



Política de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros públicos de interés

En Vigor

No. De Revisión: 02
Elaborado por: Dirección Corporativa

Cancela o Sustituye

Revisión: Septiembre 2015
Capítulo: Guatemala
Elaborado por: Bernhard Roehrs

No. 25

Fecha de emisión:
Septiembre 2015

Página
1 de 4

País al que Aplica:
Global

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 Denuncia
- 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

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de Aprobación
Director Corporativo	Oficial de Cumplimiento	Fernando Bolaños, CEO	Abril 2018

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización escrita de Agroamerica.



Política de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros públicos de interés

No. 25

Fecha de emisión:
Septiembre 2015

Página
2 de 4

En Vigor

No. De Revisión: 02
Elaborado por: Dirección Corporativa

Cancela o Sustituye

Revisión: Septiembre 2015
Capítulo: Guatemala
Elaborado por: Bernhard Roehrs

País al que Aplica:
Guatemala

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 las 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
Whatsapp:	Internacional: +502 41304572

Elaborado por	Revisado por	Presidente Agroplantaciones	Fecha de Aprobación
Director Corporativo	Oficial de Cumplimiento	Gerardo Asturias	Enero 2017

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización escrita de Agroaceite.



Política de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros públicos de interés

En Vigor

No. De Revisión: 02
Elaborado por: Dirección Corporativa

Cancela o Sustituye

Revisión: Septiembre 2015
Capítulo: Guatemala
Elaborado por: Bernhard Roehrs

No. 25

Fecha de emisión:
Septiembre 2015

Página
3 de 4

País al que Aplica:
Guatemala

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

El Comité recibe una notificación por cada llamada y si el caso es presenta un nivel de gravedad mayor se soluciona de forma inmediata

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 digitalizara 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

Elaborado por	Revisado por	Presidente Agroplantaciones	Fecha de Aprobación
Director Corporativo	Oficial de Cumplimiento	Gerardo Asturias	Enero 2017

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización escrita de Agroaceite.



Política de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros públicos de interés

No. 25

Fecha de emisión:
Septiembre 2015

Página
4 de 4

País al que Aplica:
Guatemala

En Vigor

No. De Revisión: 02
Elaborado por: Dirección Corporativa

Cancela o Sustituye

Revisión: Septiembre 2015
Capítulo: Guatemala
Elaborado por: Bernhard Roehrs

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

Elaborado por	Revisado por	Presidente Agroplantaciones	Fecha de Aprobación
Director Corporativo	Oficial de Cumplimiento	Gerardo Asturias	Enero 2017

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la previa autorización escrita de Agroaceite.