



POLÍTICA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Introducción

Esta política busca establecer los mecanismos que permitan identificar posibles riesgos y/o conflictos de interés, incluyendo todo lo relacionado a los Derechos Humanos declarados por la Organización de las Naciones Unidas, así como áreas de mejora. Se regularán los procesos de presentación, seguimiento, resolución y apelación de sugerencias y quejas por nuestros grupos de interés. Por grupos de interés se entiende, empleados, trabajadores, suplidores, consumidores y comunidades donde se desarrollan actividades de la empresa.

Campolor ha desarrollado esta política con el fin de velar por la transparencia, fomentando las buenas prácticas de la organización a través de una adecuada gestión de quejas y sugerencias.

Objetivo

El objetivo de esta política es establecer un sistema de gestión de sugerencias, o quejas con un enfoque de control interno mediante:

- la habilitación de canales para la presentación de sugerencias o quejas por empleados/as y/o Patronos/as
- el establecimiento de un sistema de control interno para su seguimiento y

resolución que garantice la gestión, y

- habilitación de canales para informar la resolución.

Definiciones

- **Sugerencia** - Propuesta de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la organización que contribuya a incrementar la confianza y transparencia para fomentar la participación interna y a mejorar la calidad de la gestión de los procesos de la compañía como también fomentar la participación de los grupos de interés.
- **Queja** - Es una manifestación de disconformidad o malestar que se interponga respecto a cualquier ámbito o proceso en la compañía.

Principios

Los siguientes principios orientan el desarrollo y aplicación de esta política:

- **Buena fe** - Convicción del emisor de la sugerencia o queja en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma.
- **Presunción de inocencia** – Campolor presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la sugerencia o queja hasta que se pruebe su culpabilidad de acuerdo al marco normativo interno de la compañía y/o al marco jurídico legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias para su defensa.
- **Confidencialidad e identificación**- Campolor tratará los datos personales recabados únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la sugerencia o queja recibida. Del solicitante presentar sugerencia alguna o queja anónimamente se atenderá de igual forma que si estuviese identificado. Cabe, destacar, que no se tomarán represalias ante ninguna parte.
- **Imparcialidad** – Campolor garantizará la objetividad en la gestión de las quejas o sugerencias, por lo que actuará consecuentemente ante un conflicto de interés.
- **Respeto** – Campolor responderá siempre desde un enfoque constructivo a las quejas o sugerencias recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una queja o sugerencia muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.
- **Compromiso organizacional** - Campolor se compromete a admitir, todas las quejas o sugerencias, acusar recibo de todas ellas, como también a gestionarlas con la prontitud posible e informar de su resolución a los afectados. Se considerará entre otras, las siguientes:
 - Comportamiento y conducta de los empleados en general
 - Presunción de actos de corrupción.
 - Presunción de violencia/acoso/violencia sexual y/o laboral.
 - Presunción de violación a los derechos humanos.

Campolor gestionará todas las quejas o sugerencias de acuerdo con las políticas, normas y procesos internos, de conformidad al marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable. Se deben apegar a lo siguiente:

- Quejas y reclamos con fundamento/pruebas fehacientes, y que estén claramente vinculados a la ocupación.
- Las quejas y reclamos deben brindar elementos bajo los cuales se pueda considerar un análisis riguroso y/o que amerite una investigación.

Presentación de sugerencias o quejas

Todas las sugerencias o quejas deberán presentarse por escrito. Los empleados depositarán sus quejas en el buzón de sugerencias, ubicado en el área de la cafetería. Utilizarán el formato provisto por la compañía para expresarse, de querer permanecer en el anonimato podrá hacerlo.

El resto de las partes interesadas podrá presentar sus sugerencias o quejas a través de la cuenta de correo electrónico qualitycontrol@campolor.com. El emisor deberá

identificarse, indicando como mínimo su nombre y primer apellido y un canal para mantener la comunicación por escrito.

Tras la recepción, se comenzará la investigación en un plazo máximo de 10 días y se trasladará la sugerencia o queja para su seguimiento y resolución a la a la mayor brevedad posible.

Si la sugerencia o queja se encuentra en alguno de los enunciados descritos a continuación se desestimará su seguimiento y se informará por escrito a su emisor:

- cuando no estén suficientemente fundamentadas y/o argumentadas,
- cuando su emisor no permita el acceso, directo o indirecto, a medios de verificación suficientes para su seguimiento, o
- al haber indicios que evidencien que se trata de una sugerencia o queja presentada de mala fe.

Investigación

Campolor solicitará al emisor toda la información y documentación de soporte que considere necesaria para el análisis y resolución de la queja o sugerencia.

El mismo deberá facilitar toda la información y documentación solicitada. En caso de no tener acceso directo a ella deberá indicar y proveer las fuentes de acceso.

Una vez se haya recopilado toda la información necesaria se procederá a analizar la misma con el fin de la situación.

Las quejas o sugerencias de los empleados se atenderán en el Departamento de Recursos Humanos. En el Departamento de Control de Calidad se atenderán las quejas o sugerencias del resto de las partes interesadas.

Resolución

Tras la investigación se alcanzará una conclusión sobre la sugerencia o queja. De proceder, se informará por escrito al emisor y/o la/s persona/s afectada/s lo siguiente:

- resolución alcanzada
- medidas correctivas propuestas

Siempre que sea posible y se considere oportuno se podrá invitar al emisor de la sugerencia o queja a proponer acciones de mejora con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

Si la resolución confirmase un comportamiento irregular o ilícito por parte de un empleado/a o Patrono/a de la organización, Campolor aplicará la política, procedimiento o normativa interna y reservará el derecho de emprender acciones legales contra dicha persona, previa consulta con Asesoría Legal y/o el departamento de Recursos Humanos.

Apelación

Cuando el emisor de la sugerencia o queja, no esté conforme con su resolución y/o con la aplicación de la/s acción/es correctiva/s podrán apelar para su revisión a través de los canales de comunicación indicados anteriormente.

Tras su recepción se acusará recibo por escrito en un plazo máximo de 10 días y trasladará la sugerencia o queja para su seguimiento y resolución a la instancia responsable a la mayor brevedad posible.

Si el seguimiento que en primera instancia recibió la sugerencia o queja no fue adecuado y/o si la resolución alcanzada no fue correcta se reabrirá el caso y se reaplicará el procedimiento de seguimiento y resolución establecido en esta normativa.

Por el contrario, si el seguimiento fue adecuado y la resolución fue correcta se desestimaré la apelación. Al cierre del proceso de apelación se informará al emisor y a/las persona/s afectada/s acerca de la resolución alcanzada.

Nombre en letra de molde _____

Firma _____

Fecha _____

