



POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

1. Objetivo

Dar seguimiento a las sugerencias, reclamos y felicitaciones que son presentados por los Stakeholders o grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, entidades locales, sociedad civil etc.), a través de todos los medios de quejas o sugerencia con la que el grupo cuenta, con el fin de plantear soluciones para cada uno de los temas denunciados o reportados. Asimismo, busca garantizar una cultura de puertas abiertas para que cualquier colaborador pueda directamente avocarse a cualquier ejecutivo(a) para presentar directamente sus quejas, sugerencias o solicitar orientaciones.

2. Alcance

Solucionar sugerencias y/o reclamos presentados por los Stakeholders o grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, entidades locales, entre otros)

3. Normas

3.1. Medios de recepción de denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones de nuestros públicos de interés:

- 3.1.1. Línea de Ética
- 3.1.2. Coordinadores de RRHH
- 3.1.3. Buzones de Sugerencias
- 3.1.4. Clínicas Médicas
- 3.1.5. Encuestas Clima
- 3.1.6. Mensajes de Texto vía celular
- 3.1.7. Focus Group
- 3.1.8. Seguridad
- 3.1.9. Solicitudes
- 3.1.10. Canal directo con relacionista comunitario (vía telefónica, reuniones y visitas a comunidades)

3.2. Auditorías:

- 3.2.1. De Gobierno
- 3.2.2. Gremiales
- 3.2.3. Certificaciones
- 3.2.4. Clientes
- 3.2.5. Internas

3.3. Buzones de Quejas o Sugerencias: Dirigido a los colaboradores

- 3.3.1. Encargado: Recursos Humanos

Los buzones estarán colocados en la parte inferior o lateral de las carteleras, ubicadas en oficinas de fincas, empacadoras en campo, y plantas extractoras en los cuales todos los colaboradores, clientes o proveedores podrán depositar sus quejas, sugerencias, comentarios, propuestas, inconformidades, etc.

3.3.2. Llaves y recolección de quejas o sugerencias:

Las llaves de estos buzones estarán a cargo del departamento de Recursos Humanos y también se encargarán de recolectarlas y remitir la información al auditor legal de las fincas, la persona de Recursos Humanos que se encargue de delegar cada mes quien abrirá los buzones.

3.4. Mensajes de texto: Dirigido a todos los grupos de interés

3.5. Encargado: Medios digitales

Para todo el territorio de Guatemala, se cuenta con la existencia de buzón de texto al que le corresponde el número 30000426, el cual está destinado a recepción y comunicación en doble vía con los colaboradores, clientes y proveedores que deseen plantear una queja o sugerencia ante la empresa.

La recepción, monitoreo y traslado de la información recibida por este medio, como lo son las quejas sugerencias o denuncias, será administrado por la Encargada de Medios Digitales, quien trasladará la información al Auditor Legal de Fincas, quien de acuerdo al procedimiento procederá a tramitar y resolver las mismas.

3.6. Línea ética de denuncia: Dirigido a todos los grupos de interés

3.7. Encargado: Comité de Ética

Se cuenta con las siguientes vías de acceso:

Línea telefónica:	- Guatemala: 23780188 - Panamá: (507) 8366092 - Perú: (511) 6429682 - Ecuador: 1800000749
Correo electrónico:	reporteslineaetica@etictel.com
Página web:	https://denuncias.etictel.com/?company=3036

La línea es administrada por el proveedor externo de servicios, quien tiene a su cargo la recepción, monitoreo y traslado de la información recibida, como quejas sugerencias o denuncias, las cuales trasladará al Comité de Ética, quien de acuerdo al procedimiento procederá a tramitar y resolver las mismas a través de distribuir los temas que corresponden a cada encargado de departamento.

3.7.1 Procedimiento de investigación

3.7.1.2 Los miembros del Comité de Ética reciben la notificación de todas las denuncias, el Oficial de Cumplimiento es el encargado de hacer una evaluación previa y si lo amerita, definir el procedimiento de investigación.

3.7.1.3 El Oficial de Cumplimiento rendirá un reporte al Comité de Ética el cual incluirá el resultado de la investigación, recomendaciones y cuando aplique las sanciones que corresponda.

3.7.1.4 El Comité de Ética en su reunión mensual resolverá en definitiva las acciones a tomar y sanciones que deban imponerse.

