

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CDC.017
	<b>MECANISMO DE QUEJAS</b>	Versión: 02 Fecha: 08/04/2024

#### I. OBJETIVO:

*Atender y analizar de manera adecuada los reclamos y propuestas emitidas por trabajadores, contratistas y/o proveedores de Agrícola Cerro Prieto, a través del comité de Quejas, con el fin de investigarlas, brindar soluciones oportunas y fomentar las buenas prácticas.*

#### II. ALCANCE:

*Todos los trabajadores, contratistas y/o proveedores, que intervienen en las operaciones de Agrícola Cerro Prieto.*

#### III. DEFINICIONES:

- **Canales de Comunicación de Quejas y Sugerencias:** Son métodos o mecanismos mediante los cuales se recibe o gestiona quejas y/o sugerencias. En Agrícola Cerro Prieto contamos con el siguiente Mecanismo de quejas:
  - Buzones de quejas y sugerencias
  - Línea de WhatsApp de quejas y sugerencias
  - Representante del Comité de Quejas
- **Queja:** Una queja es una reclamación o preocupación de una persona por las acciones de otra persona o de una organización o por sus reglas y políticas que han afectado de manera negativa a la persona que plantea la queja.
- **Mecanismo de quejas:** Un proceso por el cual las personas, los trabajadores, contratistas y/o proveedores pueden plantear sus quejas, de verse afectados negativamente por las actividades y/u operaciones de una finca específica o un negocio. Un mecanismo de quejas puede ser formal o no formal, legal o no legal. Incluye los pasos de presentación de la queja, su tratamiento, remediación y monitoreo.

#### IV. RESPONSABLES:

- Miembros del Comité de Quejas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CDC.017
	<b>MECANISMO DE QUEJAS</b>	Versión: 02 Fecha: 08/04/2024

**V. DESARROLLO:**

Responsables	Paso	Actividad	Referencia
Comité de Quejas	1	<p><i>Recibe las quejas que fueron emitidas por trabajadores, contratistas y/o proveedores mediante los canales habilitados en el Mecanismo de Quejas de Agrícola Cerro Prieto y registra en el formato F-CDC.010 con la finalidad que se incluya toda la información relevante para su posterior seguimiento y atención.</i></p> <p><i>Tener en cuenta que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los buzones de quejas y sugerencias serán abiertos mensualmente.</li> <li>- La recepción a través de la línea de WhatsApp de quejas y sugerencias es inmediata.</li> <li>- Las quejas que se realicen mediante el Representante del Comité de Quejas, serán atendidas en la reunión mensual del comité.</li> </ul>	<p>Canales de Quejas</p> <p><i>Matriz de Seguimiento de Quejas F-CDC.010</i></p>
Comité de Quejas	2	<p><i>Notifica la recepción y estado de la queja:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se dispone de un medio de contacto, la notificación se enviará directamente al usuario.</li> <li>- Si la queja fue anónima, se notificará públicamente mediante un formato digital, al que el usuario podrá acceder para consultar el estado actualizado de su queja. Este formato estará disponible a través de un enlace o código QR, el cual se enviará mediante la aplicación móvil y/o se publicará en los periódicos murales ubicados en las garitas.</li> </ul> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 1 a 2 días hábiles después de la recepción de la queja.</li> </ul>	

<p>Comité de Quejas</p>	<p>3</p>	<p><i>Recibe casos de salvaguarda y derechos humanos (cuando sea aplicable) y evalúa gravedad de acuerdo a los criterios del formato F-CDC.013.</i></p> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 1 a 2 días hábiles.</i></li> </ul> <p><b>Q1. ¿La queja es crítica?</b>  <i>Sí, continúa actividad 4.</i>  <i>No, continúa actividad 5.</i></p>	<p><i>Evaluación de Gravedad F-CDC.013</i></p>
<p>Comité de Quejas</p>	<p>4</p>	<p><i>Deriva por correo al secretario del Comité de Evaluar y Abordar, actualiza el estatus de la matriz y continúa el proceso de respuesta y remediación.</i></p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 1 a 2 días hábiles.</i></li> </ul>	<p><i>Matriz de Seguimiento de Evaluar y Abordar F-CDC.011</i></p>
<p>Comité de Quejas</p>	<p>5</p>	<p><i>Revisa la queja para verificar si es admisible y actualiza el estatus en el formato F-CDC.010 Matriz de Seguimiento de Quejas.</i></p> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 1 a 2 días hábiles.</i></li> </ul> <p><b>Q2. ¿La queja es admisible?</b>  <i>No, continúa actividad 6.</i>  <i>Sí, continúa actividad 7.</i></p>	<p><i>Acta de Reunión de Comité de Quejas F-CDC.009</i></p> <p><i>Matriz de Seguimiento de Quejas F-CDC.010</i></p>

