

Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 1 de 8

## Cód. PR.CI.002

# Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias



### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha cambios	Ed.	Rev.	Descripción cambios	Realizado por	Revisado por	Aprobado por
25/09/2021	01	00	Creación del documento	Área de RRHH	Jorge Martín, Director de personas Área de procesos	Jorge Martín, Director de personas
30/10/2021	01	01	Actualización del documento	Regla Fernández (Resp. Des. Personas)	Jorge Martín, Director de personas Área de procesos	Jorge Martín, Director de personas
13/11/2024	02	00	Recodificación del documento PR.SP.003 → PR.CI.002	Luz Cristina Fernández, Dtora. Corporativa Calidad	Mari Carmen Cortés, Responsable RRHH	Luz Cristina Fernández, Dtora. Corporativa Calidad
21/03/2025	02	01	Se incluye al comité de cumplimiento y ética. Se incluye la comunicación vía postal.	Luz Cristina Fernández, Dtora. Corporativa Calidad	Mari Carmen Cortés, Responsable RRHH	Luz Cristina Fernández, Dtora. Corporativa Calidad

## Procedimiento



### Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias

Ed.: 02 Rev.: 01

Fecha: marzo-25

Cód.: PR.CI.002  
Página 2 de 8

## Índice

Índice.....	2
1. Objeto.....	3
2. Alcance.....	3
3. Fases del procedimiento.....	3
3.1 Comunicación en centros de trabajo: .....	3
3.2 Emisión de sugerencias, quejas o dudas: .....	3
3.3 Respuesta a la sugerencia, queja o duda formulada:.....	4
3.4 Seguimiento de la resolución de las sugerencias, quejas o dudas:.....	4
4.- Flujograma del procedimiento .....	5
ANEXO I-CARTEL COMUNICATIVO SERVICIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS O DUDAS.....	6
ANEXO II-FORMULARIO SUGERENCIAS, QUEJAS O DUDAS .....	7
ANEXO III – RESPUESTA A SUGERENCIA, QUEJA O DUDA.....	8

Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 3 de 8

## 1. Objeto

El objeto de este procedimiento es poner a disposición de todos los trabajadores de HaciendasBio la posibilidad de transmitir a la Dirección de la Empresa cualquier sugerencia, queja o duda sobre cualquier aspecto relacionado con la Empresa. Para ello, se establecen distintas vías sencillas y ágiles a través de las cuales tramitar dicha información, que faciliten la participación de los empleados, posibilitando con ello una mejora continua de las condiciones de los empleados en consonancia con las peticiones formuladas por los mismos.

## 2. Alcance.

Este procedimiento es de aplicación a todos los Trabajadores de HaciendasBio, sea cual sea su antigüedad, puesto de trabajo o tipo de contrato.

## 3. Fases del procedimiento.

**3.1 Comunicación en centros de trabajo:** En todos los centros de trabajo, existirá un cartel comunicativo sobre el servicio de sugerencias, quejas o dudas para el uso de los interesados. (Ver Anexo I)

**3.2 Emisión de sugerencias, quejas o dudas:** los empleados podrán manifestar sugerencias, quejas o dudas libremente en cualquier momento que estimen oportuno, por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante la figura de **Portavoz de los Trabajadores** existente en cada uno de los centros de trabajo, el cual atenderá las peticiones de mejora que los empleados les hagan llevar, comunicándolas a la persona Responsable de Desarrollo de Personas.
- Mediante el **buzón de sugerencias** instalado al efecto, a través de un formulario (que podrá ser anónimo) (Anexo II), donde podrán formular las sugerencias, quejas o dudas que estimen oportunas. Este formulario estará disponible en los buzones que se encuentran en cada uno de los centros de trabajo.
- Mediante la **dirección de correo [reclamaciones@haciendasbio.com](mailto:reclamaciones@haciendasbio.com)**, la cual establece una línea de comunicación única y directa al **Comité de cumplimiento y ética**, el cual se encargará de responder cualquier sugerencia, queja o duda.

Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 4 de 8

- Por **correo postal** dirigido al Comité de Cumplimiento y Ética a la siguiente dirección:  
carretera Mérida- Montijo EX209, Km. 56,4 CP.06800 MERIDA (BADAJOZ)

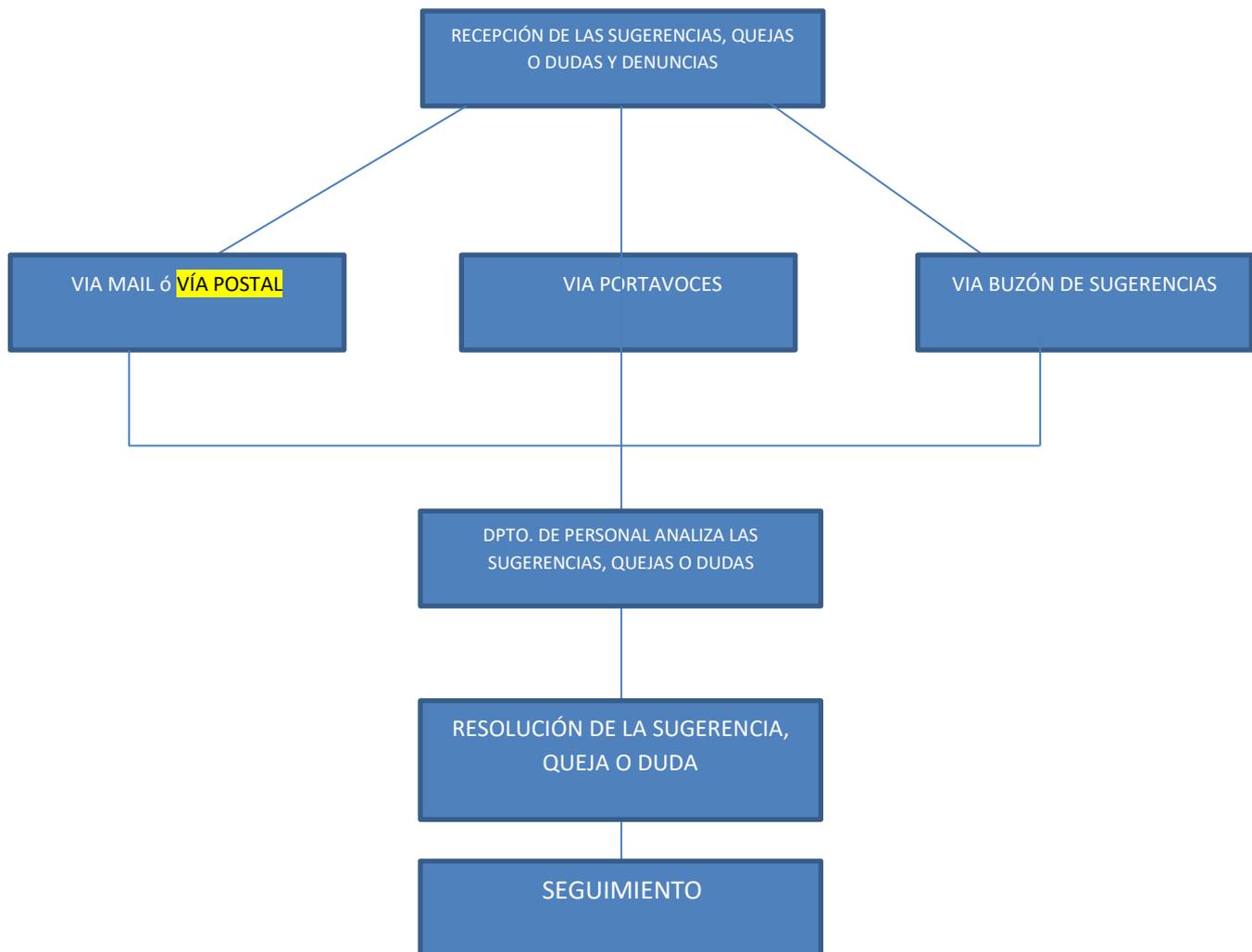
**3.3 Respuesta a la sugerencia, queja o duda formulada:** por regla general, dependiendo la naturaleza de la sugerencia, queja o duda formulada, se establece un plazo máximo de 20 días contados a partir de la fecha de emisión de la misma, para su resolución. La resolución de las sugerencias, quejas o dudas, estarán documentadas (Anexo III), y se comunicará en el tablón de anuncios, siempre y cuando no sea una cuestión que se haya planteado a título personal.

