
 <p>AGROINDUSTRIA PALMERA SAN ROMÁN</p>	<p align="center">SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</p>		<p align="center">DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</p>
<p>Fecha de emisión: 01/08/2016</p>	<p>Versión: 09</p>	<p>Fecha de edición: 20/03/2024</p>	<p>Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 1 de 10</p>



AGROINDUSTRIA
PALMERA
SAN ROMÁN


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 2 de 10

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.....	3
4.	CALENDARIO.....	3
5.	PROCEDIMIENTO.....	3
6.	METAS.....	9
7.	DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.....	10

ANEXOS

ANEXO 1.	INTEGRANTES DEL COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS	10
----------	---	----

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 3 de 10

1. OBJETIVO.

Atender, gestionar y administrar la recepción, análisis, solución y cierre de quejas y reclamos planteadas para brindar atención oportuna y adecuada a los diferentes grupos de interés internos y externos de Agroindustria Palmera San Román S.A.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento está dirigido a todo el personal de la empresa y partes interesadas.

3. RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.

- ✓ **Material y Equipo:** Plataforma digital.
- ✓ **Herramientas:** Teléfono, página web, plataforma digital, correo electrónico, carteleras, informativos y comunicados.


4. CALENDARIO.

La recepción de las quejas y reclamos se realiza a lo largo de todo el año, las reuniones del Comité de Quejas y Reclamos se realizarán al menos 8 veces al año, pero no se limitan a eso pudiendo realizarse más reuniones según se requiera y las respuestas se realizan en 45 días calendario luego del día de recepción.

5. PROCEDIMIENTO.

Antecedentes.

Como parte del compromiso de Sostenibilidad y Mejora Continua es importante mencionar que se está actualizando el sistema de Quejas y Reclamos, en Julio de 2022 se evolucionó a tener una plataforma digital abierta a todas las partes interesadas y colaboradores atendida por un tercero (Etictel), en base a registros

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 4 de 10

que arrojaban que los buzones físicos no se estaban utilizando o más bien no estaban siendo efectivos, el comité de Quejas y Reclamos tomó la decisión de migrar al 100% a la plataforma digital y a partir del 20 de marzo se comenzará a quitar paulatinamente los buzones instalados en las diferentes áreas con la estrategia de colocar anuncios de esta transición; dando el tiempo adecuado para la socialización total de este procedimiento a colaboradores y partes interesadas recalcando la importancia de esta migración asegurando siempre su bienestar, anonimato y confidencialidad.

5.1 Descripción y clasificación de quejas y reclamos.


Según su contenido estas pueden describirse de la siguiente manera:

- a) **Queja:** Cualquier expresión verbal o medio electrónico a través de los canales oficiales que presenta la inconformidad ante una conducta irregular de alguna persona o algún grupo de interés y que requiere una respuesta.

- b) **Reclamo:** Cualquier expresión verbal o medio electrónico a través de los canales oficiales, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado.

Dependiendo de la información contenida en estas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Sociales:** Aquí se incluyen todos los temas relacionados con las partes interesadas externas de la empresa.
- **Ambientales:** Todos los temas que tengan influencia o impactos en el medio ambiente.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 5 de 10

- **Laborales:** Incluyendo todos los temas relacionados con colaboradores y sus actividades dentro de la empresa.
- **Financieras.** Incluyendo los temas de proveedores y/o clientes de la empresa.

5.2 Recepción de quejas y reclamos.

La empresa establece canales de comunicación para la debida diligencia y está dirigido a todo el personal de la empresa y partes interesadas con el fin de brindar atención y poder diferenciar la comunicación. Como parte del compromiso de sostenibilidad y busca de mejora continua la empresa migró a una plataforma digital totalmente externa (Etictel) para escuchar y atender eficazmente.


Los canales oficiales son:

- Vía telefónica: **2378-1951**
- WhatsApp: **5000-1197**
- Correo electrónico: quejasysugerencias.pdi@etictel.com
- Página web institucional: <https://www.palmasdelixcan.com/quejas.php>
- Página web: www.ethikosglobal.com/palmasdelixcan


Estas pueden escribirse o transmitirse en Español y Q´eqchi, pueden ser de forma anónima y toda la información proporcionada será de manera confidencial. Ninguna persona será víctima de represalias o intimidación por utilizar el sistema de quejas y reclamos.

A. Procedimiento de Administración de Reportes:

- a) La persona que realiza el reporte decide que mecanismo utilizar. Por ejemplo:

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 6 de 10

- Para el caso de los canales de comunicación (**Teléfono, Whatsapp, Correo electrónico**) la persona que atiende la llamada deberá seguir el mecanismo para captar el reporte vía telefónica y la persona que reporta deberá manifestar libremente la situación.
- b) **Plataforma Web:** Se establece un formulario base el cual deberá llenar la persona que hace el reporte y cargarlo en la web y automáticamente se genera un correlativo del caso que se reporta.
- c) El denunciante puede revelar la información necesaria, con la seguridad de expresar abiertamente el caso, para que esta pueda ser registrada. Si el denunciante contara con evidencias complementarias, podrá cargarlas en la plataforma o enviarlas por correo.
- d) Al finalizar de hacer el reporte, el sistema debe asegurar que los responsables de revisar el caso puedan ser notificados de forma automática.
- e) Se carga la información final al sistema y se graba el registro.
- f) El sistema genera un número de caso, el cual puede ser compartido con el denunciante al ser requerido para preguntar por su caso.
- g) Automáticamente, el sistema (independiente) genera una notificación para todos los miembros del Comité de Quejas y Reclamos (Ver Anexo 1), de tal forma que pueda iniciar el análisis del caso.
- h) Por proceso interno la coordinadora de quejas y reclamos realiza un preanálisis con algún integrante o con todo el Comité de Quejas y Reclamos, se define su validez inicial y si es un caso que deba pasar a investigaciones.
- No procede la investigación (Si esta se deriva de una información mal brindada o es de carácter informativo): El Comité de Quejas y Reclamos deberá justificar esta razón y documentarla dentro del sistema. Una vez queda justificada la razón por la que no se procederá a la investigación, el coordinador del comité podrá proceder al cierre definitivo del caso, por lo cual


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 7 de 10

se termina el proceso y se notificará al denunciante por medio de llamada telefónica (si aplica).

