
 <p>AGROINDUSTRIA <b>PALMERA</b> SAN ROMÁN</p>	<p align="center"><b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>		<p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b></p>
<p>Fecha de emisión: 01/08/2016</p>	<p>Versión: 12</p>	<p>Fecha de edición: 15/11/2025</p>	<p>Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 1 de 24</p>



AGROINDUSTRIA  
**PALMERA**  
SAN ROMÁN


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 2 de 24

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.....	3
4.	CALENDARIO. ....	3
5.	PROCEDIMIENTO.....	3
6.	METAS .....	17
7.	REGISTRO.....	17
8.	DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.....	18
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	18

## ANEXOS

ANEXO 1.	MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 1. ....	21
ANEXO 2.	MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 2. ....	22
ANEXO 3.	REVISION DE BUZONES. ....	23
ANEXO 4.	INVESTIGACION Y REMEDIACION. ....	24

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 3 de 24

## 1. OBJETIVO.

Atender, gestionar y resolver las quejas y reclamos planteadas por los diferentes grupos de interés de Agroindustria Palmera San Román y Fruit Oil.

## 2. ALCANCE.

El presente procedimiento está dirigido a todos los públicos de interés (trabajadores, clientes, proveedores, comunidades, inversionistas, autoridades de Gobierno, Organizaciones No Gubernamentales, etc.) de las empresas Agroindustria Palmera San Román S.A y Fruit Oil S.A.

## 3. RECURSOS PARA REALIZAR LA LABOR.

- ✓ **Materiales:** hojas de papel bond, lapicero y formatos de registro.
- ✓ **Herramientas y Equipo:** teléfono, computadora, plataforma digital, correo electrónico, carteleras informativas y buzones físicos.
- ✓ **Comité de quejas y reclamos:** integrado por trabajadores que pertenecen a diferentes áreas y departamentos de Agroindustria Palmera San Román S. A.


## 4. CALENDARIO.

La recepción de las quejas y reclamos se realiza a lo largo de todo el año. La revisión de buzones se realiza dos veces al mes. Las reuniones del comité al menos 8 reuniones en el año, pero no se limitan a eso pudiendo realizarse más reuniones según se requiera y las respuestas a quejas y reclamos se realizan en máximo 45 días hábiles posterior al día de recepción.

## 5. PROCEDIMIENTO.

### 5.1 Descripción y clasificación de quejas y reclamos.

Según su contenido estas pueden describirse de la siguiente manera:


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 4 de 24

a) **Queja:** Toda manifestación verbal, escrita o realizada por medios electrónicos, mediante la cual se expresa insatisfacción o desacuerdo con la conducta o actuación de una persona o grupo de interés, y que requiere una respuesta por parte de la empresa.


b) **Reclamo:** Toda manifestación verbal, escrita o realizada por medios electrónicos, en la que se expresa inconformidad relacionada con la prestación de un servicio o la actuación deficiente de una autoridad. Constituye una declaración formal sobre el incumplimiento de un derecho que ha sido vulnerado o amenazado, y que requiere una respuesta por parte de la empresa.

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

- **Acoso Laboral:** Toda acción o conducta que constituya agresión, uso de violencia u hostigamiento físico y/o verbal, ejercida por uno o varios ofensores en contra de una o varias personas en el ámbito laboral.
- **Acoso Sexual:** Hace referencia a cualquier actitud o conducta inapropiada y/o agresiva de carácter sexual, sea esta física y/o verbal, no deseada, que ofenda o humille a una persona.
- **Discriminación:** Hace referencia al trato diferenciado o no equitativo hacia una persona o grupo de personas basado en diferencias culturales, sexo, edad, clase social, entre otras.
- **Conflicto de Interés:** Preferencia o beneficio indebido hacia intereses personales, familiares o de personas cercanas, priorizándolos por encima de los intereses de la organización al momento de tomar decisiones como contrataciones u otras relacionadas con las actividades de la empresa.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 5 de 24

- **Daños al Medio Ambiente:** Cualquier conducta o acción en las instalaciones de la empresa que afecte de manera negativa el medio ambiente.
- **Corrupción:** Es el abuso del poder que se lleva a cabo para beneficio privado. Esto incluye el fraude, soborno, extorsión, pagos de facilitación y cualquier otra forma de corrupción.
- **Daños a la imagen y reputación:** Cualquier tipo de riesgo, amenaza o peligro que pueda dañar directa o indirectamente la reputación de la empresa y afectar negativamente su desarrollo.
- **Faltas al Código de Ética:** Acciones que contravengan la forma en que la empresa espera que se vivan los valores y conductas deseadas definidas en las políticas y código de ética.
- **Confidencialidad y seguridad de la Información:** Hace referencia a cualquier acción que atente contra la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información que se maneja dentro de la empresa tanto física como digitalmente.
- **Salud y seguridad ocupacional:** Incumplimiento a las normas de Salud y Seguridad Ocupacional, falta de atención en clínica, condiciones físicas y de salubridad deficientes para el correcto desempeño de las actividades laborales.
- **Robo:** Hace referencia a la apropiación, sin autorización, de propiedades pertenecientes a terceras personas dentro o fuera de la organización.
- **Utilización irresponsable de los activos de la Organización:** Uso no autorizado y/o destrucción de los activos proporcionados por la empresa; uso indebido de los activos para beneficio personal o de terceros.
- **Otras Faltas:** Cualquier otro tipo de denuncia que no esté detallada en esta lista.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 6 de 24

## 5.2 Recepción de quejas y reclamos.

Las empresas Agroindustria Palmera San Román y Fruit Oil ponen a disposición la plataforma digital llamada “Dilo Seguro”, administrada por una empresa subcontratada, para la recepción de quejas y reclamos de los diferentes grupos de interés.

