidad

El proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones tiene un lenguaje sencillo y de acceso fácil para cualquier usuario. En todo momento está disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. Además, nuestra cartelería está confeccionada en los idiomas presentes en la plantilla. Así mismo, disponemos de personal preparado para facilitar la comprensión a quienes, por cualquier causa, lo requieran.

f. Seguimiento y respuesta

La recepción de cada queja y reclamación es tratada con la máxima brevedad de acuerdo a su urgencia. Los emisores son informados con total transparencia del proceso de su queja y/o reclamación en los plazos establecidos.

g. Análisis periódico

La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones es un objetivo permanente de la empresa, con el fin de mejorar y minimizarlas en un futuro.

h. Garantía de indemnidad

Todas las acciones realizadas por cualquier usuario del sistema encaminadas a reclamar sus derechos, gozan del derecho de indemnidad (protección que recibe la persona trabajadora contra las represalias de su empleador/a por ejercitar sus derechos laborales).

6.2. Desarrollo

a. Recepción

Cualquier persona, entidad u organismo vinculado a la empresa tiene a su disposición varias herramientas para poder realizar o hacer constar cualquier tipo de queja o reclamación en el entorno laboral, que considere oportuna. Traducción a 4 idiomas (español, árabe, rumano y francés). A continuación, se describen una a una:

▪ **Buzón sugerencias**

Buzón físico candado colocado en los comedores de cada finca donde se puede introducir, tanto una queja o reclamación, como una sugerencia de mejora, pero nunca una denuncia. Es revisado cada dos semanas por un técnico de RRHH ajeno a la finca, trasladando el contenido directamente al Dpto. correspondiente y/o en su defecto a Dirección. Este buzón está anclado a un poste que posee un cartel en donde se especifican, otras herramientas susceptibles de ser usadas en caso de necesidad. Como, por ejemplo:

▪ **WhatsApp**

Número de WhatsApp al que cualquier persona trabajadora puede mandar directamente un mensaje de queja, reclamación o sugerencia de mejora. Revisión semanal por un técnico de RRHH ajeno a la finca, análisis y traslado a Dirección.

▪ **Correo electrónico**

Correo electrónico al que cualquier persona trabajadora puede mandar directamente un mensaje de queja, reclamación o sugerencia de mejora. Revisión semanal por un técnico de RRHH ajeno a la finca, análisis y traslado a Dirección.

▪ **Libro de quejas y sugerencias**

Libro situado en las oficinas de cada finca, custodiado por un auxiliar de la persona encargada (que velará por la confidencialidad de la información) y a disposición de cualquier persona trabajadora para realizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o sugerencia por escrito, pero nunca una denuncia. Revisión semanal por un técnico de RRHH ajeno a la finca, análisis y traslado a Dirección.

CARTELERÍA ASOCIADA



- **Atención a la persona trabajadora en finca** TRABAJADOR/A → AUXILIAR DE PERSONA ENCARGADA
 En cada finca tienen reservado dos días a la semana por si cualquier persona trabajadora tiene algún asunto o duda que resolver. La realiza un auxiliar de la persona encargada de la finca, al final de la jornada.
- **Comunicación directa en finca** TRABAJADOR/A → PERSONA ENCARGADA
 La persona encargada de finca está disponible en caso de necesidad, para atender a cualquier queja, reclamación o sugerencia de mejora por parte de cualquier persona trabajadora.
- **Canal interno directo ascendente** TRABAJADOR/A → TECNICO DE RRHH
 El técnico de RRHH en su labor periódica (cada dos semanas) de visitas a campo, cumple la función de recepción de información en finca, atendiendo a cualquier reclamación o duda que una persona trabajadora pueda tener.

b. Tratamiento

Trazabilidad de la queja o reclamación desde que esta se recibe hasta que se comunica su resolución.

- Registro:

Conforme se recibe o recoge la queja o reclamación (**anexo 1**), se introduce en un registro interno (formato Excel) de la empresa con una nomenclatura específica, para diferenciar el origen de dicha información. Puede ser finca, dpto., ...