- Si procede la investigación: La coordinadora de quejas y reclamos asigna un investigador que se haga cargo del caso.
 - i) Una vez realizada la investigación, el responsable deberá generar y documentar el informe en el sistema, adjuntando toda la evidencia recabada y almacenándola en el caso correspondiente.
 - j) De forma automática, el sistema notifica al Comité de Quejas y Reclamos sobre la culminación de la investigación.
 - k) Con la información recabada durante el período de investigación, el Comité de Quejas y Reclamos toma las decisiones correspondientes a la resolución del caso. Posterior a ello, se documenta y se da por cerrado el caso en el sistema.
 - l) Si la Queja requiere más de 45 días o sea algún caso especial, esta se cierra y en la plataforma el comité asigna a un Remediador.
 - m) Las acciones a tomar serán definidas por el Comité de Quejas y Reclamos para que el Remediador pueda ejecutar el plan respectivo en la plataforma digital.
 - n) Adjunta documentación de soporte y cierra el plan de remediación del caso.
 - o) Cabe mencionar que la empresa cuenta con el Comité Consultivo Conjunto y Ética (CCCE), en donde se establece que es la autoridad máxima dentro de los comités de Agroindustria Palmera San Román S.A. El cual se activa para los asuntos que el Comité de Quejas y Reclamos no pueda resolver.

B. Inicio de revisión del proceso y carga de evidencia complementaria (si aplica).

- a) Cuando el denunciante cuenta con evidencia adicional que desea adjuntar al caso, puede enviarla para ser adjuntada haciendo referencia al número de caso.


	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 8 de 10

- b) Para ello, el denunciante puede informar al investigador (en el momento de efectuar la denuncia o en cualquier momento posterior a haber hecho el reporte), que desea enviar vía correo electrónico o whatsapp cualquier tipo de documento que desee que sea adherido al caso.
- c) Al recibir el correo el investigador del caso será el responsable de adjuntar la evidencia.
- d) Automáticamente el sistema notifica al comité acerca de la información que fue subida para que pueda ser procesada.
- e) Fin del proceso.

C. Consulta de Casos y Procedimiento Para Carga de Evidencia vía Plataforma Web por parte del denunciante.

Inicia el proceso.

- a) El denunciante ingresa a la página principal del canal de denuncias de la empresa o bien puede ingresar a la página genérica de los mecanismos de denuncias (<https://denuncias.etictel.com/>).
- b) Se dirige a la sección de “Seguimiento del Caso”.
- c) Para ingresar, deberá identificar el número de caso e ingresar la contraseña que el mismo denunciante asignó al crear el caso.
- d) Al ingresar, se dirige al área de carga de archivos (“Archivos Adjuntos”) y puede subir la información de forma automática. Al terminar, sólo debe publicar en el botón respectivo y la información quedará grabada.
- e) Automáticamente el sistema notifica al comité acerca de la información que fue subida para que pueda ser procesada.
- f) Si la consulta se lleva a cabo telefónicamente, el agente de la plataforma del sistema de quejas sigue el mismo procedimiento, con la salvedad que el

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 9 de 10

denunciante deberá proveer el número de caso al agente, así como la contraseña.

g) Fin del proceso.

5.3 Reuniones del Comité de Quejas y Reclamos.


Durante las reuniones se presentarán todas las quejas, reclamos o faltas a la ética registradas en la Plataforma Digital.

Para dejar evidencia de las reuniones del Comité de Quejas y Reclamos se redacta la información en actas, mencionando los temas tratados, los responsables y las resoluciones de estos.

Nota: Las partes interesadas son libres de tener asesoramiento independiente de carácter jurídico o técnico y la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora si fuera solicitada por estas. Al momento de asignar el caso vía telefónica, la persona que atienda le preguntará al denunciante si sabe leer o escribir con el objetivo de asegurar que esté sea entendido y se informe su progreso y resultado.

6. METAS.

Responder a las quejas y reclamos de parte de los grupos de interés en un plazo de 45 días calendario después de la fecha de recepción. Para los casos especiales podrá llevarse más tiempo cuando se requiera estudios o investigaciones específicas que por su naturaleza no se puede resolver en el tiempo estipulado. Para estos casos que se excede el tiempo de respuesta se documentará la justificación. La meta siempre será resolver los casos que por su naturaleza permita antes de los 45 días.

	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS		DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 09	Fecha de edición: 20/03/2024	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 10 de 10

7. DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.

N/A.

ANEXO 1. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Nombre	Función	Departamento
Lic. Carlos Silva	Miembro	Contraloría
Lic. Luis Oliva	Miembro	Administrativo
Lic. Jorge Mario Morales	Miembro	Gestión Humana
Ing. Brisa Robles	Coordinadora	Sostenibilidad y Comunicación