



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO:

PR- REH-089

REVISIÓN:

0

FECHA DE REVISIÓN:

Agosto -2015

HOJA:

1/4

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer y delimitar las acciones a seguir por el uso del Buzón de Quejas y Sugerencias, para que el personal que deposite sus comunicados sea atendido con la oportunidad, confidencialidad y seriedad requerida por el caso que presenta.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Departamentos que intervienen en el procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal:

- Recursos Humanos
- Personal que Emite su Comunicado
- Personal Involucrado que interviene en la solución del Comunicado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Administrativa	Fecha de elaboración: Agosto, 2015
Departamento: Recursos Humanos	Hoja: 2/4
Procedimiento: Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal	

1. Se instalarán tres buzones, uno en cada puerta de acceso y uno en la recepción.
2. Es responsabilidad del Coordinador de Capacitación y del Gerente de Recursos Humanos, recolectar los comunicados del personal de los Buzones una vez por semana.
3. Todos los comunicados del personal se deberán tratar con la confidencialidad que el caso lo amerite.
4. Los comunicados podrán ser anónimos o con el nombre de la persona que lo genera.
5. El personal deberá tener toda la libertad para exponer sus quejas y/o sugerencias, sin que esto afecte a su persona o a su trabajo.
6. En caso de que en el comunicado se presente alguna queja contra otra persona, el personal del área de Recursos Humanos deberá realizar una investigación a fin de delimitar la responsabilidad de las personas involucradas.
7. En caso de tratarse de algún tipo de acoso, el Gerente de RRHH será el encargado de manejar el asunto con la discreción y confidencialidad del caso.
8. En caso de que se obtenga un resultado de culpabilidad, se podrá ejercer la acción legal que corresponda, de acuerdo a las circunstancias que le dieron origen.
9. Cuando exista algún comunicado relativo a alguna sugerencia de mejora, se le solicitará al personal del área involucrada, que realice un análisis de la propuesta, a fin de cumplir con el requerimiento de personal.
10. En caso de que proceda la mejora, se le otorgará al personal un reconocimiento por su aportación, así como un premio en función al ahorro que se genere por la propuesta de mejora.

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Administrativa		Fecha de elaboración: Agosto, 2015
Departamento: Recursos Humanos		Hoja: 3/4
Procedimiento: Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
Coordinador de Capacitación y Gerente de Recursos Humanos	01	Cada semana, en el día establecido, recogen de los buzones los comunicados del personal.
	02	Revisan cada comunicado y lo separan de acuerdo al tema de que se trate: A) Queja general (instalaciones, servicios, etc.). B) Queja específica contra alguien. C) Sugerencias de operación. D) Sugerencias de otra índole
	03	Dependiendo del asunto y de la gravedad del mismo, llama al personal involucrado a fin de atender la queja o sugerencia.
Personal Involucrado	04	Recibe la queja o sugerencia, realiza la investigación que corresponda y de ser válida, elabora un informe y lo envía al Gerente de Recursos Humanos.
Gerente de Recursos Humanos	05	Recibe el informe y procede de acuerdo al resultado del mismo, a las políticas establecidas y al Reglamento Interior de Trabajo

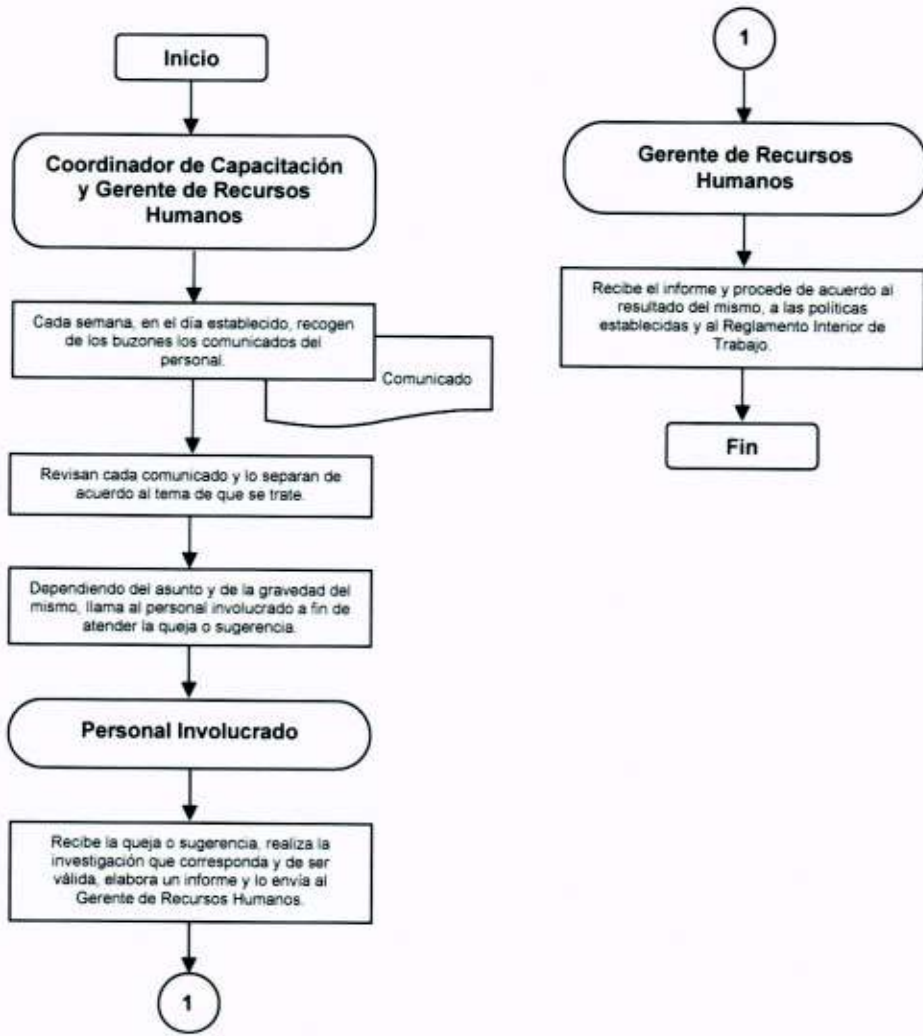
DOCUMENTO CONTROLADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DIAGRAMA DE FLUJO

Dirección: Administrativa	Fecha de elaboración: Agosto, 2015
Departamento: Recursos Humanos	Hoja 4/4
Procedimiento: Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal	



DOCUMENTO CONTROLADO

Formuló Lic. Karla E. Rodríguez Hernández COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	Revisó Lic. Carlos M. Arroyo M. GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	Autorizó C. P. Frederic Manilla Ramírez DIRECTOR ADMINISTRATIVO
---	---	---



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

**FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE SERÁ COLOCADO EN EL
BUZÓN PARA SER LLENADO POR EL EMPLEADO**

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Fecha:	
Nombre del Empleado (opcional)	
Area de Trabajo	
QUEJA <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>
EXPLICAR:	

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

FORMATO DE INSTRUCCIONES PARA SER ENMICADO Y COLOCADO
EN CADA BUZÓN



Buzón de Quejas y
Sugerencias del Personal

Instrucciones

1. Los comunicados podrán ser anónimos o con el nombre de la persona que lo genera. Por favor utilice el formato que está en el buzón.
2. El personal tiene toda la libertad para exponer sus quejas y/o sugerencias, sin que esto afecte a su persona, o a su trabajo.
3. En caso de tratarse de algún tipo de acoso, el Gerente de RR.HH. será el encargado de manejar el asunto con la confidencialidad y discreción del caso.
4. Cuando exista algún comunicado relativo a alguna sugerencia de mejora, se le solicitará al personal del área involucrada, que realice un análisis de la propuesta, a fin de cumplir con el comunicado del personal.

DOCUMENTO
CONTROLADO