- Notificación de recepción:

Se notifica la recepción de la información al emisor correspondiente, en caso nominativo (máx. 1 día hábil desde conocer información)

- Evaluación inicial:

Cada queja o reclamación recibida, se evalúa y clasifica según los criterios que la empresa tiene establecidos para definir prioridades y niveles de actuación.

Trámite regular: sigue el procedimiento establecido (máx. 1 semana)

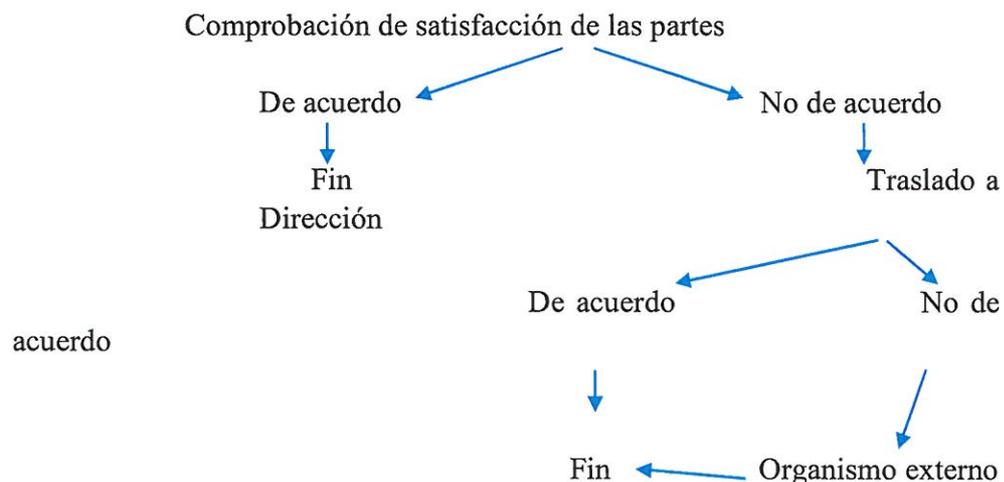
Urgente: pasa directamente a Dirección y esta decide antes de una semana.

- Recabar información suficiente

Según la clasificación y categorización que le demos anteriormente se le asignará el nivel de profundidad de la investigación correspondiente. Para cada incidencia deberán investigarse las causas, situaciones, personas y circunstancias correspondientes para aclarar lo sucedido.

- Procedimiento establecido

Evaluación → Comunicación al Dpto. involucrado → Respuesta del Dpto. involucrado al emisor



- Propuesta de mejora

Se recopila información para proponer mejoras y reducir o eliminar futuras quejas y reclamaciones.

Dichas mejoras se pueden clasificar en:

Preventivas:

- Sensibilizar y promover que las personas trabajadoras cada vez que necesiten o tengan que comunicar una queja para expresar cualquier disconformidad, lo hagan de forma constructiva.
- Invertir recursos para fomentar y facilitar los procedimientos de quejas y reclamaciones, y crear un sistema de incentivos. Así, obtenemos una fidelización de la persona.
- Fijar una periodicidad temporal para mantener a la plantilla informada y actualizada en relación a cualquier duda o consulta que puedan tener acerca del procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Verificar que las medidas preventivas surten el efecto deseado.

Ej.: Comprobación en la resolución satisfactoria de quejas, control de plazos correctos...

Directivas (estructurales):

- La Dirección se compromete a tratar toda acción preventiva en las correspondientes reuniones, para aumentar la eficacia de dichas acciones.
- Se tomarán las medidas necesarias con el fin de que el sistema funcione óptimamente; desde cambios estructurales en la organización hasta cambios de personal responsable.

6.3. Indicadores de gestión

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

A continuación, nombramos los indicadores a analizar:

6.3.1. Número de quejas, por mes

- N.º de quejas/reclamaciones de persona trabajadora permanente X Mes
- N.º de quejas/reclamaciones de persona trabajadora temporal X Mes

En este caso, la forma de medir es simple. Es contar las quejas formuladas a través del medio creado para tal fin.

El valor óptimo es cero (0); ninguna queja o reclamo.

Por otro lado, el análisis de su evolución mensual, o para períodos consecutivos, nos «dirá» si las acciones aplicadas están dando los resultados esperados.

6.3.2. Ratio de quejas atendidas:

- $\text{Ratio Quejas Atendidas} = \frac{\text{Cantidad de quejas atendidas}}{\text{Cantidad de quejas recibidas}} \times 100$

Este indicador consiste en dividir el número de quejas atendidas, por el total de quejas recibidas en el mes o período establecido.

En este caso, el valor óptimo es 100 %; es decir, todas las quejas atendidas.

6.3.3. Ratio de quejas resueltas:

- $\text{Ratio Quejas Resueltas} = \frac{\text{Cantidad de quejas resueltas}}{\text{Cantidad de quejas recibidas}} \times 100$

Consiste en dividir el número de quejas resueltas, por el total de quejas recibidas en el mes o período establecido.

Este indicador da una medición de la eficiencia en la resolución de las quejas.

El valor óptimo es uno (1), que supondría resolver el 100 % de las quejas recibidas.

6.3.4. Velocidad de respuesta:

- N.º de días pasados desde recepción de la queja

La forma de medir es simple. Es contar los días transcurridos entre la recepción de la queja y la respuesta emitida al emisor correspondiente.

7. Denuncias (*Flujograma 2*)

7.1. Principios para un buen funcionamiento

- **Principios generales** (Principios definidos en el punto 6.1 del presente protocolo)

- **Principios específicos** (Descritos a continuación):

- a. **Denunciar de buena fe, con respeto a la verdad, con el convencimiento de actuar correctamente.** Queda prohibida la formulación de denuncias falsas, por resultar contrarias a la ley y a los principios y valores éticos de la empresa.
- b. **Correcta difusión entre los trabajadores.**
Se informa sobre su existencia y su funcionamiento a cada persona trabajadora que se incorpora a la empresa a la hora de la firma del contrato.
- c. **Es de fácil acceso.** Posibilidad de denunciar a través de:
 - **Rellenar formulario en Web de la empresa**
 - **Canal externo de denuncia (*correo o teléfono correspondiente*) Cruz Roja.**
- d. **Existencia de un canal único de denuncias**
En el supuesto de que una persona afectada tenga conocimiento o indicio razonable de actuaciones ilegales o contrarias a lo previsto en nuestro Código Ético de Conducta, podrá comunicar el incumplimiento por medio de denuncia escrita dirigida al Comité de Control en el correo electrónico habilitado al efecto.

En la comunicación individual que se realice de la aprobación del presente Código a las personas afectadas, se indicará la dirección de correo electrónico a las que podrán dirigirse las denuncias.

El escrito de denuncia deberá contener como mínimo las siguientes menciones:

- a) Identidad del denunciante, así como el cauce de comunicación preferido.
- b) Identidad del denunciado.
- c) Hechos y motivos de la denuncia.
- d) Lugar, fecha y firma.

La identidad de la persona denunciante tendrá la consideración de información confidencial, pero es posible que pueda llegar a revelarse como consecuencia de investigaciones posteriores o procedimientos judiciales.

Las denuncias serán examinadas por el Comité de Control. En caso de ser necesaria la recusación o abstención de alguno de los miembros que conforman el órgano de control, por verse afectados de forma directa por la información recibida, esta se producirá en este primer momento.

Para la instrucción de las denuncias el órgano podrá por designación, encomendar a uno de sus miembros la instrucción del procedimiento.

El Comité de Control podrá recabar, con carácter previo a la decisión de tramitar o archivar la denuncia, la información precisa para su valoración previa. En el supuesto de que se considere que la denuncia no supone vulneración del Código Ético, se informará de ella al Departamento competente por razón de los hechos comunicados, dando cuenta de ello al denunciante.

En el supuesto de que se apreciaron indicios de vulneración del Código, se instruirá un expediente de carácter confidencial, en el que podrá requerirse la colaboración precisa de cualquier persona afectada, viniendo estas obligadas a prestarlas dentro de los términos de la normativa aplicable.

Sin perjuicio de la confidencialidad de la identidad del denunciante, la persona acusada será informada de la existencia de la denuncia, de los hechos de los que se le acusa, de los departamentos o servicios dentro de la empresa que podrán recibir el informe del Comité de Control, y de la posibilidad de ejercer sus derechos. No obstante, esta información podrá retrasarse mientras sea necesario para poder llevar a cabo eficazmente la investigación y la recopilación de pruebas.

Si como consecuencia del expediente se considera producida una vulneración del Código Ético, se comunicará al Departamento correspondiente por si se apreciara infracción laboral o por si procediera la remisión de la información a las autoridades administrativas o judiciales.

Los datos personales relacionados con las denuncias se conservarán durante las investigaciones que se lleven a cabo y, una vez concluidas las mismas, se eliminarán a los tres meses, salvo que, por llevarse a cabo actuaciones judiciales o por otras autoridades competentes, resulte necesaria su conservación.

e. Reserva de confidencialidad

La confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información.

La empresa es la encargada de la tramitación de las denuncias y del tratamiento de los datos personales. La denuncia se realizará de forma confidencial, es decir, manteniendo en secreto la identidad del denunciante, cuyos datos sólo podrán ser revelados, previa autorización del denunciante o, en su caso, a la autoridad pública competente para la investigación de los hechos.

La empresa garantiza al denunciante de buena fe que no se tomarán represalias en su contra por el simple hecho de formular una denuncia.

Todo ello basado en uno de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos; más concretamente el N.º 31, el cual hace referencia a garantizar la eficacia de los mecanismos de reclamación extrajudiciales.

f. Vinculación con Protocolo de antiviolencia física y verbal (sexual o por razón de sexo)

En la empresa existe un procedimiento de denuncia en relación a cómo actuar ante un posible caso de violencia, independientemente del origen de la misma.

Para más información, puede ponerse en contacto con la responsable de gestión del protocolo de antiviolencia física y verbal.

Nombre: Inmaculada Santos

Teléfono: 699724919

7.2. Desarrollo

a. Recepción

Mecanismos de denuncia previstos:

- Rellenar formulario en Web empresa

Se cumple con la garantía de confidencialidad del denunciante a través de los diferentes mecanismos informáticos de seguridad existentes.

- Envío de correo electrónico a buzón corporativo específico

atencionaltrabajador@lacanastita.com

El objeto de este correo es recibir denuncias, por parte de cualquier persona, entidad u organismo que tenga alguna relación con la empresa.

- Canal externo de denuncia (web o teléfono correspondiente), Cruz Roja...

Correo: www.cruzroja.es/principal/web/denuncias/poner-una-denuncia

Teléfono: 900 22 11 22

- Canales alternativos de denuncia:

A través de cartelería con información asociada a Walmart, se puede denunciar a través de correo y número de teléfono.

Correo: ethics@wal-mart.com

Teléfono: 900 494776

b. Tratamiento

Trazabilidad de la denuncia desde que esta se recibe hasta que se comunica su resolución.

- Registro:

Conforme se recibe o recoge la denuncia (**anexo 2**), se introduce en un registro interno de la empresa con una nomenclatura específica.

- Notificación de recepción:

Se notifica la recepción de la información al emisor correspondiente. (máx. 1 día desde conocer información)

- Evaluación inicial:

Cada denuncia recibida, se evalúa y clasifica según los criterios que la empresa tiene establecidos para definir prioridades y niveles de actuación.

Trámite regular: sigue el procedimiento establecido (máx. 5 días)

Urgente: pasa directamente a Dirección y esta decide antes de 5 días.

- Investigación

Según la clasificación y categorización que le demos anteriormente se le asignará el nivel de profundidad de la investigación correspondiente. Para cada denuncia deberán investigarse las causas, situaciones, personas y circunstancias correspondientes para aclarar lo sucedido.

- Emisión de dictamen, medidas correctivas y/o opción de recurso

Se determina el nivel de sanción según el convenio correspondiente o la posible medida correctiva a adoptar, contemplando siempre una opción de recurso.

En este punto tenemos en cuenta varios aspectos fundamentales para velar por los DDHH de la persona involucrada “acusada”:

DERECHOS DE LA PERSONA ACUSADA

- Derecho de presunción de inocencia hasta que se compruebe la culpabilidad de los hechos.
- Derecho de asistencia legal. En un caso penal, el acusado tiene derecho a un abogado competente. El sistema legal de algunos países garantiza que los acusados de bajos recursos cuenten con un abogado provisto por el estado o por el sistema de defensa pública, especialmente en casos de delitos graves y aquellos con posibilidades de sentencias severas.
- Derecho de información. Esto comprende el derecho a saber cuáles son los cargos en su contra, de confrontar a los testigos y de tener acceso a la evidencia en su contra.
- Derecho de recurso si los derechos procedimentales y de debido proceso del acusado no fuesen respetados.

RESTITUCION DE LA PERSONA ACUSADA

En caso de denuncia falsa o improbadada, la persona acusada es liberada de cualquier acusación y su estado y condiciones anteriores a la denuncia quedan totalmente restituidos.

MEDIDAS CAUTELARES

La empresa adoptará las medidas cautelares correspondientes según la naturaleza de la denuncia. Podrán ir desde dejar provisionalmente en casa a una persona trabajadora hasta cambiarla temporalmente de ubicación y/o puesto de trabajo.

7.3. Indicadores de gestión

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

A continuación, nombramos los indicadores a analizar:

7.3.1. Número de denuncias, por mes

- N.º de denuncias de persona trabajadora permanente X Mes
- N.º de denuncias de persona trabajadora temporal X Mes

En este caso, la forma de medir es simple. Es contar las denuncias formuladas a través del medio creado para tal fin.

El valor óptimo es cero (0); ninguna denuncia.

Por otro lado, el análisis de su evolución mensual, o para períodos consecutivos, nos «dirá» si las acciones aplicadas están dando los resultados esperados.

7.3.2. Ratio de denuncias atendidas:

- $\text{Ratio Denuncias Atendidas} = \frac{\text{Cantidad de denuncias atendidas}}{\text{Cantidad de denuncias recibidas}} \times 100$

Este indicador consiste en dividir el número de denuncias atendidas, por el total de denuncias recibidas en el mes o período establecido.

En este caso, el valor óptimo es 100 %; es decir, todas las denuncias atendidas.

7.3.3. Ratio de denuncias resueltas:

- $\text{Ratio Denuncias Resueltas} = \frac{\text{Cantidad de denuncias resueltas}}{\text{Cantidad de denuncias recibidas}} \times 100$

Consiste en dividir el número de denuncias resueltas, por el total de denuncias recibidas en el mes o período establecido.

Este indicador da una medición de la eficiencia en la resolución de las denuncias.

El valor óptimo es uno (1), que supondría resolver el 100 % de las denuncias recibidas.

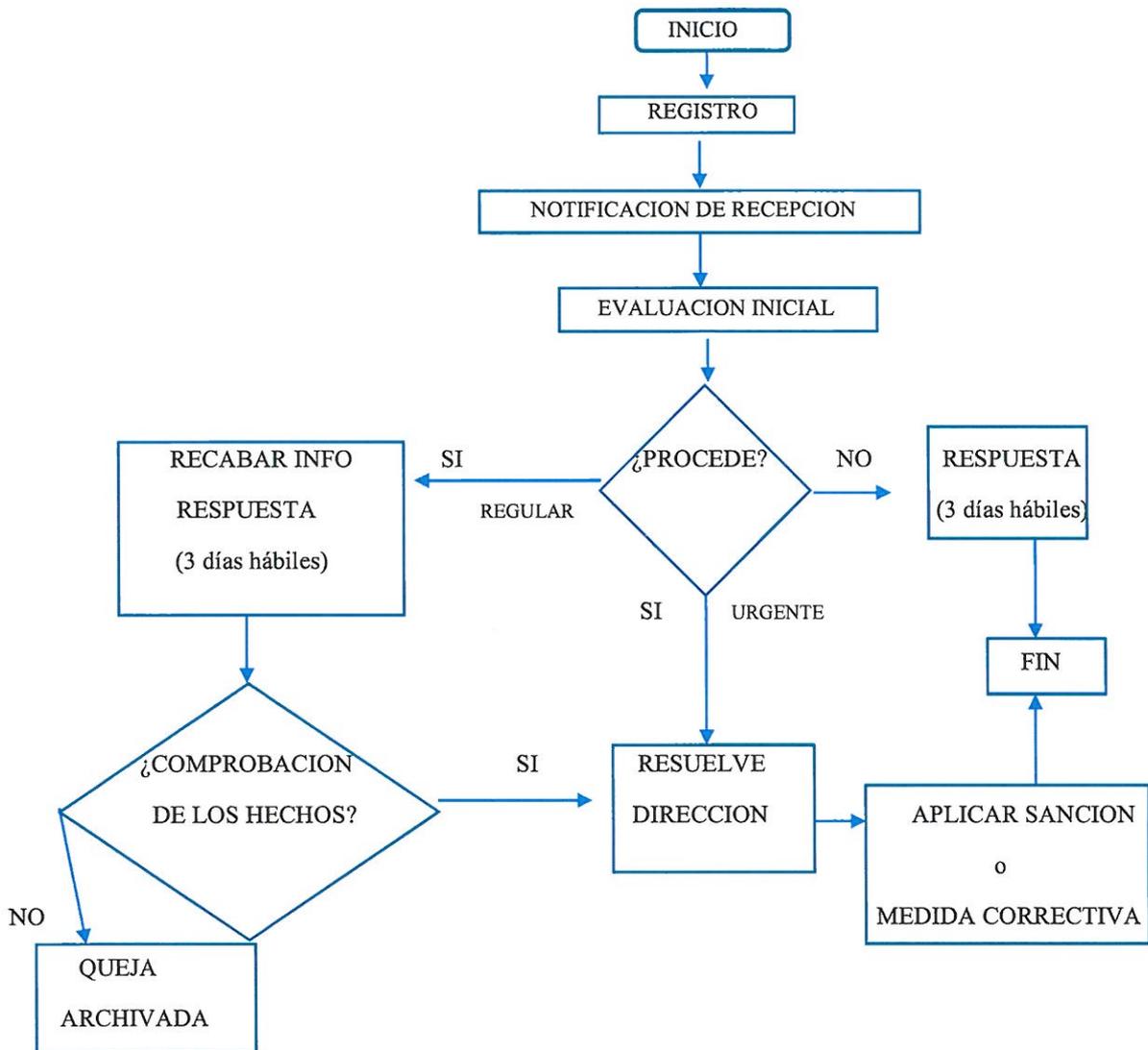
7.3.4. Velocidad de respuesta:

- N.º de días pasados desde recepción de la denuncia

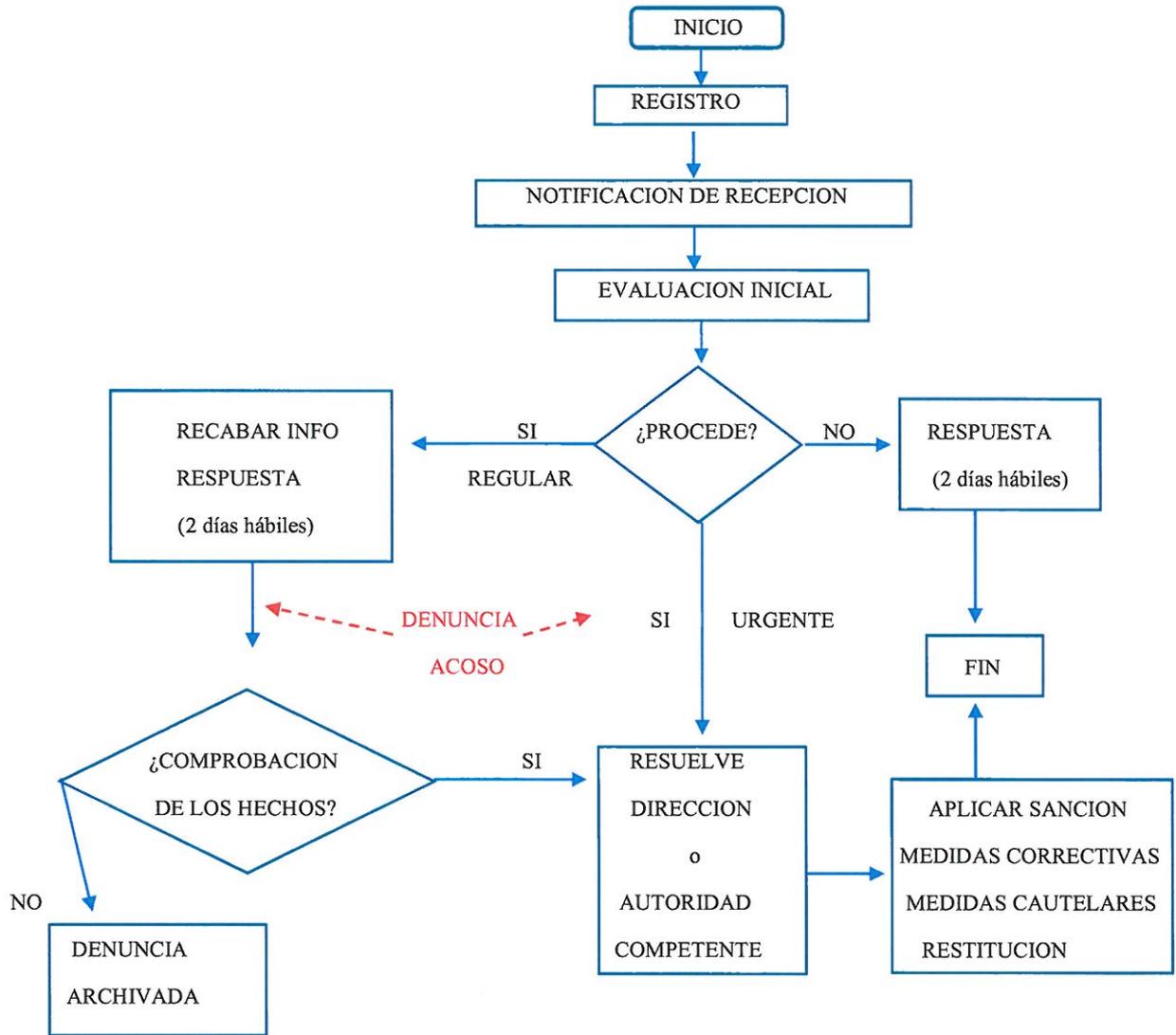
La forma de medir es simple. Es contar los días transcurridos entre la recepción de la queja y la respuesta/resolución emitida al emisor correspondiente.

8. Flujogramas

Quejas y reclamaciones (*Flujograma 1*)



Denuncias (*Flujograma 2*)



Huelva a 09 de Enero de 2.019.

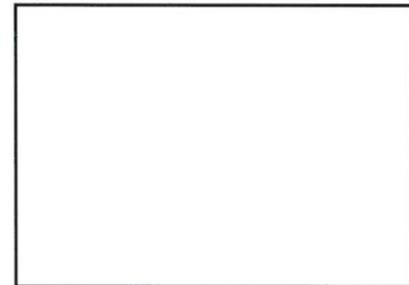
Javier Velo Prieto

Socio-Director General

Daniel Velo Prieto

Socio-Director Administración

FIRMA DEL DENUNCIANTE



Aviso sobre Protección de Datos Personales:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales) y el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa que el presente formulario contiene datos de carácter personal que serán objeto de tratamiento por el responsable, el Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con la finalidad de desempeñar la función principal de vigilancia y exigencia del cumplimiento de la normativa de orden social y de Seguridad Social, estando para todo ello legitimado en base a lo dispuesto en el artículo 8.2 de la ya citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

* Puede solicitar apoyo de la mediadora de la empresa

* Puede rellenarse en idioma propio