

## 4MeStar S.L. — SLEEP'N

sleepn.eco · sleepnatocha.com

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Versión 1.0 · Abril 2026

Aprobado por la Dirección de 4MeStar S.L.

FICHA DEL DOCUMENTO	
Título	Procedimiento de Atención y Resolución de Quejas de las Partes Interesadas
Entidad	4MeStar S.L. — Grupo SLEEP'N
Versión	1.0 — Primera edición
Fecha de aprobación	Abril 2026
Aprobado por	Dirección de 4MeStar S.L.
Ámbito	Grupo SLEEP'N: 4MeStar S.L. y SLEEP STAR ONE S.L.
Próxima revisión	Abril 2027 (revisión anual)
Marcos de referencia	B Lab Standards V2.2 (PSG 3.1 / PSG 3.2) · Principios Rectores ONU (Pilar III — Remedio) · GRI 2-25 · Travelife C31/C33
Publicación	Documento público disponible en sleepn.eco
Documento vinculado	Registro de Seguimiento de Quejas (4MeStar_Registro_Quejas_2026.xlsx)

## 1. Por qué tenemos este procedimiento

**\*En SLEEP'N creemos que una queja bien gestionada vale más que cien encuestas de satisfacción. Las quejas nos dicen dónde fallamos y nos dan la oportunidad de corregirlo antes de que el daño sea mayor. Este procedimiento existe para que cualquier persona — empleada, proveedor, huésped o vecino — pueda comunicarnos un problema con la garantía de que será escuchada, de que habrá una respuesta y de que no habrá represalias.\***

Los B Lab Standards V2.2 (PSG 3) exigen que las empresas certificadas dispongan de procedimientos de reclamación efectivos, accesibles y seguros, con responsables designados para resolverlas y un sistema de seguimiento verificable.

Este procedimiento formaliza las prácticas que SLEEP'N viene aplicando desde su apertura — documentadas en el Manual de Bienvenida 2025 y en los Manuales de Recepción y Guest Relations — y las amplía para cubrir a todas las partes interesadas, no solo a la plantilla y a los huéspedes.

## 2. A quién va dirigido y quién puede presentar una queja

Este procedimiento está abierto a todas las partes interesadas del Grupo SLEEP'N:

Grupo de interés	Ejemplos	Canal preferente
Personas empleadas	Plantilla de 4MeStar S.L. y SLEEP STAR ONE S.L.	Verbal, escrito o buzón anónimo
Huéspedes	Clientes alojados en SLEEP'N Atocha	Presencial, email o QR en habitación
Proveedores	Proveedores activos y potenciales	Email info@sleepn.eco
Comunidad local	Vecinos, comercios del entorno, asociaciones	Email info@sleepn.eco o presencial
Otros terceros	Cualquier persona afectada por la actividad de SLEEP'N	Email info@sleepn.eco

No es necesario identificarse para presentar una queja. Las quejas anónimas se gestionarán con el mismo rigor, aunque la respuesta personalizada solo será posible si se facilitan datos de contacto.

## 3. Qué se puede comunicar a través de este procedimiento

Este procedimiento cubre cualquier reclamación, queja o comunicación de preocupación relacionada con la actividad de SLEEP'N. Incluye, entre otros:

- Condiciones laborales, retribución, horarios o trato en el trabajo.
- Discriminación, acoso o intimidación — por cualquier motivo.
- Incumplimiento de las políticas del Grupo SLEEP'N (JEDI, DDHH, ambiental, etc.).
- Impactos en la comunidad local derivados de la actividad del hotel.
- Problemas con productos, servicios o instalaciones del hotel.
- Prácticas de proveedores contrarias al Código de Conducta.
- Cualquier otra situación que la persona considere injusta o contraria a los valores de SLEEP'N.

## 4. Cómo presentar una queja — canales disponibles

SLEEP'N pone a disposición varios canales para que cada persona pueda elegir el que le resulte más cómodo y seguro:

Canal	Cómo funciona	Para quién
Email	info@sleepn.eco — se recibe, se registra y se acusa recibo en máximo 3 días hábiles.	Todos los grupos de interés
Buzón de sugerencias anónimo	Buzón físico en el comedor de personal. Se revisa semanalmente por la Dirección.	Personas empleadas
Presencial	Comunicación directa al supervisor inmediato, a la Dirección de SLEEP STAR ONE o al COO de 4MeStar.	Personas empleadas
Escrito formal	Carta o documento dirigido a la Dirección de 4MeStar S.L. (C/ Doctor Drumen 4, 28012 Madrid).	Todos los grupos de interés
QR en habitación	Código QR disponible en las habitaciones que enlaza a formulario de contacto web.	Huéspedes
Presencial en recepción	Comunicación directa al equipo de Recepción o Guest Relations del hotel.	Huéspedes y visitantes

Si la queja es sobre el supervisor inmediato, la persona puede acudir directamente a la Dirección General de SLEEP STAR ONE (Victoria Alonso) o al COO de 4MeStar (Gorka Rosell). Si la queja afecta a la propia Dirección, se dirige al CEO de 4MeStar (Gonzalo de la Mata).

