

**PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE QUEJAS**

PREPARADO POR: _____ **EMITIDO POR:** _____

FECHA DE FIRMA

FIRMA

FECHA

- 1. Propósito.**
- 2. Alcance.**
- 3. Referencias.**
- 4. Términos y definiciones.**
- 5. Responsabilidad principal.**
- 6. Procedimiento.**

1. Propósito

Que todo empleado tenga derecho a recurrir cualquier decisión/acción disciplinaria presentando su caso con toda la información/hechos relevantes que considere que no se han tenido plenamente en cuenta para llegar a la decisión/acción disciplinaria.

2. Alcance.

El procedimiento se aplica a todo el personal de la EMPRESA, tanto el contratado directamente como el subcontratado por los clientes

3. Referencias.

Manual de política de
RRHH
Código Laboral
Constitución

4. Términos y definiciones.

5. Responsabilidad principal.

El director de Recursos Humanos o su asistente designado competente tiene la plena responsabilidad y autoridad para garantizar que se siga este procedimiento en toda la tramitación de quejas de la EMPRESA.

6. Procedimiento.

Los empleados que deseen plantear una queja deberán, en primer lugar, tratar el asunto con su supervisor inmediato. El supervisor deberá responder en un plazo razonable (posiblemente no más de 2 días). En el caso improbable de que no se llegue a una solución satisfactoria, se aplicará el siguiente procedimiento:

- 6.1. El supervisor o el empleado agraviado deberán comunicar la queja al jefe de sección y tomar una decisión en el plazo de dos días.
- 6.2. Si no se encuentra una solución satisfactoria a nivel del Jefe de Sección, ambas partes son libres de plantear el asunto al Jefe de Departamento, que deberá tomar una decisión en el plazo de tres días.
- 6.3. Si no se encuentra una solución satisfactoria a nivel de departamento, el empleado, o el director de departamento, puede plantear el asunto al jefe de recursos humanos, que deberá tomar una decisión en un plazo de cuatro días.
- 6.4. Si no hay una solución satisfactoria, el Jefe de Recursos Humanos remitirá el asunto al Comité de Reclamaciones y Disciplina que constituirá el Director General del Grupo. El comité presentará el informe de sus conclusiones al Director General del Grupo.
- 6.5. El Director General del Grupo tomará su decisión en el plazo de una semana. La decisión del CEO del Grupo será definitiva.
- 6.6. Cualquier representación fuera de este canal será devuelta. En el caso de las quejas que afecten a los empleados representados por un sindicato, prevalecerán las disposiciones de los respectivos acuerdos sindicales y de la Ley de Conflictos Laborales.
- 6.7. Cualquier empleado tiene la libertad de entrevistarse con cualquier nivel de la alta dirección de la empresa sobre asuntos de naturaleza confidencial y que claramente no son asunto de su Jefe de línea.
- 6.8. Al concertar conversaciones de esta naturaleza no es necesario revelar los detalles de la entrevista al jefe inmediato. Sin embargo, en caso de que la entrevista prevista se celebre durante las horas de trabajo, es responsabilidad del empleado obtener el permiso de su jefe para evitar la interrupción del trabajo.
- 6.9. Si, en opinión del gerente con el que se pretende realizar la entrevista, el tema de la misma es propiamente de la esfera de responsabilidad de otro gerente de la empresa, remitirá al empleado al gerente adecuado.
- 6.10. Con esta elaborada estructura, no debe haber temor ni necesidad de que se dirijan cartas anónimas a ningún nivel de la dirección de la empresa porque no serán atendidas por la dirección.
- 6.11. Tanto el directivo como los empleados deben estar preparados para justificar en todo momento cualquier información que proporcionen o las alegaciones que hagan durante la entrevista.