<p>Comité de Quejas</p>	<p>6</p>	<p>Informa al usuario el motivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se dispone de un medio de contacto, la notificación se enviará directamente al usuario.</li> <li>- Si la queja fue anónima, el Comité divulgará la información de manera pública en ACP a través de un formato digital, donde el usuario podrá consultar su estado. Este formato será accesible mediante un enlace o código QR, enviado a través del aplicativo móvil y/o publicado en los periódicos murales de las garitas, siempre que ello no comprometa la confidencialidad ni represente un riesgo para otras personas.</li> </ul> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 1 a 2 días hábiles.</li> </ul> <p>Fin del procedimiento.</p>	
<p>Comité de Quejas</p>	<p>7</p>	<p>Investiga la queja para establecer qué ha ocurrido.</p> <p>El comité en acompañamiento con el Supervisor de Relaciones Laborales, realiza la inspección y registra en el formato F-CDC.006 Inspección interna de comité laboral- comunicación interna.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 4 semanas, considerando sólo días hábiles.</li> </ul>	<p>Inspección interna de comité laboral- comunicación interna F-CDC.006</p>

<p>Comité de Quejas</p>	<p>8</p>	<p><i>Comunica los hallazgos encontrados en la investigación realizada:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se dispone de un medio de contacto, la notificación se enviará directamente al usuario.</li> <li>- Si la queja fue anónima, el Comité divulgará la información de manera pública en ACP a través de un formato digital, donde el usuario podrá consultar su estado. Este formato será accesible mediante un enlace o código QR, enviado a través del aplicativo móvil y/o publicado en los periódicos murales de las garitas, siempre que ello no comprometa la confidencialidad ni represente un riesgo para otras personas.</li> </ul> <p><i>Nota:</i> La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 6 semanas, considerando sólo días hábiles.</p> <p><i>Tener en cuenta que:</i> Si la persona que presentó la queja no está satisfecha con la solución propuesta y se han agotado todas las opciones disponibles, puede apelar ante un Panel de Apelaciones. Si no se alcanza un acuerdo, el caso será remitido a los Mecanismos de Quejas de RFA.</p>	<p>Teléfono Correo</p>
<p>Comité de Quejas</p>	<p>9</p>	<p>Acuerda un Plan de remediación para la queja, <i>informa al usuario y actualiza el formato F-CDC.010 Matriz de Seguimiento de Quejas.</i></p> <p><i>Nota:</i> La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de respuesta de 6 semanas, considerando sólo días hábiles.</p>	<p>Acta de Reunión de Comité de Quejas F-CDC.009</p> <p><i>Inspección interna de comité laboral-comunicación interna F-CDC.006</i></p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-CDC.017
	<b>MECANISMO DE QUEJAS</b>		Versión: 02 Fecha: 08/04/2024
Comité de Quejas	10	<p>Implementa y da seguimiento al Plan de remediación.</p> <p>Recopila las evidencias del seguimiento, éstas dependen de la naturaleza de la queja, por ejemplo: registro de capacitación, dotación de EPP, Etc.</p> <p><i>Nota:</i> La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 12 semanas, considerando sólo días hábiles.</p>	Evidencias de implementación de Plan Remediación.
Comité de Quejas	11	<p>Comunica a los involucrados en la investigación, los avances obtenidos del Plan de Remediación y realiza el seguimiento de la queja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se dispone de un medio de contacto, la notificación se enviará directamente al usuario.</li> <li>- Si la queja fue anónima, el Comité divulgará la información de manera pública en ACP a través de un formato digital, donde el usuario podrá consultar su estado. Este formato será accesible mediante un enlace o código QR, enviado a través del aplicativo móvil y/o publicado en los periódicos murales de las garitas, siempre que ello no comprometa la confidencialidad ni represente un riesgo para otras personas.</li> </ul> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p> <p><i>Nota:</i> La respuesta debe ser proporcionada dentro de un plazo de 12 a 52 semanas, considerando sólo días hábiles.</p>	

VI. FLUJO BIZAGI:

