

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	07
		Fecha	20/08/2024
		Página	1 de 4

PROPÓSITO Y ALCANCE

Asegurar que los mecanismos utilizados por Hondupalma/E.C.A.R.A. y sus bases asociadas 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 asociadas.

RESPONSABILIDADES

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

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 asociadas tienen 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. Estos buzones serán revisados de forma quincenal, dicha revisión es evidenciada mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- ✓ Correo electrónico: gerencia.rhh@hondupalmahn.com
- ✓ Oficina de Recursos Humanos
- ✓ *Teléfonos: 2648-4013.*
- ✓ *Representante de los trabajadores.*

b) Bases asociadas:

- ✓ Buzones ubicados en puntos estratégicos en las diferentes áreas de la empresa (La revisión de los buzones se realizará de forma quincenal por los responsables asignados de cada empresa/cooperativa y se evidencia mediante el **F-S-RP-11** (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- ✓ *Oficina administrativa de cada base asociada.*
- ✓ *Representante de los trabajadores.*

Nota¹: Todos los trabajadores pueden considerar utilizar como canal de comunicación al **Representante de los Trabajadores**, para que este pueda presentar a la empresa sus quejas y reclamos relacionado a temas laborales; cuando se presente una queja o reclamo, los representantes de los trabajadores deben trasladar la queja al departamento de recursos humanos de Hondupalma y la administración en el caso de base asociada, para que esta sea documentada en el formato **F-S-RH-05** (Quejas y Reclamos de Los Trabajadores), la cual será tratada con base en lo establecido en este documento.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	07
		Fecha	20/08/2024
		Página	2 de 4

Nota²: Todos los trabajadores que presenten quejas o reclamos, y cuya naturaleza lo amerite, tendrán acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico. Asimismo, se les garantizará la posibilidad de seleccionar personas o grupos que les brinden apoyo o actúen como observadores durante el proceso, así como la opción de recurrir a una tercera parte como mediadora. Estas medidas tienen como finalidad facilitar la búsqueda de la solución más adecuada.

El mediador independiente para temas laborales es el siguiente:

Asunto	Mediador independiente	Dirección
Conflictos laborales	Secretarías del trabajo	- Barrio Los Pinos, El Progreso, Yoro. -Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Boulevard Juan Pablo II. Tegucigalpa M.D.C.

II. Generalidades

Cualquier trabajador de Hondupalma/E.C.A.R.A. y de sus bases asociadas, 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 asignaciones 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.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	07
		Fecha	20/08/2024
		Página	3 de 4

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 asociadas 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 del departamento de Recursos Humanos o la administración de las bases asociadas 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 asociadas, designara a uno de sus 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 hábiles a partir de la apertura del buzón, cuáles son las acciones que dan respuesta a la queja o reclamo, utilizando como medios de comunicación, correo electrónico, teléfono o de forma personal. 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 estas 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 esta durante las reuniones periódicas que se realizan con el personal.

	Sistemas de Gestión	Código	P-S-RH-04
	Procedimiento de Quejas y Reclamos de Los Trabajadores	Versión	07
		Fecha	20/08/2024
		Página	4 de 4

iv. Intervención de autoridades competentes

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

Nota general: Con el propósito de mantener estadísticas de las quejas y reclamos de los trabajadores, estas quedaran registradas en el formato **F-S-RH-15**, (Resumen Quejas y Reclamos de los trabajadores).

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-S-RH-05 (Quejas y Reclamos de Los Trabajadores)	Recursos Humanos y Administración de bases asociadas	3 años
F-S-RP-11 (Acta de Apertura Buzón de Peticiones, Quejas y Reclamos)	Recursos Humanos y Administración de bases asociadas	3 años
<i>F-S-RH-15</i> (<i>Resumen Quejas y Reclamos de los trabajadores</i>)	<i>Recursos Humanos y Administración de bases asociadas</i>	<i>3 años</i>




 Revisado por
 Gerente de Sistemas de Gestión




 Aprobado por
 Responsable Área Gestora