1. OBJETIVO

Determinar un procedimiento que recopile la información y establezca un proceso definido para la recepción, análisis, debida diligencia, comunicación de la resolución, reparación y el cierre de quejas; para brindar atención las partes interesadas identificadas por organización.

2. ALCANCE

Su aplicación tiene carácter obligatorio para todos los departamentos, procesos y colaboradores de las empresas de Naturaceites y sus empresas relacionadas, proveedores o contratistas que conforman su cadena de valor.

3. REFERENCIAS

3.1 Código de ética
3.2 Políticas Corporativas
3.3 Herramienta de Quejas y Reclamos

4. DEFINICIONES

Queja o reclamo: Expresión formal o informal que manifiesta la insatisfacción con el actuar o falta de actuar de Naturaceites y sus empresas relacionadas a través de sus colaboradores. La cual podría contravenir los Derechos Humanos, Políticas Corporativas, Código de Ética, Valores de la Organización o incumplimiento del marco jurídico donde opera Naturaceites y sus empresas relacionadas.

Preocupación razonable: Expresión formal por medios digitales a través por la cual partes interesadas pueden transmitir su preocupación sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos, Políticas Corporativas, Código de Ética o incumplimiento del marco jurídico.

Partes interesadas (Internas y Externas): Colaborador, proveedor, cliente, grupo de interés, comunidad o persona individual que presenta la queja o reclamo y/o preocupación razonable, que a su criterio se ve impactado negativamente por Naturaceites y sus empresas relacionadas.

Programa de respeto a los derechos humanos: Conjunto de buenas prácticas para minimizar el riesgo de vulnerar los derechos humanos reconocidos por Naturaceites y sus empresas relacionadas en las actividades operativas de negocio.

En el **Anexo 10.5** se muestra un detalle de los temas sobre los cuales podrán quejarse las partes interesadas.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Auditoría y Contraloría:

5.1.1 Proporcionará los lineamientos a seguir, autorizará y aprobará cambios en el presente procedimiento.

5.1.2 Dará seguimiento y será el custodio de los mecanismos o canales de gestión de las quejas y reclamos que la organización habilitará con partes interesadas internas y externas.

5.1.3 Dirigirá los esfuerzos de Debida Diligencia de los casos presentados para su investigación, análisis, toma de decisión por parte del Comité de Ética de la empresa y comunicación de las decisiones vertidas en dicho Comité.

5.2 **Seguridad corporativa:** Apoya con la atención a los requerimientos de información solicitados por parte del Comité de Ética, y no investiga unilateralmente a colaboradores.

5.3 **Áreas involucradas:** son las áreas responsables de recibir quejas, investigar, entregar documentación, informes y/o material de soporte. Con el fin de garantizar información confiable para el cumplimiento del proceso de Debida Diligencia. Las mismas son definidas a partir del análisis de cada caso particular por parte de Auditoría y Contraloría.

6. PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

La gestión oportuna de las quejas y reclamos es considerada como un mecanismo para el respeto de los Derechos Humanos y Ética empresarial que impulsa Naturaceites y sus empresas relacionadas. Así mismo, representa una oportunidad de mejora en las operaciones y debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo.

Para evitar el escalamiento a un potencial conflicto o alguna represalia en contra del denunciante o miembros del órgano responsable de la gestión y atención de las quejas y/o denuncias presentadas.

- En todos los casos, si el denunciante lo solicita se garantizará el anonimato.
- Las quejas podrán presentarse por escrito y/o en forma oral en español o en el idioma materno. Anexo 10.1 y 10.2
- Toda queja presentada en cualquiera de las modalidades y medios descritos será informada al Departamento de Auditoría y Contraloría para su seguimiento y gestión de la denuncia (Ver Inciso 6.7).
- Las quejas presentadas que no reporten un número telefónico, dirección física o electrónica para la comunicación de la resolución, se dará a conocer la resolución cuando se presente el interesado.

- Cuando el interesado lo requiera y sea acordado con la empresa podrá ser uso de asesoría de una tercera parte, individuos / grupos que actúen como observadores o un tercero como parte mediador.

El procedimiento de Debida Diligencia consiste en:

6.1 Recepción de los eventos:
Las quejas se podrán recibir y/o presentar presencialmente en las siguientes ubicaciones:

I. Finca Pataxte, El Estor, Izabal
II. Finca Yalcobé, Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.
III. Oficinas administrativas Zolic, Puerto Barrios, Izabal.
IV. Oficinas administrativas Escuintla, Escuintla.
V. Oficinas administrativas Zona Pradera, Guatemala, Guatemala.

Para la atención presencial, se tiene disponible la opción de acercarse con los siguientes puestos de trabajo:

I. Trabajadores Sociales en oficinas de Talento Humano
II. Coordinadores y Gestores Sociales en el ámbito comunitario.
III. Auditores internos de cada región.
IV. Jefes inmediatos del área de trabajo.
V. Extensionista de Productores Asociados
VI. Comités de relaciones laborales
VII. Reuniones de convivencia laboral (agrícola)
VIII. Comité de género.
IX. Buzones de sugerencias ubicados en todas las regiones

Nota: El horario de atención corresponde de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Naturaceites y sus empresas relacionadas también colocan a disposición de partes interesadas los siguientes canales disponibles de atención:

- El número de contacto telefónico 4992-4866 por llamada de voz o mensajes a través de la aplicación Whatsapp en horario de 8:00 a 17:00 horas.
- En el sitio Web de Naturaceites: www.naturaceites.com en la opción de consultas y reclamos.
- Por medio de correo electrónico consultasyquejas@naturaceites.com

Como parte de los esfuerzos Naturaceites y sus empresas relacionadas en la búsqueda de reducir o minimizar impactos no identificados a una parte interesada.
Efectúa un monitoreo a medios de comunicación escrita, electrónica y/o redes sociales mensualmente para identificar, categorizar y evaluar si existe un potencial conflicto o preocupación razonable con la ética empresarial y/o incumplimiento al marco jurídico donde opera Naturaceites y sus relacionadas.

Si una queja es derivada de una publicación o medio digital, previo a catalogarse como preocupación razonable deberá ser comunicada y evaluada por la Dirección Ejecutiva.

Naturaceites y sus empresas relacionadas mantienen programas y acciones enfocadas al respeto de los derechos humanos y en apego a la estrategia de sostenibilidad.
Por lo anterior, al ingresar una queja o reclamos se analizará si la misma pudiera vulnerar un programa de derechos humanos, la cual será confidencial y abordada a través del comité de ética, para determinar las acciones a seguir. (ver inciso 6.3)

6.2 Análisis y gestión de los eventos:
Naturaceites y sus empresas relacionadas han definido los tipos de queja y temas que pueden ser abordados para la adecuada atención y gestión de los eventos. (Anexo 10.6)
Todo aquellos que no se contemplen dentro de esta catalogación, se evaluarán según sea el caso, posteriormente se direccionarán con el área corporativa pertinente para su atención.

En cada evento se identificarán los potenciales conflictos de interés que el tipo de queja podría incurrir, para establecer el protocolo de comunicación del proceso de investigación.
Si una queja es probable que involucre a una cadena de mando de un departamento, no se expondrá a notificar a dichas personas del proceso de investigación.

6.2.1 En caso de notificarse a un Jefe Superior sobre la denuncia o queja recibida hacia un colaborador perteneciente a su estructura de mando, el Jefe Superior debe inhibirse de mantener comunicación con el denunciado durante el proceso de investigación para garantizar la independencia y neutralidad de este.

6.2.2 En caso se detecte que un Jefe Superior informa a algún colaborador sobre un potencial proceso de investigación en curso sobre el mismo, se considerará un desacato al proceso de debida diligencia y se

someterá a las sanciones que defina el Comité de Ética (ver numeral 6.3), así como se ampliará el sujeto de investigación al Jefe Superior por potencial conflicto de interés.

En el caso específico de quejas provenientes de colaboradores de Naturaceites y sus empresas relacionadas, se iniciará la consulta de manera objetiva, con el jefe inmediato o las personas implicadas en cumplimiento con este procedimiento. Se solicitará mayor detalle de la queja con datos específicos: nombre del acusado si lo hubiera, fecha del evento, lugar de ocurrencia, personas implicadas, posibles testigos.

Se priorizará y privilegiará la obtención de evidencia física y documental para mejor soporte del proceso.
En el caso de quejas de partes externas se solicitará región física y áreas de la organización con los que ha tenido contacto.

El Comité de Ética, Seguridad Corporativa, Auditoría Interna y/o Talento Humano, se encargarán de hacer la investigación para determinar la veracidad o falsedad de ésta.

En caso de que en la investigación se señala a una o varias personas individuales, se podrá recurrir a la técnica del careo para escuchar la versión de las partes involucradas. Siempre previo a que se haya escuchado la versión individual de los involucrados.