**3.4 Seguimiento de la resolución de las sugerencias, quejas o dudas:** la persona Responsable del Desarrollo de Personas llevará a cabo el seguimiento y control de la resolución de las sugerencias, quejas o dudas propuestas por los empleados.

Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 5 de 8

#### 4.- Flujoograma del procedimiento

##### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 6 de 8

## ANEXO I-CARTEL COMUNICATIVO SERVICIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, DUDAS Y/O DENUNCIAS



**Por qué tu opinión cuenta...**

**Nos gustaría que nos dejaras tus sugerencias, quejas o dudas (si lo deseas de manera anónima), para poder mejorar el día a día de los que trabajamos en HaciendasBio, sobre cuestiones relacionadas con:**

- Las condiciones laborales (zona de descanso, horario, beneficios sociales, etc.).
- La relación con tus compañeros de trabajo.
- La comunicación con tu responsable.
- Si dispones de la información necesaria para desarrollar correctamente tu trabajo.

¡Cualquier sugerencia, queja o duda que tengas sobre otras cuestiones también las queremos conocer!

Puedes hacérselas llegar rellenando el formulario que esta junto al buzón de sugerencias y depositándolo en el mismo, por medio de tu portavoz, **vía postal** o a través de la dirección mail [reclamaciones@haciendasbio.com](mailto:reclamaciones@haciendasbio.com)

Una vez que la hayamos resuelto, comunicaremos en el tablón de anuncios (siempre que no sea una cuestión a título personal), la resolución dentro del plazo establecido.

Gracias por vuestra colaboración.

## Procedimiento



### Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias

Ed.: 02 Rev.: 01

Fecha: marzo-25

Cód.: PR.CI.002  
Página 7 de 8

## ANEXO II-FORMULARIO SUGERENCIAS, QUEJAS, DUDAS Y/O DENUNCIAS

**Queremos saber  
tu opinión**



DEJANOS AQUÍ TUS SUGERENCIAS, QUEJAS O DUDAS Y DENUNCIAS Y DESPOSÍTALAS EN EL BUZÓN.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Otros comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si lo deseas, facilítanos tus datos para ponernos en contacto contigo:

Nombre y Apellidos:

Mail:

Teléfono:

Centro de trabajo:

Procedimiento		
	<b>Procedimiento de sugerencias, quejas, dudas y/o denuncias</b>	Ed.: 02 Rev.: 01
		Fecha: marzo-25
		Cód.: PR.CI.002 Página 8 de 8

## ANEXO III – RESPUESTA A SUGERENCIA, QUEJA, DUDA Y/O DENUNCIA



En (), a () de () 2020

### RESPUESTA A SUGERENCIA, QUEJA O DUDA

Estimados empleados:

Queremos agradecer/agradecer que nos hayas/hayáis trasladado tus/vuestras sugerencia/queja/duda, las cuales nos serán de gran ayuda para mejorar el día a día de todos los que trabajamos en HaciendasBio.

En respuesta a la sugerencia/queja/duda recibida el pasado XX a través del buzón de sugerencias/portavoz de los trabajadores/e-mail, hemos considerado la petición propuesta, adoptando la siguiente resolución:

1. XXXXXXXX
2. XXXXXX

Esperamos haber resuelto tu/vuestra petición.  
Gracias por tu/vuestra colaboración.

Firmado: *Comité de cumplimiento y ética*