

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es sistematizar la tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas a Tecorone SL en el marco de la certificación GRASP.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo tipo de reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por cualquier persona partícipe en el desarrollo del sistema de la certificación GRASP en Tecorone SL.

Tal y como figura en el PG 07 Política de Responsabilidad Social, todos los empleados tienen derecho a presentar reclamaciones, quejas o sugerencias sobre mejoras o incumplimientos de esta política, a través de un proceso confidencial, sin temor a represalias y con garantía de resolución en un plazo razonable.

## 3. DEFINICIONES

- Reclamación: Es una petición o demanda planteada ante otra persona con el objetivo de resolver un problema concreto.
- Queja: Es una manifestación de insatisfacción o disgusto de los usuarios con los servicios o condiciones. La queja expresa insatisfacción, mientras que la reclamación busca una solución concreta.
- Sugerencia: Es una iniciativa de las personas usuarias para mejorar la calidad de los servicios o las condiciones de trabajo.

## 4.- PROCEDIMIENTO

### 4.1 INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO

- Disponibilidad: Los trabajadores de la finca y el empaquetado certificados en GRASP << jornada laboral para recordar el derecho a realizar cualquier tipo de reclamación, queja o sugerencia, remarcando la importancia de la protección frente a sanciones o penalizaciones (no represalias), como figura en el PG 07 Política de Responsabilidad Social (que también deberá estar expuesto). Durante esta reunión, se buscará confirmar que los trabajadores comprenden el procedimiento y cómo utilizarlo.
- Idiomas: Este procedimiento, el formulario y la información relevante estarán disponibles en los idiomas hablados por una parte significativa de la plantilla para asegurar su comprensión.
- Información a Representantes: A los Representantes de los Trabajadores (si existen legalmente constituidos en la empresa), se les entregará una copia actualizada de este procedimiento, dejando constancia de su recepción al menos una vez al año.
- Difusión: El responsable de la gestión del módulo GRASP colgará este procedimiento en zonas comunes de gran afluencia dentro de la empresa, quedando así al alcance de todos.

### 4.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

- Canales: Las reclamaciones, quejas y sugerencias podrán ser presentadas:
  - Por escrito utilizando el modelo PG 04.R01.
  - Vía correo electrónico a la dirección indicada del Contacto GRASP de la Empresa (finca@tecorone.com).
  - Depositándolas en los buzones de sugerencias habilitados.
- Entrega: El formulario escrito puede entregarse al responsable de la Administración de la finca/empaquetado, depositarse en el buzón o enviarse directamente al Contacto GRASP de la Empresa (RRHH).
- Formulario: Las sugerencias, quejas o reclamaciones deberán ser formuladas por escrito. No es necesario llenar todos los campos del formulario PG 04.R01 para que sea válida, especialmente si se desea mantener el anonimato.
- Registro: Todas las notificaciones escritas recibidas serán atendidas y archivadas o registradas formalmente.
- Anonimato: Se garantizará la opción de presentar quejas de forma anónima, por ejemplo, a través de los buzones de sugerencias sin necesidad de identificación en el formulario PG 04.R01.
- Confidencialidad: Toda queja recibida, sea anónima o no, será tratada con estricta confidencialidad durante su gestión e investigación por parte de las personas implicadas en su tramitación.



#### 4.3 MEDIOS DE PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN

- Verificación: Durante las visitas internas anuales (al menos) a las explotaciones, se preguntará a los trabajadores si conocen los mecanismos para realizar reclamaciones, quejas o sugerencias. Cualquier anomalía detectada respecto a este procedimiento deberá ser notificada a RRHH.
- Acceso al Formulario: El impreso PG 04.R01 estará disponible en los tablones de anuncios y podrá ser solicitado al encargado de RRHH o al administrador de la finca/empaquetado. También se podrá facilitar por medios electrónicos si se solicita.
- Medios Habilitados:
  - Buzón de sugerencias de Tecorone SL (ubicado en lugar accesible y sin vigilancia directa).
  - Entrega personal al Contacto GRASP de la Empresa (RRHH - Nicolás Navarro).
  - Envío por correo postal o fax (si aplica), quedando constancia del envío.
  - Envío por correo electrónico a: finca@tecorone.com.

Quejas Verbales: Para la tramitación formal según este procedimiento, la queja debe presentarse por los medios escritos habilitados. No obstante, cualquier preocupación expresada verbalmente debe ser atendida y se orientará al trabajador sobre cómo usar el sistema formal si desea registrar una queja o reclamación. Se deberá dejar constancia interna de haber atendido la consulta verbal.

Acuse de Recibo: En un plazo máximo de 15 días laborables desde la recepción de una sugerencia, queja o reclamación formal (no anónima), el Contacto GRASP de la Empresa enviará acuse de recibo al remitente, indicando el número de expediente asignado, la persona u órgano responsable de resolverla y el plazo máximo de respuesta.

#### 4.4 TRAMITACIÓN

- Gestión Inicial: Los administradores de la finca/empaquetado, si reciben directamente la notificación, iniciarán las acciones para la resolución o respuesta de asuntos locales. Si existen Representantes de los Trabajadores, podrán colaborar en la búsqueda de soluciones, siempre respetando la confidencialidad y la naturaleza del caso.
- Escalado/Consulta: En caso necesario, o si la queja se dirige directamente a la central, se podrá consultar o escalar el asunto al Contacto GRASP de la Empresa (finca@tecorone.com - Nicolás Navarro).
- Recepción Centralizada: Cuando una sugerencia, queja o reclamación llegue a Tecorone SL por los canales centralizados (email, buzón central, RRHH), la persona encargada de la recepción la comunicará al Contacto GRASP de la Empresa (RRHH).
- Registro Centralizado: El Contacto GRASP de la Empresa (RRHH) registrará formalmente la notificación, asignándole un número de expediente y anotando, como mínimo: fecha de recepción, descripción breve, persona u órgano resolutor asignado y plazo máximo de resolución previsto.
- Confidencialidad en Tramitación: La tramitación se realizará manteniendo la confidencialidad de la identidad del denunciante en todo momento, en caso de ser conocido.
- Informe a Gerencia: Todas las notificaciones recibidas y su estado de resolución serán presentadas y puestas en conocimiento de Gerencia, al menos, una vez al año en el informe anual de Revisión por la Dirección o en un informe específico sobre GRASP.

#### 4.5 PLAZO DE RESOLUCIÓN

- Sugerencias y Quejas: Se resolverán en un plazo máximo de 40 días laborables desde su recepción formal.
- Reclamaciones: Tendrán un plazo máximo de resolución de 120 días laborables desde su recepción formal.
- Comunicación del Resultado: Una vez investigada y resuelta la reclamación o queja, se comunicará por escrito el resultado de la investigación y las acciones tomadas al interesado (siempre que este sea conocido, no sea anónima y la comunicación sea posible respetando la confidencialidad de terceros), dentro del plazo de resolución establecido.

#### 5. COMUNICACIÓN CON REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Cuando se produzcan las reuniones periódicas programadas entre el Contacto GRASP de la Empresa (RRHH) y los Representantes de los Trabajadores (si existen), se tratarán también, de forma activa y como punto del orden del día, las tendencias generales o aspectos sistémicos derivados de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas desde la última reunión. El tratamiento de estos temas en la reunión se hará de forma anónima y agregada, salvo que un trabajador afectado haya dado su consentimiento expreso y por

**TECORONE****POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL DE TECORONE SL**

Edición 2025

V1 01/04/25

escrito para tratar su caso particular. Se dejará constancia de los temas tratados y acuerdos alcanzados en el acta de la reunión.

**6. REVISIÓN PERIÓDICA**

Este procedimiento y la efectividad del sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias serán revisados anualmente, como parte de la Revisión por la Dirección, para asegurar su continua adecuación y eficacia, incorporando las lecciones aprendidas.

**HISTORIAL DE REVISIONES**

REVIS.	FECHA	MODIFICACIÓN	REALIZADO POR
5	01/04/2025	Adaptación completa a GRASP V2 reemplazando Europlatano, SA por Tecorone SL, mejoras claridad	Luis Cabrera
5.1	02/04/2025	Ajustes para conformidad total GRASP v2.0 (Plazos, Contacto Independiente, Reps, Verbal, Subcontratados, Registros)	Luis Cabrera