



Política de Línea de ética sobre quejas y reclamos

Política No. 14

Fecha de emisión: 10/06/2024

Contiene **8** páginas

Aplicación: Global

Elaborado por: Dirección de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Elaborado por
Fernando Reyes
Oficial de Cumplimiento

Supervisado por
Javier Aguirre
Director de Asuntos Corporativos y
Sostenibilidad

Aprobado por
Fernando Bolaños
CEO



POLÍTICA LÍNEA DE ÉTICA SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
DEFINICIÓN	3
CONTENIDO	3
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE NUESTRO PÚBLICO DE INTERÉS	4
MEDIOS DE RECEPCIÓN	4
LÍNEA DE ÉTICA O CANAL DE DENUNCIAS:	4
FLUJOGRAMA DE QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS	5
CONDUCTAS DENUNCIABLES	6
PLAZO PARA RESOLVER DENUNCIAS	6
PUBLICIDAD DE LAS DENUNCIAS	7
NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES	7
NO REPRESALIAS CONTRA LOS COLABORADORES	7
LINEAMIENTOS Y GUIA SOBRE NO REPRESALIAS	7
DENUNCIAS NO RESUELTAS	8
NOTIFICACIÓN DE SOSPECHAS	8



OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo motivar a reportar situaciones que consideren antiéticas y que puedan causar daño a la corporación o a otras personas. Reconocemos la importancia de implementar la herramienta de Línea Ética, como indicador del compromiso corporativo de mantener un alto estándar de comportamiento ético y legal en todo momento.

Asimismo, no se tolerará la toma de represalias en contra de las personas que denuncien problemas éticos, laborales, legales o que participen en las investigaciones de dichas denuncias.

La corporación se compromete a dar seguimiento a las sugerencias, reclamos y felicitaciones presentadas por grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, entre otras), con el fin de plantear soluciones para cada uno de los temas.

ALCANCE

Esta política está dirigida a:

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| a) Accionistas ejecutivos; | d) Proveedores; |
| b) Colaboradores; | e) Stakeholders; y |
| c) Contratistas independientes; | f) Grupos de interés. |

Concierne a todo aquel que reporte una inquietud, así como a quienes participen en una investigación en calidad de investigadores, testigos o colaboradores.

DEFINICIÓN

Línea de ética: La herramienta de línea de ética fue creada para que los colaboradores, proveedores, clientes y grupos de interés tengan una forma segura para presentar reclamos, quejas o bien denunciar de forma confidencial y anónima si así lo desean, cualquier conducta antiética, problemas legales y cualquier situación que consideren anómala.

Las modalidades para hacer llegar las denuncias serán puestas a disposición en la página web de la corporación y por medios digitales.

CONTENIDO

Los colaboradores de la corporación y demás grupos de interés pueden efectuar sus reportes con confianza y seguridad. La corporación cuenta con un servicio



externo para recibir sus comentarios, por lo que toda la información será tratada con confidencialidad y discreción.

Aunque está permitido hacer reportes anónimos, se debe tomar en cuenta que el proceso de investigación será mucho más expedito si se cuenta con la información de contacto. Esto permite ampliar con mayor facilidad cualquier punto que surja durante la investigación del caso.

Está prohibido hacer reportes falsos o en mala fe. Los trabajadores que hagan un reporte falso, podrían ser sometidos a un proceso disciplinario.

Las personas que hagan reportes podrán adjuntar evidencias y documentos que faciliten la investigación.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE NUESTRO PÚBLICO DE INTERÉS

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por clientes, proveedores, comunidades, entidades locales, sociedad civil entre otras, serán recibidas por los medios que la corporación cuente para este fin.

El objetivo primordial es garantizar la accesibilidad para reportar por cualquier interesado y poder dar soluciones a los asuntos planteados.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

- Línea de ética o canal de denuncias;
- Entre otros que serán dados a conocer por los medios oficiales que designe la corporación.

