



Bodegas Lozano
Manual para el uso correcto
del buzón de quejas y/o denuncias.

Justificación.

Un clima o ambiente laboral libre de violencia, impacta positivamente en el cumplimiento de metas al asegurar que los individuos que interactúan durante la jornada, mantengan relaciones interpersonales sanas e interaccionen con respeto, cordialidad, profesionalismo y ética.

Para contribuir a garantizar el clima laboral en el órgano electoral local, la Política de Igualdad y No Discriminación Bodegas Lozano, prevé diversas estrategias y líneas de acción tendentes a salvaguardar la dignidad humana y los derechos de las personas como parte de la observancia al mandato constitucional y convencional existente, en un marco de igualdad entre hombres y mujeres, apartado de cualquier tipo de discriminación

En este contexto, la empresa, contempla dentro de sus objetivos, fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad y un lugar de trabajo libre de discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral y otras formas de intolerancia y violencia.

Por tanto, resulta oportuno crear un instrumento que dé confianza al personal de Bodegas Lozano para alentar la cultura de la denuncia y propuesta de mejora para implementar medidas orientadas a la generación de un ambiente laboral sano.

Así mismo, este canal de denuncias, tiene la finalidad de alcanzar la colaboración ciudadana, a efectos que por parte de Juan Ramón Lozano S.A.U se repreube cualquier actuación que pudiera ser delictiva, incorrecta o éticamente reprochable, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Bajo esta premisa, Bodegas Lozano, pone al alcance de todo el personal de la empresa y la colaboración ciudadana, el buzón de quejas y/o denuncias como una herramienta para que los usuarios cuenten con medio idóneo por el cual manifiesten todo tipo de conductas u omisiones que transgredan sus derechos, o se considere reprochable y con ello visibilizar medidas correctivas o sancionadoras para mantener un ambiente laboral libre de violencia y discriminación, así como contra la lucha de cualquier actuación delictiva o incorrecta.

Objetivo General.

Establecer la metodología que permita atender las quejas, denuncias, sugerencias del personal que trabaja en la empresa, con la finalidad generar un ambiente laboral de respeto, libre de violencias y discriminación y amparar cualquier denuncia que quiera realizar la ciudadanía ante el compromiso que tiene la empresa para atacar cualquier tipo de comportamiento reprochable en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Objetivos Específicos.

Atender, resolver y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias, interpuestas por el personal de Bodegas Lozano, evaluar las medidas aprobadas en beneficio de la Igualdad de género y No Discriminación; así como la implementación de sugerencias con la finalidad de generar un ambiente incluyente y participativo y de atención a la ciudadanía.

Compromisos de Bodegas Lozano

Garantía de confidencialidad:

Quien haga uso del buzón puede confiar en que la información que brinde será confidencial y resguardada debidamente, de tal manera que la decisión de hacer uso del buzón no afectará negativamente a su situación laboral, ni posteriores determinaciones relativas a la implementación de los mecanismos de atención.

Garantía de atención:

Todas las quejas o denuncias se turnarán a las áreas de atención competentes, las que establecerán contacto con quienes las presenten para garantizar una atención oportuna; las sugerencias las atenderá directamente el departamento de recursos humanos.

El personal que dé atención a cualquier caso que se presente debe estar capacitado, con el objeto de no re-victimizar o exponer a quien denuncia a una situación de mayor vulnerabilidad, garantizando siempre la discreción del asunto y protegiendo la dignidad de las personas.

Procedimiento para el uso del Buzón

1. La persona quejosa, denunciante o sugerente, que sea empleado de la empresa enviará un correo electrónico a la dirección igualdad.rrhh@bodegas-lozano.com

El correo electrónico contendrá el nombre, cargo y adscripción, así como datos y forma de contacto de la persona que denuncia (correo electrónico, teléfonos). No se dará trámite alguno a quejas o denuncias anónimas o sin datos de contacto.

La persona que realice la denuncia como colaboración ciudadana y no forme parte de la plantilla de la empresa enviará un correo electrónico a la dirección compliance.rrhh@bodegas-lozano.com

2. Depositará el formato establecido en el buzón convencional, el cual se encuentra en el comedor central.

- Nombre de la persona que se denuncia, y en caso de saberlo, el cargo que tiene; y si es por colaboración ciudadana si es anónima.
- Señalar el motivo de la queja o denuncia

Buzón

Se registrará el formato establecido, el cual será depositado en el buzón, mismo que estará cerrado con llave.



Responsable del manejo del Buzón.

El departamento de Recursos Humanos será el área responsable de supervisar el manejo correcto del buzón de quejas, denuncias y sugerencias, así como del seguimiento y atención correspondiente.

Alcance.