Cuando la queja es anónima, dependiendo de la índole que se trate, será analizada por los entes investigadores antes de proceder. Adicionalmente, se puede considerar, de ser posible y necesario, la participación de especialistas u otros grupos que puedan ayudar en el proceso (por ejemplo, Comité de Género).
Toda queja de índole laboral recibida por cualquier canal será documentada por medio del formato de reclamo laboral (Anexo 10.2) establecido por la empresa y posteriormente será ingresada a la plataforma de consultas y reclamos: https://consultasyreclamos.siteca.app/ a través del representante de Talento Humano.

6.2.3 Clasificación del nivel de impacto del evento:

Naturaceites y sus empresas relacionadas utilizaran la siguiente clasificación de la severidad de los eventos que sean gestionados por este procedimiento y la cual será definida por el Comité de Ética o quien delegue para ello.
Los mismos se pueden dividir en tres: menores, moderados y mayores:

6.2.3.1 Menores: Son aquellas quejas o eventos en los que el interesado únicamente requiera aclaración de una duda

razonable o evidenciar un comportamiento, el cual, de no atenderse puede afectar el clima laboral.

6.2.3.2 **Moderadas**: Son aquellas quejas o eventos que tienen una mediana probabilidad de incumplir con las políticas, valores, Código de Ética de la empresa o como consecuencia puedan alterar el orden de la operación o clima laboral.

6.2.3.3 **Mayores**: Son aquellas quejas o eventos que puedan vulnerar los Derechos Humanos de alguna persona, puedan generar una consecuencia negativa en la operación o hayan alterado el orden normal de la misma.

6.3 Sanciones:

La empresa tomará las medidas correctivas internas, de acuerdo con las sanciones establecidas en el Código de Ética, con relación al comportamiento inapropiado de los colaboradores involucrados en cualquier acto que haya sido determinado como contrario a los Derechos Humanos, Políticas Corporativas, el propio Código de Ética, Valores de la organización o incumplimiento con el marco jurídico del ámbito de operación de Naturaceites y sus empresas relacionadas.

6.4 Reparación:

Cuando luego de realizado el proceso de debida diligencia se determinase que la empresa, algún colaborador o representante hubiese incumplido, contrariado o vulnerado: Derecho Humano, Política Corporativa, Valor o precepto incluido en Código de Ética de la organización, se determinará el mecanismo adecuado para su correcta reparación siguiendo los principios de proporcionalidad, justicia e inmediatez en dichas medidas.

El Comité de Ética será quién determine la restitución a terceros dada la falta cometida. Cuando alguna parte externa se haya visto afectada, deberá definirse el alcance y cuantía de la remediación a la parte interesada.

Esto se hará una vez se haya realizado la investigación y se dictamine la responsabilidad de la queja. El ente encargado de esta remediación deberá ser el área de la organización que atiende a la parte interesada con autorización de la gerencia del área.

6.5 Comunicación de la resolución de la queja:

La comunicación de la resolución de la queja presentada se dará por escrito a las personas interesadas por cualquiera de los medios siguientes:

- Presencial, en los puntos de recepción establecidos de quejas y reclamos en horas hábiles.
- Por correo electrónico
- Por medio de acta administrativa

- Formato de notificación de resolución de quejas o reclamos. (Anexo10.3)

Las quejas que por su naturaleza requieran de respuesta inmediata, serán comunicadas por escrito a los interesados a través del representante de Talento Humano y/o Auditor Interno de la región, por medio de acta administrativa o del formato de notificación de resolución de quejas o reclamos. (Anexo 10.3)

Para garantizar que la comunicación de la resolución de quejas sea efectiva, la respuesta se tratará de brindar la retroalimentación en el idioma materno. En los casos que el interesado sea una persona analfabeta se podrá permitir el acompañamiento de un testigo que el interesado indique para dar fe de lo comunicado vía escrita.

6.6 Tiempos de atención y monitoreo de eventos:

Conforme al tipo de queja, a continuación se detallan los días máximos para obtener una conclusión e informar a los interesados:

Tipo de queja	Tiempo de respuesta
Clientes	30 días hábiles
Proveedores	20 días hábiles
Ética / Conducta	20 días hábiles
Sociales / Comunidades	45 días hábiles
Productores asociados	30 días hábiles
Laborales	30 días hábiles
Preocupaciones razonables	30 días hábiles

En caso de demorar más de los días hábiles asignados en la tabla anterior, se le notificará cuando no sea anónimo al usuario que la investigación prosigue y se le dará retroalimentación quincenal.

En caso se tenga dependencia de acción o actividad de un tercero interesado para efectuar la fase de comunicación y cierre del evento; el cual impacte los dias indicados en la tabla anterior, se dejará evidencia de dicha dependencia en la plataforma de gestión y deberá contar con la aprobación del Gerente del área responsable y Auditoria y Contraloría. Por lo anterior no se considerará como incumplimiento a los dias máximos establecidos.

Después de notificar la resolución de la queja, el interesado tendrá 10 días calendario para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta. Transcurrido este tiempo y de no haber nuevos argumentos, se considerará

cerrada la queja, se procede a archivar los documentos en la Plataforma de Gestión para cerrar el evento correspondiente. Si el interesado no está de acuerdo con la resolución de la queja puede ser escalado al siguiente órgano resolutivo que es el Comité de Ética.

7 COMITÉ DE ÉTICA

Los casos que estará conociendo el Comité de Ética serán todos aquellos que vayan en contra de los valores y/o políticas y aquellos derivados de publicaciones que tengan un tipo de severidad moderada y mayor para la organización.

Cuando el caso sea resuelto de forma favorable para el colaborador durante la etapa investigativa, de igual forma será conocido por el comité de ética.

El Comité de Ética se conformará acorde al área denunciada y nivel jerárquico del colaborador. A continuación, se muestra cómo estará constituido. Anexo 10.4

Nivel de investigación	Integrantes del Comité	
	Fijos	Variables
Operativo o Gerencia Media*	Jefe de Auditoría y Contraloría Gerencia de TH Gerencia de Seguridad Corporativa** Gerente Legal Dirección ejecutiva	2 gerencias de área y/o operativas.
Alta Gerencia	Jefe de Auditoría y Contraloría Gerencia de TH Gerencia de Seguridad Corporativa** Dirección ejecutiva Gerente Legal	2 gerencias de área

Nivel de investigación	Integrantes del Comité	
	Fijos	Variables
Dirección Ejecutiva	Jefe de Auditoría y Contraloría Gerencia de TH Gerencia de Seguridad Corporativa** Integrantes de Junta directiva (3 de 4) Gerente Legal	

*Cuando la falta sea constitutiva de delito se convocará a la Gerencia Legal para hacer las consultas correspondientes.

**Actúa únicamente como ente investigativo.

8 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El procedimiento se publicará en el intranet y pagina web para que pueda ser de consulta por las partes interesadas.

A continuación, se muestra los canales por los cuales puede comunicarse el procedimiento de quejas y reclamos y con quién dentro de la organización pueden avocarse, esto es adicional a su publicación en el intranet y página electrónica para todo público. Anexo 10.5

Lista de responsables de seguimiento

Tipo de queja	Departamento	Departamento	Departamento
Clientes	Investigación y Desarrollo	Jefatura / Gerencia Comercial	Logística / Importaciones y Exportaciones
Proveedores	Gerente de compras		
Ética / Conducta	Auditoría y Contraloría Interna	Talento Humano	Seguridad Corporativa
Social / Comunitaria	Gerencia de Gestión Social		
Productores Asociados	Gerencia Agrícola / Extensionista de productores asociados		

Laborales	Gerencia de Talento Humano		
Preocupaciones Razonables	Auditoría y Contraloría Interna	Gerencia Sostenibilidad	

Canales de comunicación y reforzamiento de la gestión de gestión de quejas y reclamos

Interesado	Medio
Clientes	Correo electrónico y página web
Proveedores	Correo y Bodega zona 18 con afiches o carteles informativos.
Colaboradores	Reforzamientos del código de ética y procedimiento de gestión de quejas y reclamos así como resultados.
Social / Comunidades	Gestión Social efectuará la socialización, Tour Palmero y reuniones institucionales
Productores Asociados	Correo electrónico y reuniones presenciales
Laborales	Inducciones, correo corporativo, socialización de Talento Humano y medios de comunicación interna.

9 CUMPLIMIENTO Y VERIFICACION DEL PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS

9.1 En la sección 5 Responsabilidades 5.1 Auditoria y Contraloría, es el ente responsable de dar seguimiento y custodio de los canales de gestión de quejas y reclamos disponibles.

9.2 Auditoria y Contraloría debe realizar en los primeros 10º días hábiles del mes siguiente una verificación detallada en forma aleatoria a eventos finalizados durante el mes pasado, concluyendo si se ha cumplido con el procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos, considerando la excepción indicada en el numeral 6.5.

9.3 La lista de verificación incluye secciones para validar el cumplimiento Proceso De Debida Diligencia. (Anexo 10.7)

9.4 La lista de verificación completada deberá ser firmada por un representante del área involucrada y por Auditoria y Contraloría. (Anexo 10.7)

9.5 Para los eventos pendientes de finalizar según el numeral 9.1 Auditoria y Contraloría realizará el seguimiento por medio de correo electrónico dirigido al responsable asignado en la plataforma de gestión Quejas y Reclamos, adjuntando el detalle de eventos.

9.6 Una vez recibida la información por parte del responsable, Auditoria y Contraloría evaluará la evidencia del seguimiento y si es conforme solicitará que sea cargada como seguimiento a la herramienta de Quejas y Reclamos.

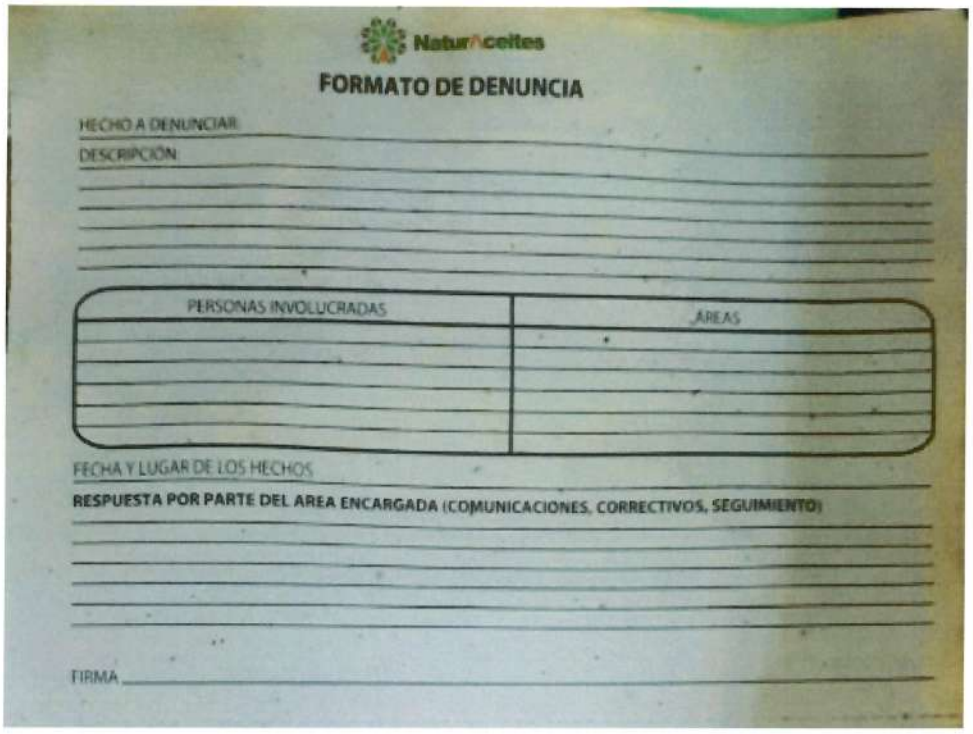
Control de Cambios

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
08	Incorporación de casos por preocupaciones razonables. Párrafo para abordar la posibilidad de riesgo de vulnerar derechos humanos.	30-05-2023

10 ANEXOS

A continuación se presentan los formatos de uso físico o digital, durante el proceso de gestión de los eventos comunicados. Los mismo se tendrán disponibles en la regiones e intranet de Naturaceites.

10.1 Formato de denuncia (código de ética)



NaturAceites

FORMATO DE DENUNCIA

HECHO A DENUNCIAR

DESCRIPCIÓN

PERSONAS INVOLUCRADAS	ÁREAS

FECHA Y LUGAR DE LOS HECHOS

RESPUESTA POR PARTE DEL AREA ENCARGADA (COMUNICACIONES, CORRECTIVOS, SEGUIMIENTO)

FIRMA

10.3 Formato de reclamo laboral

NaturAceites

FORMATO DE RECLAMO LABORAL

DATOS GENERALES

REGION: _____ CENTRO DE TRABAJO: _____

NOMBRE DEL RECLAMANTE (OPCIONAL): _____ DEPARTAMENTO: _____

FECHA DE PRESENTACION DE RECLAMO: _____ TELEFONO/CORREO: _____

TIPO DE RECLAMO:
- ☐ COMUNICACIONES PUBLICAS
- ☐ CONDUCTA INTERNA
- ☐ CONFIDENCIALIDAD
- ☐ CONFLICTO DE INTERES
- ☐ CONTRATACION DE PERSONAL
- ☐ COMPLIMIENTOP DE LEYES Y REGULACIONES
- ☐ IDEOLOGIA
- ☐ SALUD OCUPACIONAL
- ☐ SEGURIDAD
- ☐ SOBORNOS
- ☐ _____

INFORMACION ACERCA DEL RECLAMO - OBLIGATORIO QUE ESTE COMPLETA

FECHA DEL RECLAMO:	LUGAR DEL RECLAMO:
HORA DEL RECLAMO:	INVOLUCRADOS:

DETALLE DEL RECLAMO

¿QUE SUCEDIO?	¿COMO SUCEDIO?

¿CUANDO SUCEDIO?	¿DONDE SUCEDIO?

NaturAceites

PARA USO INTERNO SOLAMENTE

NOMBRE DE QUIEN ATENDERA EL RECLAMO: _____

_____ FIRMA

NUMERO DE RECLAMO EN EL SISTEMA: LLAVE:

TODITO y más

10.4 Formato de notificación de resolución de quejas.

NaturAceites **Formato de notificación de resolución de quejas y reclamos- interno**

Datos Generales
Región: _____ **Centro de trabajo:** _____ **Fecha:** _____
Nombre del reclamante (opcional): _____
Número de caso en el sistema: _____ **Fecha de queja o reclamo:** _____

Descripción de la resolucion del caso:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Manifiesto de conformidad o disconformidad del interesado:	Fecha: _____
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

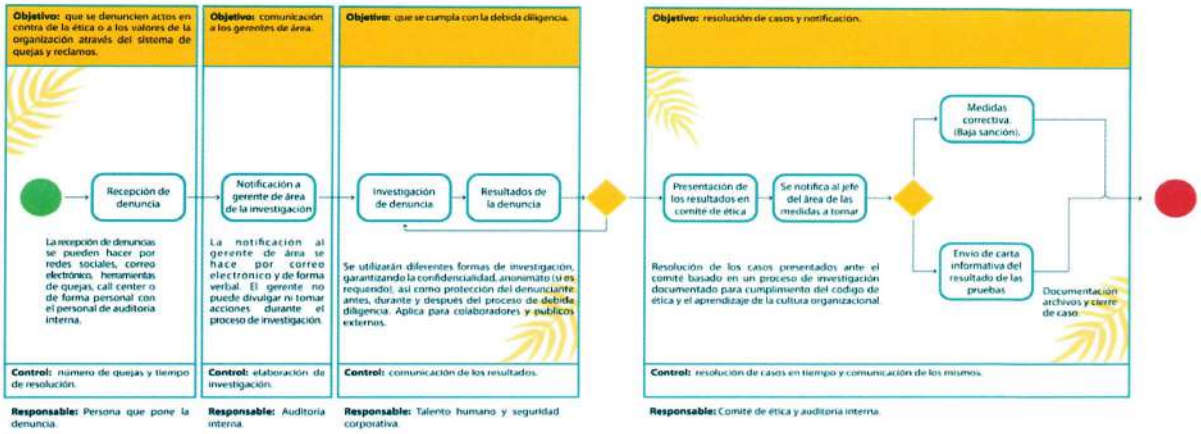
(Periodó máximo para pronunciarse 20 días).

_____ Firma de aceptación del interasado

_____ Nombre notificador

_____ Nombre del interesado

10.5 Flujograma de comité de ética



10.6 Temas sobre los cuales pueden recibirse quejas

Clientes	Proveedores	Ética / Conducta	Social / Comunidades	Productores Asociados	Laborales	Preocupaciones razonables
* Incorformidad de producto * Faltante de producto en envio * Producto mal facturado * Falta de seguimiento a un requerimiento * Devolucion de producto * Casos relacionados con el código de Ética	* Falta de pago * Transparencia, que cotice y no se le muestre al proveedor por que no fue adjudicado	* Acoso * Conflictos de interes * Casos relacionados al Código de Ética	* Trabajo * Conflicto Agrario * Discriminación (Derechos Humanos) * Ténicos ambientales y recursos naturales	* Seguimiento de pago en fecha * Revision de calidad de fruta según muestra * Falta de servicio a productos asociados	* Inconsistencias en el pagosy beneficios * No entrega de constancias laborales / Ceritificado IGSS * Maltrato, Jefe y/o compañeros * Equidad de genero / Ambiente laboral * Hurto y/o robo en instalaciones * Salud y Seguridad Ocupacional * Acoso y Discriminación * Servicios en regiones (Comida, residencias, servicio de transporte) * Herramientas de trabajo * Casos relacionados con el Código de Ética	* Ambientales * Sociales /Comunidades * Casos relacionados al Código de Ética * Laborales * Legislación aplicable

Nota: La gestión de los eventos de clientes los hará el área comercial. El resto de los eventos se gestionarán en la plataforma de quejas y reclamos.

10.7 Formato de reclamo comunitario (incluir en formato comentarios, relevancia y frecuencia) ver inventario de formularios

NaturAceites

FORMATO DE RECLAMO

Nº 000322

DATOS GENERALES

REGION: _____ COMUNIDAD: _____

NOMBRE DEL RECLAMANTE (OPCIONAL): _____

FECHA DE PRESENTACION DEL RECLAMO: _____ TELEFONO/CORREO: _____

TIPO DE RECLAMO: ☐ AMBIENTAL ☐ SEGURIDAD ☐ SOCIAL ☐ TRANSPORTE ☐ OTRO _____

INFORMACION ACERCA DEL RECLAMO - OBLIGATORIO QUE ESTE COMPLETA

FECHA DEL RECLAMO:	LUGAR DEL RECLAMO:
HORA DEL RECLAMO:	INVOLUCRADOS:

DETALLE DEL RECLAMO

PROPUESTA DE SOLUCION

NaturAceites

PARA USO INTERNO SOLAMENTE

NOMBRE DE QUIEN ATENDERA EL RECLAMO:

FIRMA

NUMERO DE RECLAMO EN EL SISTEMA: FECHA DE RECEPCION:

DeTODITO y más

10.8 Lista de verificación

NaturAceites	LISTA DE VERIFICACION DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Evento:	1
		Caso:	0
		Fecha:	19/02/2021

INFORMACION GENERAL

Nombre	Efrain Juc	Tipo Severidad	Moderado
Fecha	11/07/2018	Pais	Guatemala
Mes	7	Departamento	Izabal
Año	2018	Municipio	El Estor
Estado	Finalizado	Comunidad	Comunidad Sepur Zarco
Tipo Evento	Queja o Reclamo	Region	Panacte
Sub-Tipo Evento	Evento Social	Finca	Panacte

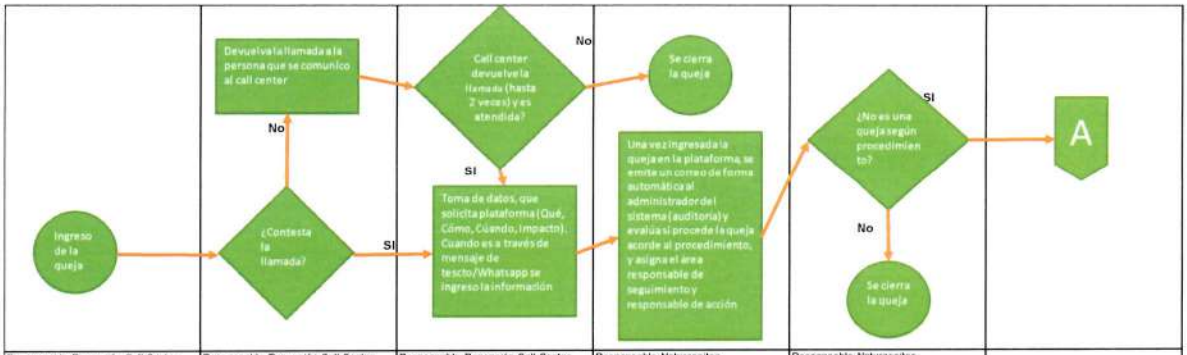
EN EL EVENTO 1 :	SI	NO	COMENTARIO
¿Auditoria y Contraloría dió seguimiento y fué el custodio de los mecanismos o canales de gestión de las quejas y reclamos?			
¿Auditoria y Contraloría dirigió los esfuerzos de Debida Diligencia en el caso presentado para su investigación y análisis?			
¿Seguridad Corporativa apoyó los requerimientos de información solicitados por parte del Comité de Ética?			
¿Las áreas responsables de recibir quejas investigaron, entregaron documentación, informes, y material de soporte, a fin de garantizar información confiable para el cumplimiento del proceso de Debida Diligencia?			
¿La queja presentada en cualquiera de las modalidades y medios descritos fue informada al Departamento de Auditoría y Contraloría para su seguimiento y gestión de la denuncia?			
¿El Jefe Superior se comunico con el denunciado durante el proceso de investigación?			
¿Si el Jefe Superior informa a algún colaborador sobre un potencial proceso de investigación se sometió a las sanciones establecidas en el Código de Ética?			
¿En el caso específico de quejas provenientes de colaboradores de la empresa, se inició la consulta de manera objetiva, con el jefe inmediato o las personas implicadas?			
¿En el caso de quejas de partes externas se solicitó la región física y áreas de la organización con los que ha tenido contacto?			
¿El Comité de Ética, Seguridad Corporativa, Auditoría Interna y/o Talento Humano, se encargaron de hacer la investigación para determinar la veracidad o falsedad de ésta?			
¿En la investigación se señala a una o varias personas individuales se recurrió a la técnica del careo para escuchar la versión de las partes involucradas? Previo al careo se escuchará la versión individual de los involucrados?			
¿De ser posible y necesario, se utilizó la participación de especialistas u otros grupos que puedan ayudar en el proceso de investigación?			
¿La severidad del caso se definió por el Comité de Ética de la empresa (menor, moderado o mayor)?			
¿Se dio respuesta al evento en el tiempo establecido? Clientes 20 días hábiles Proveedores 20 días hábiles Ética y Conducta 10 días hábiles Sociales / Comunidades 30 días hábiles Productores Asociados 20 días hábiles Laborales 20 días hábiles			

Comentario general:

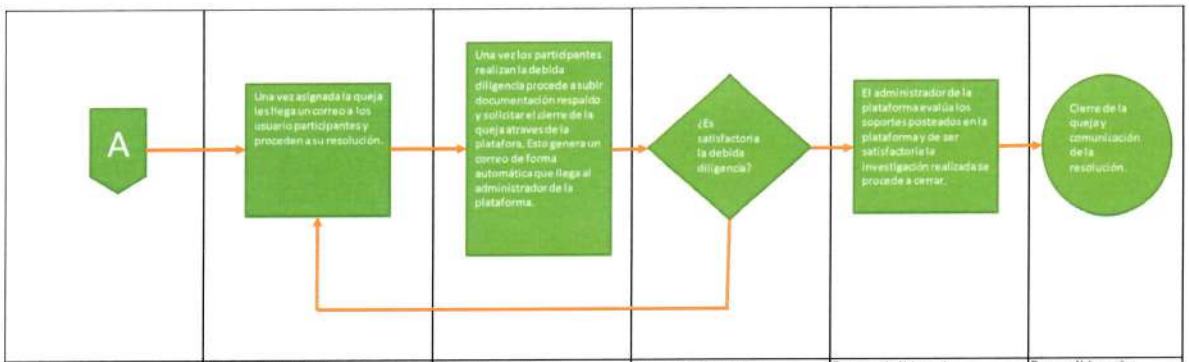
(F) _____
FIRMA Y NOMBRE DEL REPRESENTANTE DEL ÁREA INVOLUCRADA

(F) _____
FIRMA Y NOMBRE DE AUDITORIA Y CONTRALORÍA

10.8 Flujograma acciones a seguir Call Center



Responsable Recepción Call Center Medios Telefónico, mensaje de texto, mensaje a través de Whatsaap Tiempo 1 hora	Responsable Recepción Call Center Medios Telefónico, mensaje de texto, mensaje a través de Whatsaap Tiempo No mayor a 24 horas	Responsable Recepción Call Center Medios Telefónico, mensaje de texto, mensaje a través de Whatsaap Tiempo 1 hora	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo No mayor a 24 horas	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo No mayor a 24 horas	
Documentación: **N/A**	Documentación: **N/A**	Documentación: **Se elaborará una bitoacora de las llamadas que no sean atendidas ya sea por el call center o por el usuario.**	Documentación: **Ingreso de queja a la plataforma.**	Documentación: **Cierre de queja en plataforma. Base para cierre procedimiento**	



	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo Acorde a Procedimiento	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo Acorde a Procedimiento	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo No mayor a 24 horas	Responsable Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo No mayor a 24 horas	Respons Naturaceites Medios Platofma/correo electronico Tiempo 1 hora
	Documentación: **La asingación genera un evento en la plataforma, con su número de correlativo.**	Documentación: **Usuarios documentan la queja, generación de evidencia, informe y plan de acción para cierre de queja.**	Documentación: **N/A**	Documentación: **Aprobación/ rechazo de finalización de queja. Registro de plataforma.**	Documentación: **N/A**

Director Ejecutivo

Jefe de Auditoria y Contraloría

Una vez descargado o impreso este documento se considera un documento de consulta. Los documentos actualizados del SGD se encuentran en la intranet https://grasasdmn.sharepoint.com/sites/INT/SitePages/Inicio.aspx