Los trabajadores Agroindustria Palmera San Román S.A., también pueden comunicar sus quejas o reclamos a los miembros o coordinador del Comité de Relaciones Laborales o comunicarlas a través de los medios físicos.


Todas las quejas o reclamos pueden presentarse en español o Q'eqchi', y tienen la opción de ser anónimas. La empresa garantiza el anonimato de los denunciantes, defensores de derechos humanos, portavoces comunitarios y alertadores de irregularidades, siempre que así lo soliciten.

Ninguna persona o grupo de interés será víctima de represalias o intimidación por utilizar el sistema de quejas y reclamos, ya que toda la información proporcionada es confidencial.

Los grupos de interés tienen la libertad de contar con asesoramiento independiente, ya sea jurídico o técnico. Asimismo, los reclamantes pueden elegir a personas o grupos que los apoyen, actúen como observadores o, si así lo solicitan, designar a una tercera parte que funja como mediadora en el proceso.

### 5.2.1 Medios de Comunicación.

a) **Medios digitales:** Las quejas o reclamos realizados en los medios digitales se reciben directamente en la plataforma digital de Dilo Seguro. Estos medios aplican para las empresas Agroindustria Palmera San Román S.A. y Fruit Oil S.A. Estos se describen a continuación:


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 7 de 24

- **Vía telefónica:** 2378-1951.
- **WhatsApp:** 5000-1197.
- **Correo electrónico:** [quejasysugerencias.pdi@diloseguro.com](mailto:quejasysugerencias.pdi@diloseguro.com)
- **Página web institucional:** <https://www.palmasdelixcan.com/quejas.php>
- **Página web:** [www.diloseguro.com/palmasdelixcan](http://www.diloseguro.com/palmasdelixcan)

b) **Medios Físicos:** Las quejas o reclamos realizados por medios físicos pueden presentarse mediante una carta o nota dirigida a Agroindustria Palmera San Román S.A., la cual debe entregarse en cualquiera de las instalaciones de la empresa indicadas a continuación. Al presentarse en el lugar, debe consultar por el área de Sostenibilidad y Comunicación, el Departamento de Gestión Humana o Relaciones Comunitarias para hacer entrega del documento, o bien depositarlo en los buzones habilitados para este fin.

- **Oficinas centrales:** Ciudad de Guatemala, 5ta. Ave. 5-55 Zona 14 Europlaza Torre 3 Nivel 11 Oficina 1101.
- **Distrito 1: Finca María Luisa, Aldea la Soledad, Sayaxche, Petén.** Sobre la franja transversal del norte ruta hacia Ixcán Playa Grande en el km 460 cruce de tierra linda, sobre terracería 33 km dirigiéndose hacia Aldea la Soledad, pasando por Aldea Tierra blanca, hasta llegar al casco de Finca María Luisa.
- **Distrito 2: Finca Victoria, Aldea Isla del Norte, Chisec, Alta Verapaz.** Sobre la franja Transversal del Norte ruta hacia Ixcán Playa Grande km 476.
- **Buzones de quejas y reclamos:** Se encuentran distribuidos en puntos estratégicos en ambos distritos de la empresa, el detalle es el siguiente:

Distrito 1		
No. De Buzón	Ubicación	Finca
1	Acceso Principal D1	María Luisa

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025

2	Campamento de Cuadrilla	Las Delicias
3	Campamento de Repetidos	Las Delicias
4	Campamento Las Mercedes	Las Mercedes
5	Casco D1	María Luisa
6	Planta San Román	Extractora
7	Salida de Calle 50	Tierra Blanca
<b>Distrito 2</b>		
<b>No. De Buzón</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Finca</b>
8	Acceso Principal D2	Victoria
9	Casco D2	Victoria
10	Casco	Magdalena
11	Casco	Ixcán
12	Planta Palmas del Ixcán	Victoria


La ubicación exacta puede observarse en los mapas de buzones de quejas y reclamos, Distrito 1 (Anexo 1) y buzones de quejas y reclamos, Distrito 2 (Anexo 2).

c) **Comité de Relaciones Laborales:** Las quejas o reclamos presentados ante los miembros o el coordinador del Comité de Relaciones Laborales son recepcionados directamente por ellos. La recepción puede realizarse durante las reuniones programadas por el Comité o en el momento que estas sean expuestas por los trabajadores de Agroindustria Palmera San Román.

### 5.3 Recolección y administración de quejas y reclamos.

#### a) Medios Digitales:

Cuando las quejas y reclamos llegan a la plataforma “Dilo Seguro”, automáticamente se genera un correo electrónico con el aviso al comité de quejas y reclamos de la empresa.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 9 de 24


**b) Medios Físicos:**

- **Medio Escrito:** Cuando algún grupo de interés presenta alguna queja o reclamo a cualquiera de las direcciones mencionada anteriormente, el coordinador del sistema de quejas y reclamos debe cargar la información a la plataforma digital de Dilo Seguro.
  
- **Buzones de Quejas y Reclamos:** El Coordinador del sistema de quejas y reclamos realiza la revisión de buzones del Distrito 1 y Distrito 2, dos veces al mes con el acompañamiento de un testigo designado por el Comité de Quejas y Reclamos, para el registro de esta actividad se utiliza el formato de Revisión de Buzones (Anexo 3).

Si durante la revisión de los buzones el coordinador del sistema de quejas y reclamos encuentra información, esta deberá ser registrada en la plataforma digital Dilo Seguro (cuando la queja no es anónima se debe compartir el número de caso y contraseña para que el denunciante pueda darle seguimiento directamente en la plataforma). El Formato de Revisión de Buzones (Anexo 3) deberá archivarse en físico por el coordinador.

**c) Comité de Relaciones Laborales:**

Una vez recibida la queja o reclamo, el Coordinador del Comité de Relaciones Laborales traslada la información al Departamento de Gestión Humana. El Gerente de Gestión Humana procede a comunicarlo al Comité de Quejas y Reclamos para la clasificación correspondiente y da la instrucción al Coordinador del Comité de subir la queja a la plataforma digital de Dilo Seguro. Al momento de cargar la información en el sistema, se deberán proporcionar los datos del Coordinador del Comité de Relaciones Laborales, quien será

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 10 de 24

responsable de consultar el progreso del caso en la plataforma digital para informar al denunciante sobre el avance y la solución de la queja.

#### 5.4 Gestión de Quejas y Reclamos.

Para todas las quejas y reclamos que ingresen por cualquiera de los medios disponibles para los grupos de interés, Agroindustria Palmera San Román y Fruit Oil gestiona y ejecuta diferentes actividades que se describen de manera resumida en el siguiente flujograma.