El Oficial de Cumplimiento reportará de inmediato al Comité de Ética si de la evaluación preliminar se evidencia la posible comisión de un delito grave que puede continuar perjudicando a los involucrados o la empresa. El Comité de Ética deberá definir las acciones a tomar sin demora alguna.

3.8. Solicitudes o peticiones: Dirigido a comunidades o entidades locales

3.9. Responsable: Relacionista Comunitario

3.9.1. Las comunidades o entidades locales que deseen realizar una solicitud a la empresa deberá estar dirigida al Director Corporativo de la empresa

3.9.2. La solicitud únicamente deberá entregarse al relacionista comunitario quien se encargará de dar el trámite de aprobación a la solicitud

3.9.3. Se le dará una carta de respuesta en el período de un mes y si el proceso se atrasa se entregará una respuesta parcial que indique que aún se encuentra en proceso de resolución

3.9.4. análisis y no solución

3.10. Tabulaciones de las quejas o sugerencias:

3.10.1. Encargado: Asistente de Dirección Corporativa

3.10.2. Departamento Encargado: Asistente de Dirección Corporativa.

3.10.3. Al recibir las sugerencias y/o reclamos a través de cualquiera de los medios establecidos señalado en el inciso #1 de las normas, deberá asignarles y notificar al interesado un número de control, las digitalizará y elaborará una matriz con la cantidad de quejas por temas y procesar las gráficas correspondientes para tener una visión general de cada tema

3.10.4. La matriz realizada por el Auditor Legal de fincas tendrá el siguiente contenido: Número de quejas separadas por temas, persona y/o departamento a la que se le asigna la resolución de la misma.

3.10.5. El plazo de resolución se establecerá de acuerdo al tema.

3.11. Socialización de resultados y resolución de quejas y/o reclamos:

3.11.1. Responsable: Director Corporativo

Los temas de las sugerencias y reclamos encontrados y tabulados se distribuirán en los puestos pertinentes para la mejora de los hallazgos.

3.12. Documentación y archivo:

3.12.1. Departamento encargado: Asistente de Dirección Corporativa

3.13. Comité de Ética:

3.13.1. Habrá un comité de ética conformado por el Director Corporativo, Director Financiero, Abogado Corporativo y Oficial de Cumplimiento

3.13.2. El comité se reunirá cada dos meses para dar resolución a todas las quejas o sugerencias tabuladas y se establecerán soluciones pertinentes, se definirá el tiempo de resolución y encargado

3.13.3. El Director Corporativo se encargará de convocar la reunión y de socializar y distribuir a los encargados que deben dar seguimiento a cada uno de los temas vistos

3.13.4. Se reúnen para analizar la situación y dar seguimiento de forma específica a las quejas

3.14. Comunicación de las quejas o sugerencias resueltas:

Al ser solucionada una queja o sugerencia se comunicará conforme sea pertinente si fue individual o de forma colectiva

3.15. Canales de la empresa hacia sus grupos de interés:

Encargado: Dirección corporativa

La empresa se comunicará a través de distintos canales:

- 3.15.1.** Recursos Humanos se encargará de los siguientes medios: carteleras, capacitaciones, charlas matutinas y reuniones con coordinadores de recursos humanos
- 3.15.2.** Medios Digitales se encargará de los mensajes de texto y cualquier otro medio digital que la empresa utilice para comunicarse a sus grupos de interés
- 3.15.3.** El relacionista comunitario se encargará de reuniones con las comunidades y entidades locales
- 3.15.4.** Asuntos Corporativos se encargará de los comunicados internos para colaboradores y otros medios de comunicación tradicionales

3.16. No represalias

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. Se considera represalia el hecho que una persona realice o amenace con realizar un acto en perjuicio de otra porque esta denunció una actividad que riñe con la ética o de carácter ilegal, se opuso a que se cometiera o participó y colaboró en una investigación o auditoria. Los actos de represalia son medidas contraproducentes, injustificadas y perjudiciales para todos. Tales conductas no se consideran en pro de los intereses de la empresa o para alentar un mayor nivel de desempeño, asistencia o comportamiento. Toda persona que realice una denuncia a través de los canales provistos por el grupo, tiene asegurada protección contra represalias injustas como las mencionadas anteriormente. Aquella persona que tome represalias injustas en contra de algún denunciante, será sujeto de sanción grave incluyendo despido.