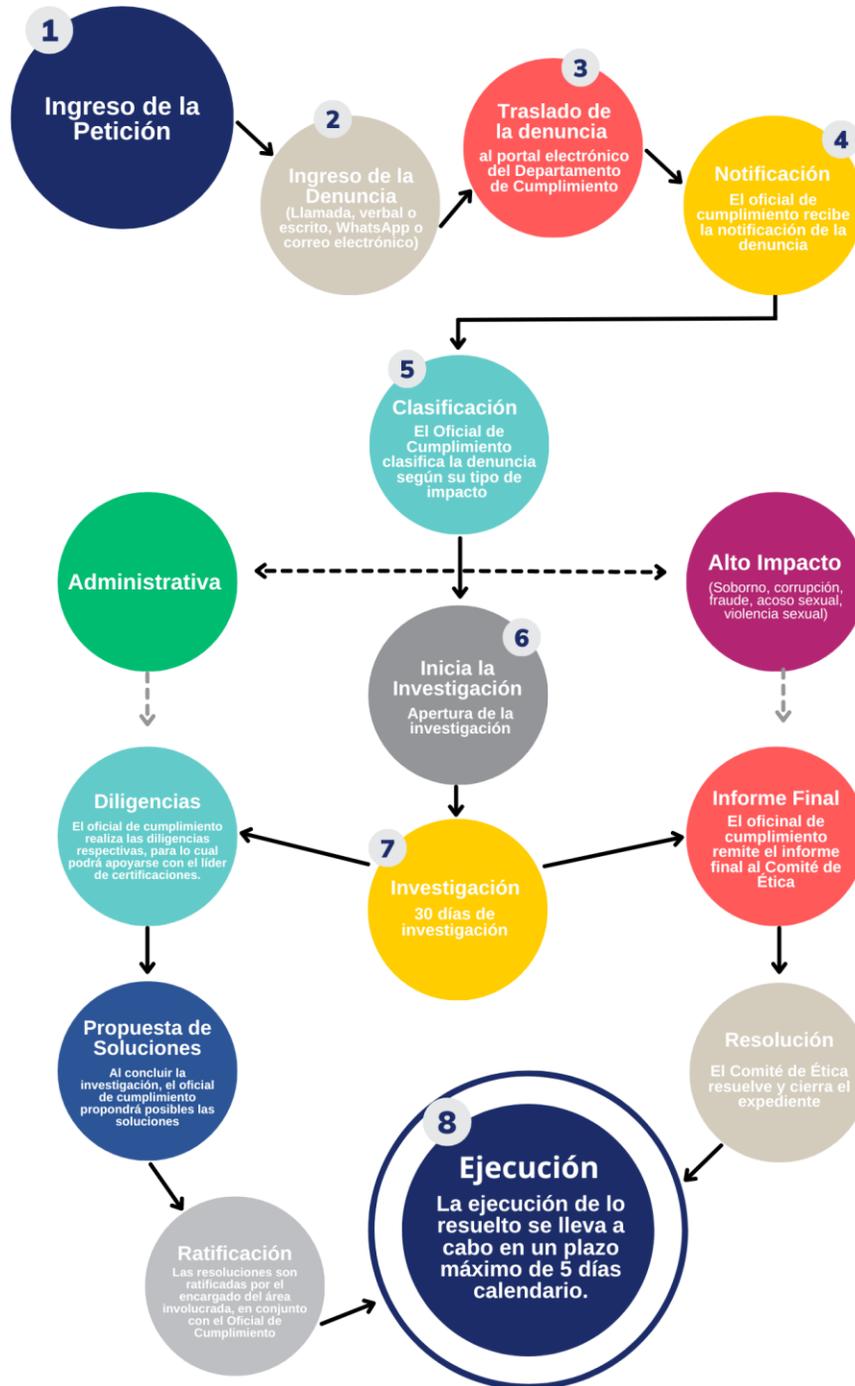
LÍNEA DE ÉTICA O CANAL DE DENUNCIAS:

Dirigido a colaboradores, proveedores, clientes y grupos de interés los cuales harán llegar sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias por los medios telefónicos proporcionados por la corporación en su página web.

Cualquier colaborador, cliente, proveedor, comunidad, entidad local, sociedad civil entre otras podrán denunciar o reportar cualquier hecho contactando directamente al Oficial de Cumplimiento, a través de buzones de sugerencia, si hubiere, por medio de encuestas clima, o por cualquier otra modalidad implementada por la corporación.



FLUJOGRAMA DE QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS





CONDUCTAS DENUNCIABLES

Algunas de las conductas que pueden ser objeto de denuncia se detallan las siguientes:

- Soborno y corrupción (Alto impacto);
- Conflicto de intereses;
- Conducta anticompetitiva;
- Proveedores anómalos;
- Fraude (Alto impacto);
- Conducta inapropiada de patronos;
- Conducta inapropiada de colaboradores;
- Violación a la privacidad y confidencialidad;
- Represalias;
- Acoso sexual (Alto impacto);
- Violencia sexual (Alto impacto);
- Violación a normativa ambiental, salud y seguridad;
- Cualquier otro hecho anómalo que afecte a los colaboradores y/o a Agroamerica.

Lo detallado anteriormente son meramente enunciativos y no limitativos, no supone necesariamente la inclusión de todas las conductas denunciabes, en consecuencia, no impide a la corporación investigar conductas que no hayan sido incluidas en el apartado anterior.

PLAZO PARA RESOLVER DENUNCIAS

Toda queja, reclamo o denuncia serán atendidas y resueltas según la complejidad de los hechos que sean reportados, por lo que la Dirección de Asuntos Corporativos y de Sostenibilidad y/o el Oficial de Cumplimiento podrán catalogarlas según su impacto siendo estos: administrativas y de mayor impacto.

Las quejas, reclamos o denuncias serán resueltas en un plazo de treinta (30) días calendario, dicho plazo podrá ser prorrogado por el Oficial de Cumplimiento dependiendo de la complejidad de la denuncia.

REPORTES FALSOS, INCOMPLETOS O IRRELEVANTES

La línea de ética es un mecanismo que brinda una comunicación transparente entre los interesados y la corporación, buscamos proteger los derechos y promover la cultura de ética.

Las personas que realicen reportes o denuncias falsas, maliciosas o con motivos ulteriores, con ánimos de perjudicar, será sujeta a la sanción disciplinaria de tipo grave.

Se motiva a los denunciantes presentar un reporte congruente y con respaldo. Aquellos reportes incompletos, inconclusos, falsos o irrelevantes podrán ser cerrados a criterio del Oficial de cumplimiento.



PUBLICIDAD DE LAS DENUNCIAS

Los reportes sobre denuncias, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, entidades locales, sociedad civil entre otras, podrán ser publicados en los medios que la corporación estime pertinentes previa aprobación de la persona que reporte los hechos, sí no es autorizada la información tendrá carácter de confidencial.

Podrán ser publicadas en las plataformas electrónicas de Agroamerica, estadísticas de las denuncias recibidas, pudiendo indicar la información que El Oficial de Cumplimiento considere relevante publicar.

Sin embargo, únicamente se podrá publicar información de la denuncia, en caso que el denunciante lo autorice. Dicha autorización la brindará el denunciante al momento de reportar cualquier hecho, a través del personal capacitado para recibir las denuncias, quienes le preguntarán si está de acuerdo en que alguna o toda la información brindada, sea publicada para fines informativos.

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Las denuncias, quejas o reclamos serán notificadas por la unidad de cumplimiento o por Recursos Humanos, Responsabilidad Social Empresarial, según sea el caso.

NO REPRESALIAS CONTRA LOS COLABORADORES

Las represalias se definen en general como cualquier tipo de acción negativa contra un colaborador actual o anterior que toma la forma de castigo y crea un ambiente hostil, amenazante o incómodo como resultado de su denuncia denunciada.

Esta política, describe la disposición de la corporación hacia los colaboradores que presentan informes por conductas perjudiciales, discriminatorias y antiéticas. La corporación busca evitar la victimización y otros comportamientos de represalias hacia el colaborador o colaboradores que denuncien, reporten o colaboren en una investigación.

LINEAMIENTOS Y GUIA SOBRE NO REPRESALIAS

Esta política existe por dos razones:

1. Primero, cuando los informes tienen una base sólida, deben ser considerados y tomar medidas. Tomar represalias contra un colaborador que llamó la atención sobre inconsistencias o violaciones dañará la confiabilidad y confiabilidad del programa y de la institución.
2. En segundo lugar, cualquier tipo de acción de represalia, ya sea intencional o no, puede exponer a la institución a un riesgo mayor.



A continuación, se detallan actos que podrían considerarse represalias en contra de los colaboradores:

- Despido injustificado;
- Persecución;
- Descenso de categoría;
- Traslado a puestos de menor responsabilidad;
- Evaluaciones desfavorables;
- Comentarios ofensivos;
- Pérdida de relaciones o aislamiento;
- Separación de un equipo o proyecto;
- Retención de fondos;
- Retiro de facultades delegadas

Los actos de represalias son medidas contraproducentes en el ámbito laboral, son injustificadas y perjudiciales para todos. Tales conductas no se consideran en pro de los intereses de la corporación. Toda denuncia o reporte a través de nuestros canales, tienen asegurada protección contra todo tipo de represalias. Las personas que tomen represalias en contra de algún colaborador que ha reportado o denunciado será sujeto a las sanciones disciplinarias según la gravedad del caso.

DENUNCIAS NO RESUELTAS

Las denuncias, que después de las investigaciones respectivas, no tengan fundamento o información insuficiente para proseguir, serán cerradas. Por lo que, el Oficial de Cumplimiento, emitirá un informe al Comité de Ética, con la información documentada, y los motivos por los cuales el caso es cerrado.

Las causas para cerrar un caso serán los siguientes:

- Por denuncias oscuras o ambiguas;
- Por denuncias falsas;
- Por denuncias incompletas.

Los enunciados que anteceden, son ejemplificativos, por lo que, las demás causas, serán detalladas en el informe respectivo.

NOTIFICACIÓN DE SOSPECHAS

Los colaboradores, como todo aquel que sea perjudicado tienen la responsabilidad de denunciar todo acto de represalias tan pronto como se percate de que puede haberse cometido tal acto. Puede valerse de los medios señalados tales como la línea de ética o canal de denuncias para notificar sus inquietudes y mantenerse en el anonimato si así lo desea. Si hace una denuncia, estará protegido de toda represalia según las políticas de la organización.