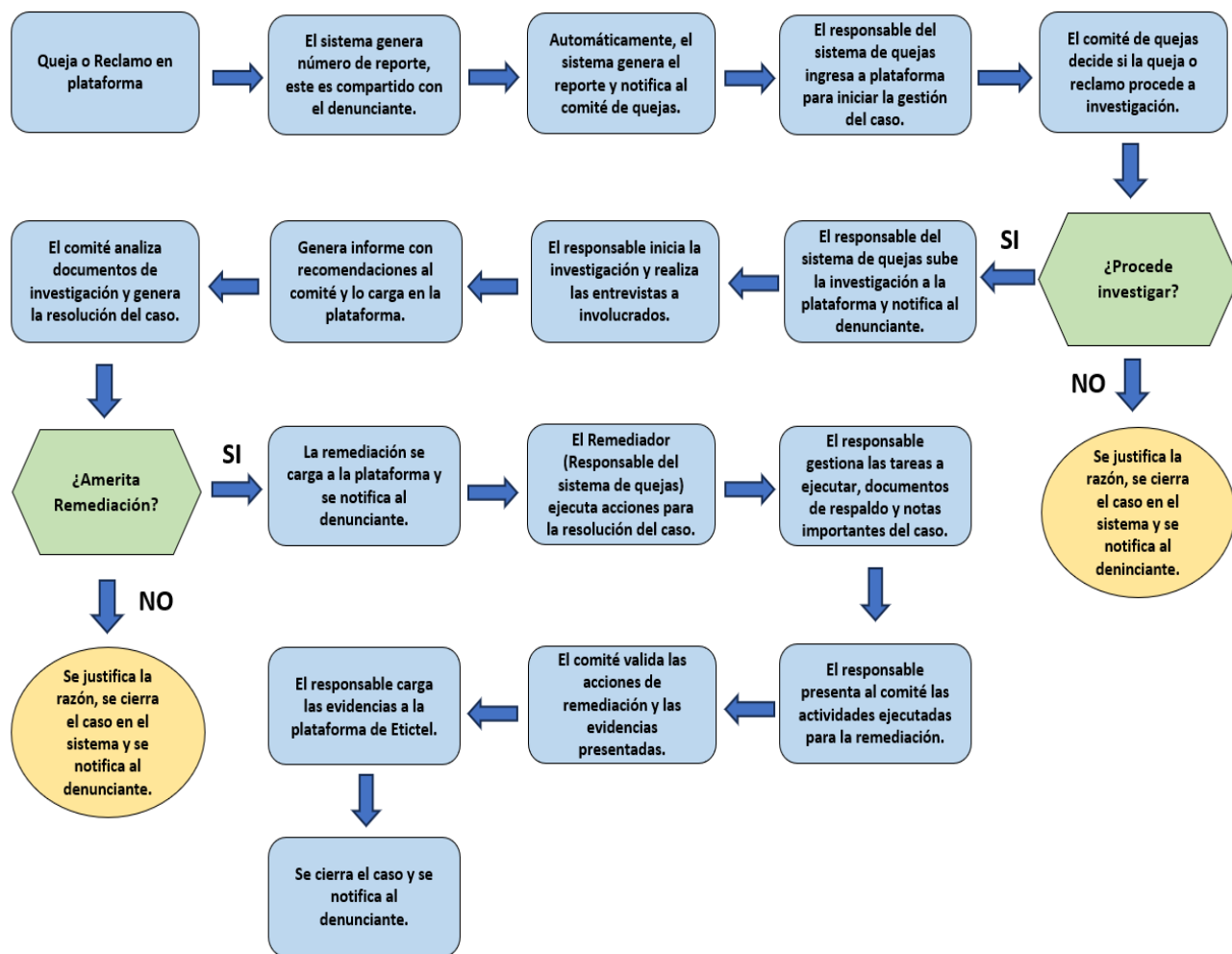




Figura 1. Flujograma de Gestión de Quejas y Reclamos.


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 11 de 24

#### **5.4.1 Procedimiento de gestión de quejas y reclamos (basado en figura 1).**

- a) El denunciante decide el medio a utilizar para comunicar su queja o reclamo, los cuales son: medios digitales, medios físicos (serán cargados a la plataforma digital) y Comité de Relaciones Laborales (serán cargados a la plataforma digital).
- b) El denunciante tiene toda la libertad y derecho de decidir si quiere dar sus datos o dejar la queja o reclamo como anónimo.
- c) El denunciante puede revelar la información necesaria, con toda la seguridad que será tratada con confidencialidad, a fin de proporcionar los detalles de la queja o reclamo para que esta, a su vez, pueda ser registrada.
- d) Si el denunciante cuenta con evidencias (ejemplo: imágenes, videos, documentos, entre otros), puede compartirlas para que se carguen a la plataforma digital.
- e) Se carga la información final al sistema y se graba el registro.
- f) El sistema genera un número de caso y contraseña, datos que son compartidos al denunciante para dar seguimiento a su caso.
- g) Automáticamente, el sistema (independiente) genera una notificación vía email para los miembros del Comité de Quejas y Reclamos, de tal forma que pueda iniciar el análisis del caso.
- h) Cuando en una queja se ve implicado alguno de los miembros del Comité de Quejas y Reclamos la notificación que se describe en el inciso g) no le llega a este miembro para evitar conflicto de interés.
- i) Por proceso interno el Comité de Quejas y Reclamos, realiza un preanálisis de los casos y se define su validez inicial y si es un caso que deba pasar a investigación.


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 12 de 24

- **NO procede la investigación:** El Comité de Quejas y Reclamos deberá justificar esta razón y el coordinador del sistema de quejas y reclamos documenta esta información en el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) y dentro del sistema. Una vez queda justificada la razón por la que no se procederá a la investigación, el coordinador del sistema de quejas y reclamos procede al cierre del caso. Se notifica al denunciante y si este no está de acuerdo puede apelar.
  - **SI procede la investigación:** El coordinador del sistema de quejas y reclamos inicia con la investigación y notifica al denunciante.
- j) El coordinador del sistema de quejas y reclamos llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) en la sección de investigación, para dejar evidencia de las acciones a ejecutar las cuales deben ser previamente validadas por el Comité de Quejas y Reclamos.
- k) Toda investigación se realizará asegurando que no exista conflicto de interés durante todo el proceso. Así también para asegurar la imparcialidad y transparencia en la investigación si algún miembro del Comité de Quejas y Reclamos está involucrado en la queja o reclamo presentado se subirá la información al Comité Consultivo Conjunto excluyendo a la persona implicada.
- l) Una vez realizada la investigación, el coordinador del sistema de quejas y reclamos deberá generar y documentar el informe en el sistema, adjuntando toda la evidencia recabada y almacenándola en el caso correspondiente.
- m) De forma automática, el sistema notifica al Comité de Quejas y Reclamos sobre la culminación de la investigación. El comité analiza el caso y determinan si es un caso que amerita remediación o se da por finalizado por falta de mérito.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 13 de 24

- **NO amerita remediación:** El caso resulta carente de bases o fundamentos, por lo que se archiva y se cierra en el sistema. Se notifica al denunciante y si no está de acuerdo puede apelar.
  - **SI amerita remediación:** El caso cuenta con suficientes bases y fundamentos, por lo que amerita seguimiento y tomar las acciones respectivas para remediar y se notifica al denunciante.
- n) El Comité de Quejas y Reclamos propone las diferentes acciones a ejecutar para la remediación del caso designando al coordinador del sistema de quejas y reclamos como remediador y este registra las acciones a ejecutar para la remediación en la plataforma.
- o) El coordinador del sistema de quejas y reclamos deberá gestionar y coordinar las actividades definidas con el apoyo necesario de las áreas involucradas para la remediación del caso.
- p) Para dejar evidencia de las acciones a ejecutar para la remediación el coordinador del sistema de quejas y reclamos llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) en la sección Remediación.
- q) El coordinador del sistema de quejas y reclamos debe cargar todas las evidencias del caso a la plataforma y posteriormente realizar el cierre de este.
- r) Para finalizar el coordinador del sistema de quejas y reclamos le notifica al denunciante que el caso ha sido cerrado y si no está de acuerdo puede apelar.

NOTA: En caso de apelación, el denunciante debe ingresar la información al sistema creando un nuevo caso, en el cual deberá explicar detalladamente su inconformidad y adjuntar las pruebas correspondientes. A partir de ello, se repite todo el proceso, y el Coordinador del Sistema de Quejas y Reclamos será responsable de vincular

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 14 de 24

ambos casos para garantizar el adecuado seguimiento y brindar respuesta a la apelación.

#### **5.4.2 Gestión de quejas y reclamos anónimos.**


Las quejas o reclamos presentados de manera anónima deberán gestionarse de manera específica. Esto implica ejecutar todos los pasos descritos en el inciso anterior, con la adición de acciones que aseguren el anonimato y la correcta comunicación sobre el avance, resolución o remediación de los casos al grupo de interés denunciante o afectado.

Por lo tanto, cuando un grupo de interés (denunciante) presente una queja anónima por cualquiera de los medios disponibles, se procederá de la siguiente manera según sea el caso:

##### **a) Llamada, correo, mensaje de WhatsApp o reporte en el sistema de forma anónima.**

DILO SEGURO atenderá la llamada, correo, mensaje de WhatsApp o reporte en el sistema que sea anónimo y le indicará al denunciante que anote o registre la información del número de caso y contraseña que se le proporcionará. Esta información permitirá al denunciante consultar el avance, resolución o remediación de su queja o reclamo.

Para el seguimiento el denunciante deberá consultar el avance, resolución o remediación de su queja o reclamo ingresando a la plataforma con el número de caso y contraseña proporcionados o bien vía telefónica, mensaje de WhatsApp o correo electrónico.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 15 de 24

**b) Medio escrito anónimo.**

Cuando un grupo de interés presente una carta o nota con una queja o reclamo anónimo en alguna de las direcciones físicas de la empresa o en algún buzón de quejas o reclamos, el coordinador del sistema de quejas y reclamos deberá cargar la información en la plataforma digital de DILO SEGURO.

El coordinador del sistema de quejas y reclamos comunicará el avance, la resolución o remediación del caso utilizando el medio más conveniente para mantener informado al grupo de interés denunciante, sin comprometer su anonimato.

**Ejemplos:**


- Si la queja o reclamo tiene relación con trabajadores se utilizarán las carteleras o informativos ubicados en puntos estratégicos de la empresa para comunicar información referente al caso o haciendo uso de otro medio según sea el caso.
- Si la queja o reclamo tiene relación con alguna comunidad se utilizará algún medio escrito para comunicar a las autoridades representantes (COCODE) la información referente al caso.

**c) Denuncia al comité de Relaciones Laborales anónima:**

Cuando la queja recibida por el Comité es anónima, esta se registra en el sistema Dilo Seguro utilizando los datos del Coordinador del Comité de Relaciones Laborales. El coordinador será el responsable de comunicar al denunciante el avance y la solución del caso, garantizando en todo momento la confidencialidad y el respeto a su anonimato.

**d) Denunciante analfabeto con queja anónima:**

Si un denunciante analfabeto presenta una queja anónima, DILO SEGURO deberá registrar la queja como un "Caso Especial". El denunciante recibirá un número de caso y una contraseña para realizar el seguimiento de su queja o reclamo a través

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 16 de 24

de la plataforma (el denunciante debe hacerse acompañar de una persona de su confianza que pueda leer y escribir para que tome nota).

Para facilitar el proceso, DILO SEGURO proporcionará asistencia específica para ayudar al denunciante a consultar la plataforma y obtener información sobre el avance, resolución o remediación del caso.

**e) Denunciante analfabeto con queja no anónima:**

Si un denunciante analfabeto presenta una queja no anónima, el operador de DILO SEGURO que recibe la queja deberá registrar la información correspondiente en la plataforma digital y marcarla como un "Caso Especial".

El coordinador del sistema de quejas y reclamos deberá mantener comunicación constante vía telefónica con el denunciante, informándole sobre el avance del caso, la resolución o remediación de su queja o reclamo, asegurándose de que el denunciante reciba toda la información necesaria de manera comprensible en Español o Q'eqchi' (se podrá requerir apoyo de un traductor).


**5.5 Consulta de casos en la plataforma digital de DILO SEGURO.**

a) El denunciante ingresa a cualquiera de los siguientes links:

- <https://denuncias.etictel.com/?company=25595>
- [www.ethikosglobal.com/palmasdelixcan](http://www.ethikosglobal.com/palmasdelixcan)

b) Se dirige a la sección de "Seguimiento del Caso".

c) Para ingresar, deberá escribir el número de caso y la contraseña que se le brindo cuando comunicó su queja o reclamo.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 17 de 24

El denunciante también podrá dar seguimiento a su queja o reclamo vía telefónica, mensaje de WhatsApp o correo electrónico mediante el número de caso y contraseña proporcionados.

### **5.6 Reuniones del Comité de Quejas y Reclamos.**

El Comité de Quejas y Reclamos debe tener 8 reuniones durante el año, como mínimo. Durante las reuniones se presentarán todas las quejas o reclamos, a través de la Plataforma Digital, así como los avances, las resoluciones o las remediaciones de las diferentes quejas o reclamos de parte de los grupos de interés.

Para dejar evidencia de las reuniones del Comité de Quejas y Reclamos el coordinador del sistema de quejas y reclamos redacta la información en actas, describiendo los temas tratados.

### **5.7. Informes.**

El coordinador del sistema de quejas y reclamos debe elaborar un informe trimestral con el resumen de las quejas para presentarlo a la dirección.


## **6. METAS**

Responder a las quejas y reclamos de parte de los grupos de interés en un plazo máximo de 45 días hábiles después de la fecha de recepción.

## **7. REGISTRO.**

El coordinador del sistema de quejas y reclamos genera el formato de Revisión de buzones (Anexo 3), así también llena el formato de Investigación y Remediación (Anexo 4) donde describe las acciones a ejecutar para la resolución de los casos.

Durante las reuniones del comité de quejas y reclamos el coordinador del sistema de quejas y reclamos describe en acta los temas tratados.

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025

El coordinador del comité de quejas y reclamos elabora un informe trimestral con el resumen de las quejas y reclamos.


Los formatos de registro anteriormente mencionados son archivados por el coordinador del sistema de quejas y reclamos.

## 8. DEMOSTRACIÓN GRÁFICA.


N/A.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS.


Descripción del cambio	Responsable de Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Versión
Se realizó el cambio del documento al área de certificaciones.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	25/05/2017	02
Se realizó el cambio de la razón social de la empresa, a S.A.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	11/07/2018	03
Se colocó ubicación de buzones en comunidades	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	28/11/2019	04
Se agregaron los mapas de ubicación de los buzones.	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ana Contreras / Jefe de Certificaciones	06/10/2020	05
Se actualizo el procedimiento y se cambió el tipo de documento (de normativa paso a ser procedimiento)	Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	01/07/2021	06

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 19 de 24

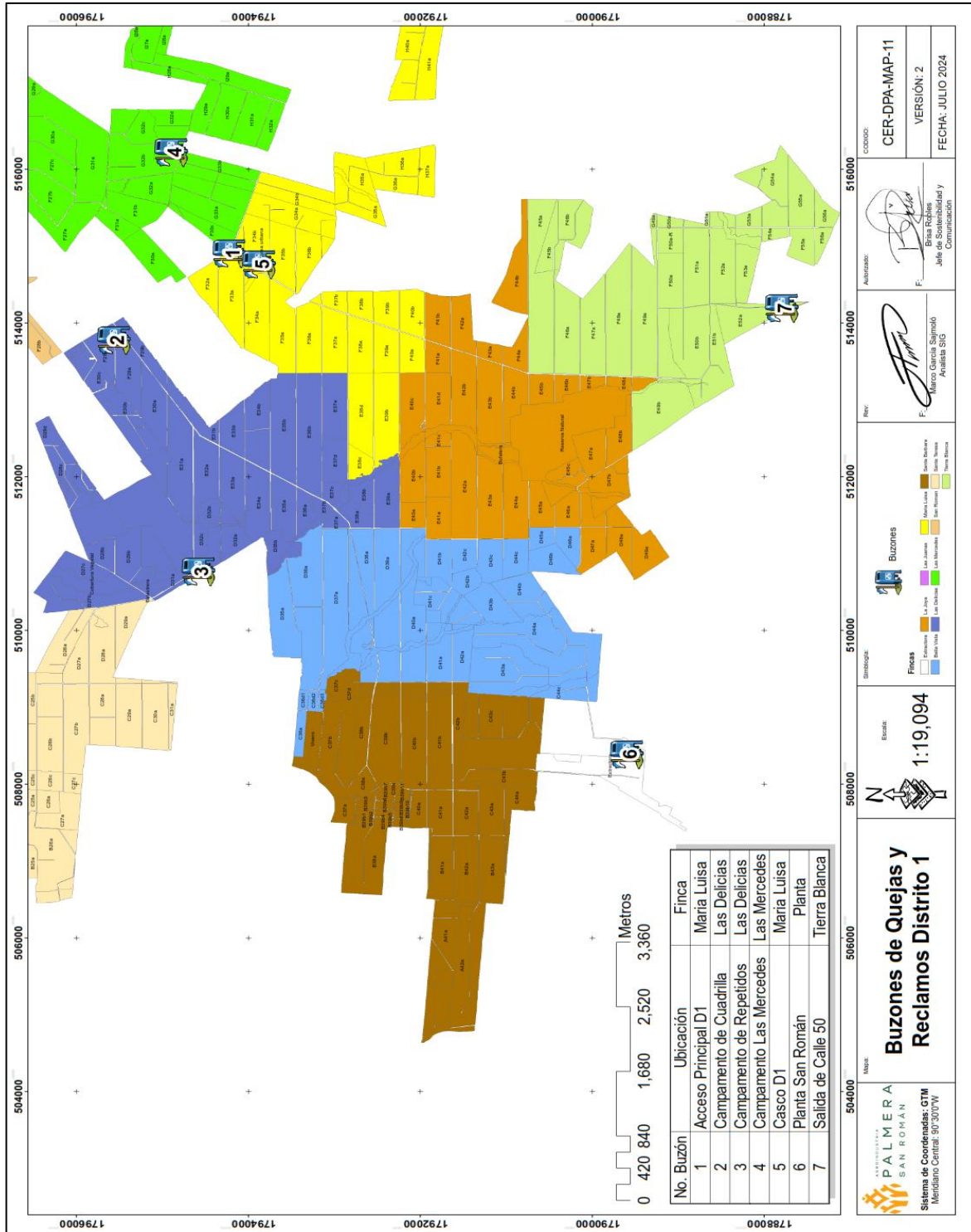
Se actualizó el registro de recepción de quejas, se incluyó el registro de control de quejas.	Lic. Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	01/07/2021	06
Se actualizo el procedimiento con relación a la recepción y gestión de la información.	Lic. Luis Oliva / Gerente Administrativo	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	06/02/2022	07
Se agregó el registro de revisión de buzones.	Lic. Carlos Silva / Contralor	Ing. César Díaz / Jefe de Certificaciones	06/02/2022	07
Se actualiza el procedimiento tomando en cuenta el nuevo sistema en Plataforma Digital	Lic. Carlos Silva / Contralor	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	22/08/2022	08
Se actualiza el procedimiento para migrar completamente al sistema de quejas (Dilo Seguro)	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	Ing. Brisa Robles / Jefe de Sostenibilidad y Comunicación	20/03/2024	09
Se describe la gestión, seguimiento y resolución de las quejas anónimas. Además, se agregan los buzones físicos	Lic. Carlos Silva / Contralor	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	31/07/2024	10
Se agrego al Comité de Relaciones Laborales como medio de recepción de quejas o reclamos.	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	Inga. Marisela García Reyes / Jefe de Sostenibilidad y Comunicación	04/06/2025	11

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025	Código: GCS-DGS-PRC-01 Página: 20 de 24

Se actualizó el nombre y contactos de la nueva plataforma del sistema de quejas y reclamos "Dilo Seguro". Se realizó tipificación de quejas y se agregó el informe trimestral para la dirección.	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	Inga. Marisela García Reyes /Jefe de Sostenibilidad y Comunicación	04/06/2025	11
Se agrego en el alcance a Fruit Oil y sus grupos de interés.	Jorge Morales / Gerente de Gestión Humana	Inga. Marisela García Reyes /Jefe de Sostenibilidad y Comunicación	15/11/2025	12

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025

### ANEXO 1. MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 1.



**Mapa:** 504000

**Agroindustria PALMERA SAN ROMÁN**

**Sistema de Coordenadas: GTM**  
Meridiano Central: 80°30'W

**Buzones de Quejas y Reclamos Distrito 1**

Escala: 1:19,094

**Simbología:**

**Fincas:** (Legend with color swatches)

**Buzones:** (Legend with number swatches)

**Revisado:** Marco García, Supervisor Operativo SIG

**Elaborado:** (Signature)

**Autoevaluado:** (Signature)

**Revisado:** (Signature)

**Autoevaluado:** (Signature)

**Revisado:** (Signature)

**Autoevaluado:** (Signature)


**Ubicaciones:** CER-DPA-MAP-11

**Versión:** 2

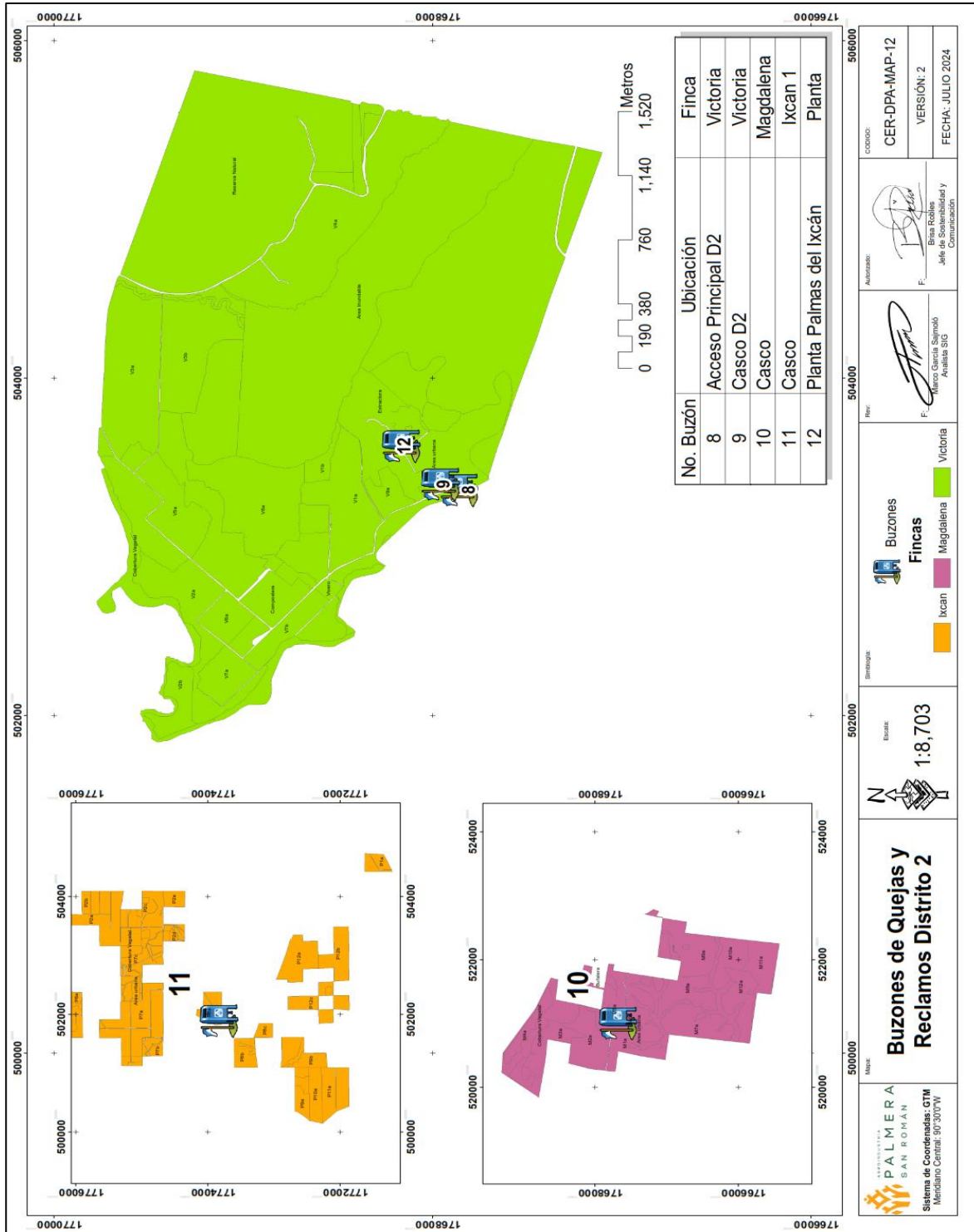
**Fecha:** JULIO 2024


**Función:** Jefe de Sostenibilidad y Comunicación

**Nombre:** Blas Rojas


	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025

## ANEXO 2. MAPA DE BUZONES DE QUEJAS Y RECLAMOS, DISTRITO 2.



	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	<b>Fecha de emisión:</b> 01/08/2016	<b>Versión:</b> 12	<b>Fecha de edición:</b> 15/11/2025

### ANEXO 3. REVISION DE BUZONES.

	<b>REVISION DE BUZONES</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTION SOCIAL</b>
	<b>Fecha de Emisión:</b> 02/02/2022	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Edición:</b> 31/07/2024

<b>Fecha de Revisión de Buzones:</b>	<b>Distrito:</b>
--------------------------------------	------------------

<b>No. de Buzón:</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>No. de Documentos Encontrados:</b>	
<b>Hora:</b>			
<b>Observaciones:</b>			


<b>No. de Buzón:</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>No. de Documentos Encontrados:</b>	
<b>Hora:</b>			
<b>Observaciones:</b>			

<b>No. de Buzón:</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>No. de Documentos Encontrados:</b>	
<b>Hora:</b>			
<b>Observaciones:</b>			


<b>No. de Buzón:</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>No. de Documentos Encontrados:</b>	
<b>Hora:</b>			
<b>Observaciones:</b>			

<b>No. de Buzón:</b>	<b>Ubicación:</b>	<b>No. de Documentos Encontrados:</b>	
<b>Hora:</b>			
<b>Observaciones:</b>			

<b>REVISÓ</b>	<b>TESTIGO</b>	<b>RECIBIÓ</b>
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>

	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL</b>
	Fecha de emisión: 01/08/2016	Versión: 12	Fecha de edición: 15/11/2025

### ANEXO 4. INVESTIGACION Y REMEDIACION.

	<b>INVESTIGACIÓN Y REMEDIACION</b>		<b>DEPARTAMENTO DE GESTION SOCIAL</b>
	Fecha de Emision: 22/08/2022	Versión: 02	Fecha de Edición: 31/07/2024
<b>Numero de Caso:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Descripción de la Queja o Reclamo:</b>			
<b>Investigación</b>			
<b>Justificación:</b>			
<b>Acciones o actividades a ejecutar</b>		<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Responsable</b>
<b>Observaciones:</b>			
<b>Remediación</b>			
<b>Justificación:</b>			
<b>Acciones o actividades a ejecutar</b>		<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Responsable</b>
<b>Observaciones:</b>			
<b>ELABORÓ</b> Nombre: Cargo:		<b>AUTORIZÓ</b> Nombre: Cargo:	