## 5. Cómo gestionamos cada queja — procedimiento paso a paso

### 5.1 Recepción y registro

Toda queja recibida — por cualquier canal — se registra en el Registro de Seguimiento de Quejas dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. Se asigna un número de referencia único (formato: Q-AAAA-NNN) y se envía acuse de recibo a la persona que la presenta, si se ha identificado.

El registro incluye: fecha de recepción, canal, grupo de interés, descripción resumida, categoría (laboral, servicio, ambiental, DDHH, otro) y responsable asignado.

## 5.2 Clasificación y asignación

En un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción, la Dirección clasifica la queja y asigna un responsable de resolución:

Tipo de queja	Responsable de resolución
Laboral (condiciones, retribución, horarios)	Dirección General SLEEP STAR ONE
Discriminación, acoso o DDHH	Dirección 4MeStar (directamente)
Servicio al huésped	Jefa de Recepción / Guest Relations
Ambiental o impacto en comunidad	COO 4MeStar
Proveedores	COO 4MeStar
Otras	Dirección 4MeStar

Las quejas por discriminación, acoso o derechos humanos se escalan siempre a la Dirección de 4MeStar, sin importar su origen.

## 5.3 Investigación

El responsable asignado investiga los hechos. El proceso incluye:

- Reunión con la persona afectada en un plazo máximo de 5 días hábiles (si se ha identificado).
- La persona puede estar acompañada por un compañero o representante sindical.
- Entrevista a las partes implicadas y recopilación de pruebas.
- La investigación se completa normalmente en un plazo de 10 días hábiles.

## 5.4 Resolución y comunicación

Una vez completada la investigación, se toma una decisión y se comunica por escrito a la persona afectada en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la queja. La comunicación incluye:

- Descripción de la conclusión alcanzada.
- Acciones correctivas adoptadas o planificadas, si procede.
- Plazo de implementación de las acciones.

Si la queja no puede resolverse en 15 días hábiles (por complejidad, necesidad de informes externos, etc.), se comunica a la persona afectada el motivo del retraso y el plazo estimado de resolución.

## 5.5 Apelación

Si la persona no está satisfecha con la resolución, puede presentar una apelación por escrito en un plazo de 15 días hábiles desde la comunicación de la resolución. La apelación será revisada por un nivel jerárquico superior al que resolvió la queja original:

Quién resolvió	Quién revisa la apelación
Jefa de Recepción / Guest Relations	Dirección General SLEEP STAR ONE
Dirección General SLEEP STAR ONE	COO 4MeStar
COO 4MeStar	CEO 4MeStar

La decisión de la apelación es final y se comunica en un plazo máximo de 20 días hábiles.

## 5.6 Cierre y archivo

Cada queja se cierra formalmente en el Registro de Seguimiento cuando se cumple una de estas condiciones:

- La persona afectada acepta la resolución.
- Se completa el plazo de apelación sin que se presente recurso.
- Se resuelve la apelación.

El registro de cada queja se conserva durante un mínimo de 5 años.

## 6. Garantías del procedimiento

### 6.1 Confidencialidad

Todas las quejas se tratan con la máxima confidencialidad. La información solo se comparte con las personas estrictamente necesarias para la investigación y resolución. Los datos personales se tratan conforme al RGPD y a la LOPDGDD.

### 6.2 Protección contra represalias

SLEEP'N prohíbe cualquier forma de represalia contra las personas que presenten quejas de buena fe. La represalia — directa o indirecta — contra una persona que ha comunicado un problema es en sí misma una falta grave conforme a nuestro régimen disciplinario.

### 6.3 Accesibilidad

Este procedimiento está disponible en:

- [sleepn.eco](https://sleepn.eco) (acceso público).
- Manual de Bienvenida del Grupo SLEEP'N (entregado a todas las personas empleadas en su incorporación).
- Código QR en las habitaciones de SLEEP'N Atocha.
- Comedor de personal (copia impresa junto al buzón de sugerencias).

Se proporcionará en formatos alternativos o idiomas cuando sea necesario.

### 6.4 Independencia

Cuando la persona contra la que se dirige la queja sea la misma que debería resolverla según este procedimiento, la queja se escala automáticamente al nivel jerárquico superior, garantizando que quien investiga y resuelve no sea parte implicada.