El buzón de quejas y denuncias será de uso exclusivo del personal de Bodegas Lozano y su ubicación estará en el centro de trabajo, concretamente en la entrada al comedor. Para los denunciantes que no formen parte de la plantilla de la empresa la denuncia se podrá realizar vía email o en un buzón que se ubicará en la tienda de despacho de vinos al ser la misma accesible a cualquier persona.

Procedimiento

La queja y/o denuncia que deberá ser por escrito, y depositada en el buzón, utilizando para ello el formato establecido, o por el correo electrónico igualdad.rrhh@bodegas-lozano.com ó compliance.rrhh@bodegas-lozano.com

- La queja y/o denuncia podrá ser anónima, sin embargo, al no contar con los datos necesarios no se activará el Procedimiento Laboral Disciplinario, que establece el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento o Acoso Sexual o Laboral.
- El buzón también será utilizado para la recepción de sugerencias, las cuales serán de gran utilidad para el mejoramiento de las medidas afirmativas implementadas dentro de Bodegas Lozano. Las sugerencias deben ser presentadas de manera responsable y respetuosa.
- El buzón de quejas y/o denuncias deberá estar siempre bajo llave, misma que será custodiada por el o la responsable del departamento de recursos humanos.
- Las quejas, denuncias o sugerencias, que se presenten a través del buzón o correo electrónico, se revisarán permanentemente en días y horas hábiles.
- El departamento de recursos humanos será responsable de la sustanciación de las quejas y/o denuncias interpuestas, quien para su resolución iniciará el procedimiento específico.
- El departamento de recursos humanos será quien emita la resolución correspondiente dentro del Procedimiento laboral disciplinario, ó el que corresponda al Departamento competente conforme la denuncia ciudadana.
- Los plazos y términos del Procedimiento laboral disciplinario, serán los establecidos en el LOPDGDD3/18 ART. 24 para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento y Acoso Sexual.

En igual sentido, si la denuncia procede de un tercero ajeno a la empresa se tramitará conforme la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y normativa concordante.

- En caso de no proceder la queja o denuncia, se deberá notificar a la persona que la haya interpuesto, en caso que la denuncia no sea anónima.

Documentos de referencia.

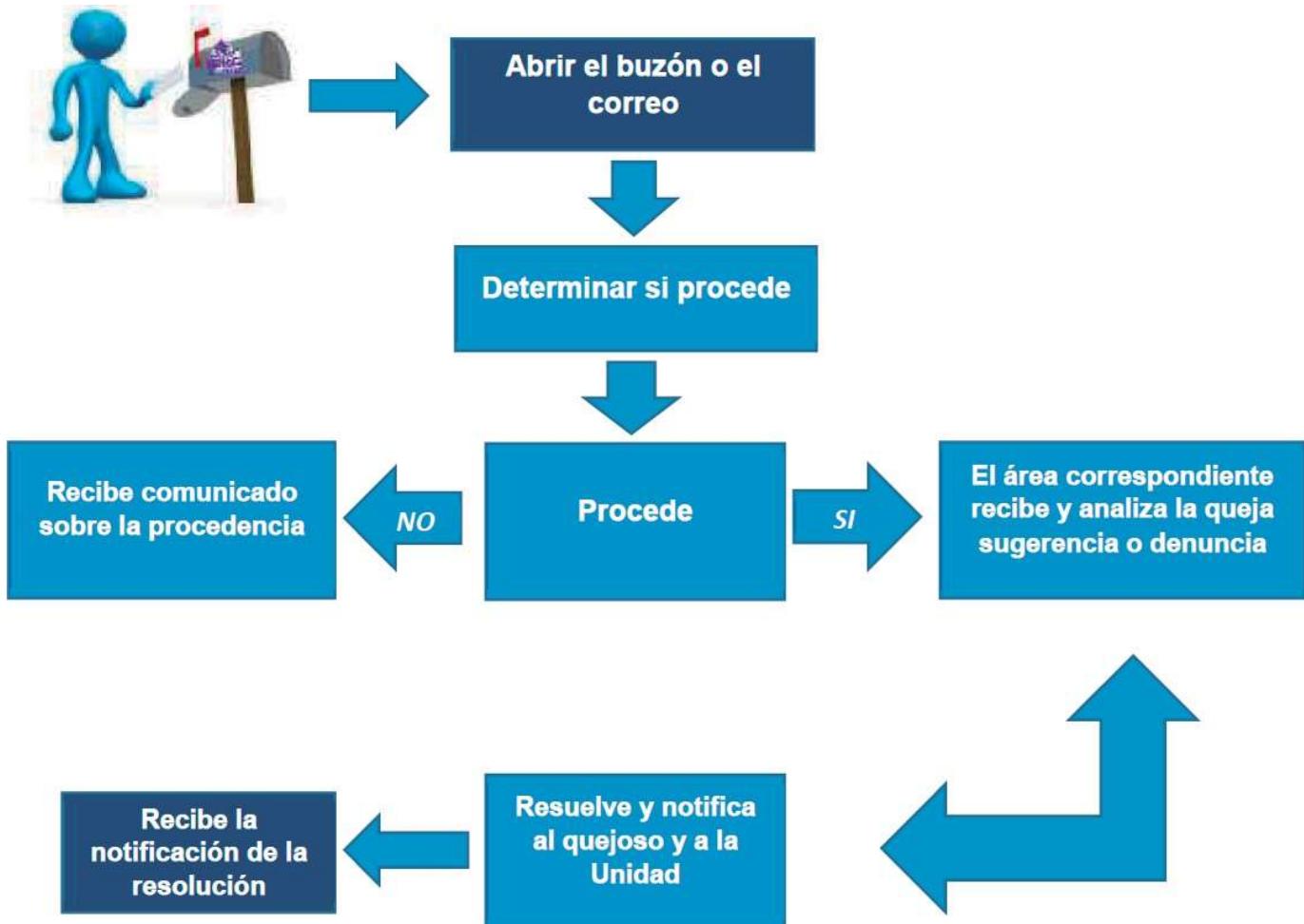
Formato para la interposición de quejas, denuncias y sugerencias, así como el Anexo establecido en el Protocolo de Acoso Laboral y Sexual en el trabajo aprobado por la Comisión de Igualdad existente en la empresa.

Desarrollo Cronológico de Actuación.

1. La persona que se sienta agraviada en sus derechos o que tenga una sugerencia que realizar, deposita queja, denuncia o sugerencia en el buzón, utilizando el formato establecido para tal fin.
2. El o la encargada del departamento de recursos humanos abrirá el buzón e identificará qué tipo de documento es, si es una queja, denuncia o sugerencia, y procederá a identificar:
 - Si es interpuesta bajo una identidad y firmada; y
 - Si realiza un señalamiento directo hacia algún probable responsable de la conducta
 - Si se cumple con los supuestos del punto número 2, procederá hacer del conocimiento mediante oficio, al comité de empresa/Comisión de Igualdad, sobre la queja y/o denuncia interpuesta.
 - Informará al Comité de igualdad del seguimiento para casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral de Bodegas Lozano, a efectos de apertura del Protocolo de Acoso.
 - Una vez que ha sido notificada la queja o denuncia interpuesta, procederá a activar el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar el Hostigamiento o Acoso Sexual o Laboral.

Dirección General Jurídica y de Consultoría, Unidad Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación.

- Si la queja no cumple con lo establecido en el punto 2, solo se identifica uno de los dos supuestos, se procederá a tomar medidas precautorias a favor de la presunta víctima.
- Si lo depositado en el buzón es una sugerencia o una queja anónima y no se realiza ningún señalamiento directo, se investigará y reforzarán las acciones de prevención.



Conceptos básicos.

Queja.

Es la solicitud que una persona realiza, ya sea de manera escrita, verbal o en lenguaje de señas, o incluso en sistema de escritura braille, para que se investigue la presunta violación de derechos por actos u omisiones provenientes de autoridades o servidores públicos.

El objetivo de una queja es la restitución plena del goce de los derechos del agraviado o agravuada y la reparación, en la medida de lo posible, de los daños que se le hayan ocasionado.

¿Cuáles son las ventajas de presentar una denuncia?

- Evitar que se violen derechos humanos o bien detener de inmediato el hecho violatorio.
- Contribuir a la modificación de las conductas que los vulneran.

Denuncia.

Este término se aplica para un proceso, es decir si se va acudir ante alguna autoridad administrativa para comunicar que presenció o fue víctima de una agresión que ponga en peligro o vulnere un derecho o bien protegido.

Denunciar es poner en conocimiento a una autoridad de un delito o infracción para que esta investigue y sancione al presunto agresor.

¿Cuáles son las ventajas de presentar una denuncia?

- Luchar por la reparación del daño y lograr una sanción al servidor público responsable.
- Fomentar con la denuncia el respeto a los derechos humanos.

Sugerencia.

Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere, el término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.



Formato de Queja y/o Denuncia por incumplimiento al Código de Ética,
las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.

Datos generales de la persona que presenta la queja o denuncia.

Nombre completo (opcional):		
Domicilio:		
Correo electrónico:		
Teléfono:		
Datos generales de la persona contra quien se presenta la queja o denuncia.		
Nombre completo:		
Puesto o área donde labora:		
Nombre de la o el Jefe inmediato:		

Declaración de hechos.

Fecha en que ocurrió:		
Hora:		
Lugar:		

Descripción de los hechos.(Anexe las hojas que sean necesarias):

Datos de las(s) persona(s) que haya sido testigo(s) de los hechos:

Nombre completo (opcional):		
Puesto donde trabaja		
Teléfono:		
Domicilio:		
Correo electrónico:		

Pruebas que apoyen su queja.

Firma:
