



Política de Línea de ética sobre quejas y reclamos

Política No. 14

Fecha de emisión: 15/07/2021

Contiene 8 páginas

Aplicación: Global

Elaborado por: Dirección Corporativa

Elaborado por
Fernando Reyes
Oficial de Cumplimiento

Supervisado por
Javier Aguirre
Director Corporativo

Aprobado por
Fernando Bolaños
CEO



POLÍTICA LÍNEA DE ÉTICA SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
DEFINICIÓN	3
CONTENIDO	4
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE NUESTRO PÚBLICO DE INTERÉS	4
MEDIOS DE RECEPCIÓN	4
LÍNEA DE ÉTICA O CANAL DE DENUNCIAS:	4
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	5
CONDUCTAS DENUNCIABLES	5
PUBLICIDAD DE LAS DENUNCIAS	6
NO REPRESALIAS CONTRA LOS COLABORADORES	7
LINEAMIENTOS Y GUIA SOBRE NO REPRESALIAS	7
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;
- b) Colaboradores;
- c) Contratistas independientes;
- d) Proveedores;
- e) Stakeholders; y
- 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, podría 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.



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA



1. Se presenta un caso a través de los mecanismos configurados para la corporación;
2. El caso es recibido por el Oficial de Cumplimiento;
3. Se hace un análisis inicial del reporte y el Oficial de Cumplimiento decide las siguientes acciones, pudiendo delegar a un Auxiliar para investigar las denuncias, quejas, reclamos entre otros;
4. Se inicia la investigación del reporte. Ningún reporte es tomado a la ligera, por lo que es muy importante que la información que sea consignada en el caso, sea verídica y fundamentada;
5. El Oficial de Cumplimiento podrá emitir resolución en cuanto a investigaciones de índole administrativo.
6. En caso de denuncias de anticorrupción, robo o índole sexual, la investigación se remitirá al Comité de ética.
7. Se emitirá resolución de la misma.

CONDUCTAS DENUNCIABLES

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

- Soborno y corrupción;



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

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 denunciante 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 autorizado 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.

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.

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.