## 7. Seguimiento y reporte

### 7.1 Registro de Seguimiento de Quejas

Todas las quejas se registran en el documento 4MeStar\_Registro\_Quejas\_2026.xlsx, que recoge:

Campo	Contenido
Referencia	Número único Q-AAAA-NNN
Fecha recepción	Fecha en que se recibe la queja
Canal	Email, buzón, presencial, QR, escrito formal
Grupo de interés	Empleado/a, huésped, proveedor, comunidad, otro
Anónima	Sí / No
Categoría	Laboral, servicio, ambiental, DDHH, proveedor, otro
Descripción	Resumen breve del contenido
Responsable asignado	Nombre y cargo
Fecha resolución	Fecha de comunicación al afectado
Resultado	Resuelta favorablemente / Desestimada / Derivada / Apelada
Acciones correctivas	Descripción de las medidas adoptadas
Estado	Abierta / En investigación / Resuelta / Cerrada
Días de resolución	Días hábiles entre recepción y resolución

### 7.2 Reporte a la Dirección

La Dirección de 4MeStar recibe un informe trimestral con:

- Número total de quejas recibidas y resueltas.
- Tiempo medio de resolución.
- Distribución por categoría y grupo de interés.
- Acciones correctivas en curso.
- Tendencias o patrones que requieran atención.

### 7.3 Publicación

Los datos agregados de gestión de quejas (número, categoría, tiempo medio de resolución) se publican anualmente en la Memoria de Sostenibilidad del Grupo SLEEP'N. No se publican datos que permitan identificar a las personas afectadas.

## 8. Relación con otros documentos del SMS

Este procedimiento se integra en el Sistema de Gestión de Sostenibilidad (SMS) de 4MeStar y complementa:

- La Política JEDI v1.1 — canal de escucha para situaciones de discriminación o trato injusto.
- El Compromiso Público de DDHH v1.1 — mecanismo de remedio (Pilar III Principios Rectores ONU).
- El Código de Conducta para Proveedores v1.0 — canal para comunicar incumplimientos de proveedores.
- El Manual de Bienvenida 2025 — procedimiento de quejas personales ya existente (este documento lo formaliza y amplía).

## 9. Responsabilidad y revisión

La Dirección de 4MeStar S.L. es responsable de este procedimiento y de que funcione de verdad — no solo de que exista en papel. El COO de 4MeStar (Gorka Rosell) es el responsable operativo del Registro de Seguimiento y del informe trimestral a la Dirección.

Este procedimiento se revisa anualmente en el primer trimestre. Si en algún momento se detecta que no está funcionando — porque no llegan quejas, porque los plazos no se cumplen o porque las personas no lo conocen — se ajusta inmediatamente.

## 10. Aprobación



**\*Este procedimiento ha sido aprobado por la Dirección de 4MeStar S.L. Es público y está disponible en [sleepn.eco](#). Su aplicación es inmediata en todo el Grupo SLEEP'N.\***

**Firma — Dirección 4MeStar S.L.**  
**Nombre: Gonzalo De la Mata**  
**Gurriarán Cargo: Dirección**  
**General Fecha: Abril 2026**

**Próxima revisión Fecha: Abril**  
**2027 Versión: 2.0 Disponible en:**  
**[sleepn.eco](#)**

## Anexo — Índice de evidencias para auditoría B Corp V2.2

Requisito B Corp	Afirmación	Documento de evidencia	Estado
PSG 3.1	Procedimiento de quejas accesible para todas las partes interesadas	Este documento — publicado en sleepn.eco	☑ Listo
PSG 3.1	Canales de comunicación múltiples (email, buzón, presencial, QR, escrito)	Este documento — sección 4	☑ Listo
PSG 3.1	Plazos definidos de respuesta (acuse 3 días, resolución 15 días)	Este documento — sección 5	☑ Listo
PSG 3.1	Confidencialidad y protección contra represalias	Este documento — sección 6	☑ Listo
PSG 3.1	Procedimiento de apelación	Este documento — sección 5.5	☑ Listo
PSG 3.2	Registro de seguimiento de quejas con responsables asignados	Registro de Quejas 2026 (4MeStar_Registro_Quejas_2026.xlsx)	☑ Listo
PSG 3.2	Reporte trimestral a la Dirección	Informe trimestral (primer ciclo: julio 2026)	📅 En curso
PSG 3.2	Datos agregados publicados en Memoria de Sostenibilidad	Memoria de Sostenibilidad 2026 (en elaboración)	📅 2026
Principios Rectores ONU	Mecanismo de remedio efectivo (Pilar III)	Este documento + Registro de Quejas	☑ Listo
GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Este documento — secciones 5 y 7	☑ Listo
Travelife C31/C33	Canal de quejas para personal y procedimiento de reclamación	Este documento + Manual de Bienvenida 2025	☑ Listo

\*  Listo: disponible y verificable ·  En curso: disponible antes de la auditoría\*