OBJETIVO

Establecer de manera participativa los pasos para el tratamiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y/o reconocimientos expuestos por todos los colaboradores, su gestión y solución teniendo en cuenta su respectiva investigación interna.

ALCANCE

Es aplicable en el ámbito interno de **CORPORACIÓN DINANT – EXPORTADORA DEL ATLÁNTICO S.A DE C.V** para aspectos relacionados con temas laborales, seguridad & salud en el trabajo, medio ambiente y social, entre otros, que se puedan presentar dentro de la organización.

REFERENCIAS

- MC-01, MANUAL CORPORATIVO SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE SOSTENIBILIDAD
- P-12 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CORPORACION DINANT/EXPORTADORA DEL ATLANTICO
COPIA ORIGINAL

DEFINICIONES o ABREVIATURAS

- **Anonimato:** Los diferentes peticionarios o reclamantes pueden solicitar a Dinant que se mantenga oculto su nombre, para lo cual Dinant deberá ofrecer las garantías pertinentes para proteger la identidad de quien pone la queja, petición o reclamo.
- **Analfabeta**: Se dice que alguien es analfabeta cuando no posee ningún conocimiento acerca de la lectura ni la escritura, es decir, no sabe leer ni escribir.
- **Conflicto:** Situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes **entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas**, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.
- **CMHS:** Comisión Mixta de Higiene y Seguridad es la que está conformada por representantes del patrono y representantes de los trabajadores en igualdad de proporciones y el total de miembros de esta se define por el número de trabajadores que se tengan en el site. La elección de los representantes de los trabajadores se realiza democráticamente y de manera transparente por los colaboradores cada dos años.
- **MdRC:** El Mecanismo de Reclamos para Comunidades es un proceso establecido para ofrecer una comunicación transparente y creíble que, desde una estructura confiable, ofrezca pasos para generar soluciones conjuntas a las preocupaciones o reclamos presentados a la **CORPORACION DINANT**, entre empresa y comunidad u otro grupo de interés.
- **Mecanismo PQSR²:** El Mecanismo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos es un proceso establecido para ofrecer una comunicación transparente y creíble entre el colaborador y alta dirección de la empresa, desde una estructura confiable, que ofrezca pasos para generar soluciones conjuntas a las preocupaciones o reclamos presentados por cualquier colaborador en temas laborales, seguridad & salud en el trabajo, medio ambiente y social, entre otros.

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
GERENCIA DE RSE	DIRECCIÓN DE RELACIONES CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 16/06/2023	FECHA 16/06/2023	FECHA 16/06/2023

- **Mediador:** Es una persona que no está involucrada personalmente en el conflicto y puede proporcionar una opinión objetiva, y/o pretende que, en caso de un conflicto, se genere un clima lo suficientemente cordial, para que las partes implicadas tomen conciencia de su papel y asuman su responsabilidad a la hora de alcanzar acuerdos.
- **Mediación:** es la acción de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes sean capaces de resolver el mismo.
- **NC:** no conformidad
- **PARTE INTERESADA:** Persona u organización (3.1.4 normas ISO14001:2015) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
  EJEMPLO Clientes, comunidades, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas y/o colaboradores.
  Nota a la entrada: "Percibirse como afectado" significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización a través del MdRC (En delante) implementado en DINANT.
- **PQSR²:** Se refiere a las siglas para nominar las: Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos.
- **Petición:** Solicitud expresada que presenta el colaborador o parte interesada ante Dinant, a fin de obtener información o respuesta a inquietudes o necesidades de interés privado colectivo.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formulan los colaboradores o una parte interesada a Dinant, en relación con alguna conducta que consideran que vulneran sus derechos laborales en el desarrollo de sus funciones.
- **Sugerencia:** Hace referencia a una idea o recomendación que presenta el colaborador o parte interesada ante Dinant.
- **Reclamo:** El derecho que tienen los colaboradores o una parte interesada, ante Dinant de requerir una respuesta o una solución, ya sea por motivo personal o colectivo, referente a acciones y/o decisiones de la empresa. Una reclamación formal exige una respuesta, y una vez que Dinant la reciba, se compromete a responder al reclamante.
- **Reconocimiento:** Acción realizada por una persona o grupo de personas para expresar su gratitud, al reconocer la importancia de la labor realizada por Dinant para el desarrollo y desenvolvimiento de su entorno social/laboral.
- **Reclamante**: Pueden ser una persona o un grupo organizado que necesita demostrar que les afecta directamente una decisión, acción u omisión de Dinant y no es exigible que conozcan las Normas, reglamentos o políticas aplicables.
- **Representantes de los trabajadores**: Elegidos democráticamente y pueden coincidir con los representantes de las Comisiones Mixtas. Pueden realizar el papel de mediadores cuando se presente un conflicto entre colaboradores.
- **Retroalimentación:** Los colaboradores en forma individual o grupal, pueden hacer comentarios o reparos que pueden ser positivos o negativos en pro de la mejora continua de la empresa. Dinant está en toda disposición de atenderlos y poder

interactuar con los colaboradores bajo un proceso de análisis determinando su viabilidad.

- **Site:** Zona de operaciones de Dinant a través de sus instalaciones en centros de distribución, centros de manufactura, agronegocios, oficinas corporativas en Honduras, Centroamérica y el Caribe.
- **SGIS:** Sistema de Gestión Integrado & Sostenibilidad.
- **STSS:** Secretaría de Trabajo y Seguridad Social
- **RSPO (Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible)**: Esquema voluntario de desarrollo de Palma de Aceite Sostenible.

1. RESPONSABILIDADES

GERENTE/JEFES DE CAPITAL HUMANO. Es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Capacitar y socializar el mecanismo de PQSR² a todos los colaboradores.
- Realizar y garantizar que el debido proceso de investigación para la resolución de temas laborales y otras ajenas, quede debidamente documentado y soportado con las evidencias necesarias.
- Gestionar y brindar una respuesta oportuna, junto con los Oficiales de RSE, de las PQSR² presentadas, conforme a lo que establezca el proceso de investigación y análisis.
- Entregar al equipo social las respuestas a las PQSR² de interés general y las que hayan sido presentadas como anónimas para que estas sean publicadas en las pizarras informativas, dejando evidencia de esta socialización.
- Archivar y custodiar todas las investigaciones y las notificaciones de seguimiento relacionadas con las PQSR² laborales.

COMISIONES MIXTA DE HIGIENE Y SEGURIDAD: Son responsables de

- Los representantes de los trabajadores en la CMHS serán electos por los mismos colaboradores cada 2 años de acuerdo con el Reglamento General de Medidas Preventivas.
- Deberán acompañar a la apertura de los buzones de quejas y reclamos juntamente con el/la oficial de RSE y/o un representante de capital humano, cada 15 días.
- Garantizar que el Coordinador SHE y las áreas responsables realicen el proceso de investigación para que la resolución de las PQSR² de Seguridad y Salud Ocupacional quede debidamente documentado y soportado con las evidencias necesarias.
- Gestionar y brindar una respuesta de manera oportuna, junto con el Coordinador SHE, de las PQSR² presentadas, conforme a lo que establezca el proceso de investigación y análisis.

- Los representantes de la CMHS deberán reunirse 1 vez al mes para dar seguimiento a las PQSR² de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Registrar en el libro de actas de la CMHS, un punto de acta con el respectivo progreso de las quejas o sugerencias de seguridad y salud ocupacional recibidas durante el mes y hacer su debido seguimiento hasta lograr el cierre.
- Entregar al equipo social las respuestas a las PQSR² de interés general y las que hayan sido presentadas como anónimas para que estas sean publicadas en las pizarras informativas, dejando evidencia de esta socialización
- Archivar y custodiar todas las investigaciones relacionadas con las PQSR² de seguridad y salud ocupacional.
- El Presidente de la CMHS es el responsable del manejo y actualización de las PQSR² de seguridad y salud ocupacional en el FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.
- Colocar de manera mensual en las pizarras informativas, el cuadro resumen de estadísticos del FPC-29.04 MATRIZ DE PQSR² DE ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.
- Archivar y custodiar todas las investigaciones y las notificaciones de seguimiento relacionadas con Seguridad y Salud Ocupacional.

COORDINADOR SHE: es responsable de:

- Atender de manera ágil y oportuna, los temas referentes a Seguridad y Salud Ocupacional, así como todas las acciones y condiciones inseguras presentadas por los colaboradores mediante este mecanismo y hacer la asignación al área responsable de la investigación y del análisis correspondiente.
- Coordinar y realizar el proceso de investigación con las áreas correspondientes para lograr el avance y cierre de las PQSR² de Seguridad y Salud Ocupacional recibidas por parte de la CMHS.
- En caso de ser necesario, asegurar que se defina el presupuesto requerido, junto con la Gerencia SHE y el Gerente local, para el debido cierre de acciones y condiciones inseguras recibidas a través del Mecanismo de PQSR².
- Gestionar y brindar una respuesta de manera oportuna, junto con la CMHS, conforme a lo que establezca el proceso de investigación y análisis.
- Responsable del seguimiento, junto con la CMHS, a la matriz PQSR² de acciones y condiciones inseguras **FPC-29.04** y que en ella se establezca el debido cierre de las PQSR² según los resultados de las investigaciones realizadas.
- Archivar y custodiar todas las investigaciones y las notificaciones de seguimiento relacionadas con Seguridad y Salud Ocupacional.

OFICIAL DE RSE: es responsable de:

- Encargada de la apertura de los buzones de quejas y reclamos juntamente con un representante de los trabajadores de la CMHS y un representante del patrono; deberán **llenar el acta de apertura** de buzón con el número de PQSR² recibidas según corresponda a temas laborales o de Seguridad y Salud Ocupacional. En caso de ausencia del Oficial de RSE, Capital Humano deberá asignar a un representante de su área para la apertura del buzón.
- Realizar la entrega de las PQSR² laborales al área de Capital Humano (a través de la FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² Laborales) y las PQSR² de Seguridad y Salud Ocupacional a la CMHS.
- Asegurar que se mantenga el anonimato de aquellas PQSR² cuando lo soliciten, ya sean laborales o de seguridad y salud ocupacional, a través de la matriz de PQSR² asignando un código especifico a la misma. En dicho formato no deberá ir el nombre del peticionario que solicitó el manejo anónimo de la situación sino el código de la PQSR².
- En caso de recibir PQSR² a través del correo electrónico reclamo.interno@dinant.com, trasladar al equipo de Capital Humano o CMHS para su debida investigación y cierre, así como registrar las comunicaciones laborales en la matriz FPC-29.01.
- Gestionar y brindar una respuesta oportuna, junto con el jefe de Capital Humano, de las PQSR² presentadas, conforme a lo que establezca el proceso de investigación y análisis.
- De manera independiente, deberán entregar un cierre por escrito a las personas que decidan mantenerse en el anonimato y, cuando sean PQSR² de interés general y/o presentadas como anónimas **(indistintamente laborales o de seguridad y salud ocupacional)** se colocará una respuesta en las pizarras informativas dejando evidencia de esta socialización.
- Archivar y custodiar todas las investigaciones y las notificaciones de seguimiento relacionadas con las PQSR² laborales.
- Llevar control de las PQSR² laborales obtenidas en la matriz y mantener actualizada la misma estableciendo debidamente el cierre de las PQSR² según los resultados de las investigaciones realizadas por el departamento de Capital Humano.
- Hacer seguimiento al cierre respectivo de las PQSR² laborales, incluyendo todas aquellas de carácter anónima, por parte de Capital Humano y relacionarlo en la matriz de PQSR².
- Colocar de manera mensual el cuadro resumen de estadísticos del FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² en las pizarras informativas.

JEFES INMEDIATOS: serán responsable de:

- Atender las PQSR² que presenten verbalmente los colaboradores como una oportunidad de mejora al sistema y que puedan ser resueltas de manera inmediata. **(Estas oportunidades de mejora no quedarán registradas en la matriz del PQSR² por la inmediatez de su solución)**

COMITÉ DE QUEJAS Y RECLAMOS: Este comité consultivo conjunto estará formado por el Director de Capital Humano, Gerente de RSE y Gerente SHE para:

- Asegurar el adecuado funcionamiento de este procedimiento, cumpliendo con los plazos establecidos para atender las PQSR².
- Atender las PQSR² de carácter urgente y/o prioritario y dar lineamientos inmediatos para su respectiva investigación y solución.
- Reunirse una vez cada dos meses para hacer seguimiento y revisión del sistema de PQSR². Y dar seguimiento a las respuestas dadas.
- Evidenciar a través de actas de reunión las decisiones tomadas.

Este comité podrá invitar a las personas que considere necesarias para la debida explicación, resolución y tratamiento de las PQSR² en estudio.

2. INSTRUCCIONES

2.1 TIPOS DE PQSR²

Es un procedimiento establecido para ser utilizado por los colaboradores (as) para presentar sus Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos (PQSR²) el que consta de una estructura que asegura soluciones oportunas y confiables a los reclamantes y/o peticionarios**.**

Las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos podrán hacerse de manera personalizada, anónima, o de forma directa a través de los jefes inmediatos.

a. Personalizada: Llenando el formato de la PQSR² y depositándolo en los buzones personalmente, enviando un correo electrónico a reclamo.interno@dinant.com o a través de la página web donde se recibirá y se dará el trámite e investigación que corresponda para luego ofrecer una respuesta a la persona; así como avocándose a un representante de la CMHS y/o el área social para llenar el formato correspondiente para la PQSR².

b. **Anónima:** Existen dos tipos de anonimato en Dinant, 1) el que se utiliza cuando se hace una queja o reclamo expresa contra un colaborador de Dinant, en cuyo caso el reclamante deberá poner la queja o reclamo formal con su nombre y solicitar, si lo considera el uso de la figura de anonimato (respuesta personalizada) y 2) cuando es una petición de carácter general y de interés público sobre beneficios y sistemas propios de la organización, donde no se requiere el nombre de la persona. (respuesta de manera pública a través de pizarras informativas).
c. **Directa:** será a través de los jefes inmediatos de cada área, con el fin de presentar verbalmente una oportunidad de mejora al sistema que pueda ser atendida de manera inmediata y no requeriría de su documentación; **en caso de que la PQSR² no sea atendida o resuelta el colaborador podrá volver a presentar esta en los buzones, o a través del equipo social y/o CMHS, para que esta quede registrada en el sistema.**

Para el primer caso en que el peticionario considera que el conocimiento de su identidad puede generar algún riesgo para su seguridad o estabilidad al interior de la empresa, el peticionario deberá proporcionar los datos esenciales para la oportuna investigación y seguimiento de la PQSR² garantizando por parte del equipo social la protección de la identidad del peticionario asignando la **codificación AN**-seguido del número correspondiente para cada PQSR² que sea recibida y posteriormente identificarla en la matriz. (Ejemplo: AN-01, AN-02…)

2.2 Acciones de facilitación para el recibo de PQSR²

Con el fin de minimizar las barreras al momento de presentar una PQSR² y lograr la satisfacción y credibilidad por parte de los colaboradores al PC-29 Mecanismo de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Reconocimientos, se han desarrollado las siguientes acciones:

1. Revisión anual del procedimiento con el fin de lograr una mejora continua en el sistema.
2. Resolución de las PQSR² de manera transparente y sin tomar ninguna forma de represalia o intimidación hacia ningún colaborador que haga uso del Mecanismo de PQSR².
3. Seguimiento adecuado del proceso de las PQSR² a los reclamantes y/o peticionarios con el fin de que puedan estar informados sobre el status de su comunicación, en caso de que esta requiera más tiempo de respuesta según lo establecido.
4. Diferentes canales de comunicación, con fácil acceso, a través de los cuales se pueden colocar las PQSR².
5. Colocación de buzones en diferentes puntos que sean de fácil acceso para todos los colaboradores en las instalaciones de la empresa.

6. Capacitación y socialización del procedimiento a las diferentes áreas involucradas, con el fin de dar a conocer sus responsabilidades.
7. Capacitación y socialización a todos los colaboradores para hacer de este un mecanismo participativo, y así dar a conocer los diferentes canales y pasos para colocar sus respectivas PQSR².
8. Garantizar el respeto y la confidencialidad de las PQSR² anónimas en el caso de que un colaborador así lo desee.
9. Apertura cada 15 días de los buzones para recolectar y dar el seguimiento oportuno a cada una de las PQSR² recibidas.
10. Capacitación a los Jefes Inmediatos para recibo de la PQSR²/oportunidad de mejora.
11. Capacitación especial para las personas analfabetas para asegurar la comprensión del Mecanismo PQSR² y ofrecimiento de instrucciones de acompañamiento para asegurar el uso de este instrumento por parte de ellas.
12. Se permite el acceso a asesoramiento independiente de carácter jurídico y técnico, así como la posibilidad de acompañamiento por parte de los individuos que los reclamantes escojan para que los apoyen o actúen como observadores; también se da acceso a una tercera parte como mediadora.

2.3 Buzones PQSR²

- ✓ Los buzones para que se deposite la PQSR², deben estar ubicados con acceso inmediato a todos los colaboradores(as) y serán los mismos utilizados para el reporte de acciones y condiciones inseguras, agregándole PQSR².
- ✓ El buzón será abierto por los Oficiales de RSE en presencia de un representante de los trabajadores de la CMHS y un representante del patrono. En caso de ausencia del Oficial de RSE, se deberá notificar con anticipación al Jefe de Capital Humano local para que pueda asignar a un representante del área que acompañe a la apertura de dichos buzones, asumiendo la responsabilidad de elaborar el acta de apertura y posteriormente entregar al Oficial de RSE.
- ✓ El buzón debe **ser aperturado mínimo cada 15 días** hábiles, por él/la Oficial de RSE y representantes de la CMHS.
- ✓ En caso de que los colaboradores quieran agilizar la respuesta o gestión a su PQSR² por ser de carácter urgente, y de esta manera no esperar a la apertura de los buzones, podrán hacer uso de los otros canales de comunicación como el contacto directo con la Oficial de RSE y/o representantes de la CMHS para interponer esta.

2.4 Recepción PQSR²

- ✓ El correo reclamo.interno@dinant.com lo manejará cada Oficial de RSE, junto con la Gerencia de RSE, para realizar las gestiones de las PQSR² según corresponda.
- ✓ El/la Oficial de RSE se encargará de entregar las PQSR² de Seguridad y Salud ocupacional a la CMHS; esta comisión será la encargada de realizar el debido seguimiento de cierre que haya sido gestionado por el Coordinador SHE local y las áreas responsables involucradas. en caso de las PQSR² anónimas o con solicitud de anonimato se les deberá asignar su código para luego ser registradas en la matriz de PQSR² y compartir al Coordinador SHE.
- ✓ Las PQSR² relacionadas con temas laborales serán trasladadas a Capital Humano por la Oficial de RSE; en caso de las PQSR² anónimas o con solicitud de anonimato se les deberá asignar su código para luego ser registradas en la matriz de PQSR² y compartir a Capital Humano.
- ✓ Para que las PQSR² sean debidamente procesadas y tramitadas deberán contener al menos los siguientes elementos principales:

  a. División: área donde se llevó a cabo la acción que se está presentando en la PQSR², por ejemplo: Manufactura, Agrícola, Finca, etc.
  b. Sujeto de la acción: persona, bien o servicio sobre el que trata o se define la PQSR², diferente a quien está realizando la PQSR².
  c. Acción: acto o situación que define la PQSR².

- ✓ Sobre la base de la política del respeto de Derechos Humanos de Dinant, **no se aceptarán PQSR² que: a) Amenacen, afecten o atenten contra la integridad de cualquiera de los colaboradores, b) sean redactadas con lenguaje inapropiado haciendo uso de palabras soeces para ofender a otra persona, área o servicio, c) temas que no estén relacionados con la operación de la empresa en sí misma.**
- ✓ **Todas las PQSR² que tengan que ver con el código de ética,** como por ejemplo temas de acoso, abuso de autoridad o referente a la violación de Derechos Humanos, serán dirigidas e investigadas por el Comité de Ética de Dinant.

2.5 Respuestas a las PQSR²

- ✓ Una vez la PQSR² ha sido entregada el área correspondiente para su respectiva gestión, **esta tendrá 22 días hábiles para realizar el proceso de investigación y acciones correspondientes, a través del FIC-29.01.01 Formato de Investigación PQSR², para posteriormente presentar una respuesta a través del FORMULARIO FPC-29.03 Notificación de Seguimiento PQSR² en la que se detallarán las respectivas acciones ya realizadas para su solución. O si, por el contrario, no fue aceptada y las razones por las cuales no se aceptó, adjuntando un Plan de Acción en caso de ser necesario.**
- ✓ Los 22 días hábiles aplican a partir de la fecha de entrega al área correspondiente de realizar su gestión (Capital Humano y/o CMHS). Esta fecha debe coincidir con la fecha en que los oficiales de RSE y/o CMHS reciben de forma directa la PQSR², **y para el caso de los buzones, con la fecha que este registrada en las respectivas actas de apertura para la clasificación de las PQSR².**
- ✓ Para todas aquellas PQSR² que necesiten más tiempo de los 22 días, ya sea por requerimiento de inversión o por toma de decisiones a nivel corporativo, se deberá presentar una respuesta a través del FORMULARIO FPC-29.03 Notificación de Seguimiento PQSR² quedando con estatus "EN PROCESO", adjuntando el plan de acción a seguir, con fechas concretas para el cierre definitivo de esta.
- ✓ **Cuando la PQSR² reporte acciones y condiciones inseguras de ALTO RIESGO**, la CMHS en conjunto con el Coordinador SHE, deberán determinar las acciones inmediatas a implementar **antes de los 22 días hábiles para su debido cierre**.
- ✓ Con la respuesta escrita a través del **FORMULARIO FPC-29.03 Notificación de Seguimiento PQSR²** se evidenciará la solución a las PQSR² recibidas o el **plan de acción a seguir en el caso de las PQSR² que queden en proceso por requerimiento de inversión;** dicha respuesta por escrito debe ser entregada al reclamante de forma personal y en caso de que el colaborador esté ausente se deberán utilizar otros medios de apoyo tales como correo electrónico, mensaje y/o WhatsApp dejando siempre un respaldo de la notificación y/o recibo por parte del mismo.
- ✓ Se le brindará al peticionante una comunicación de progreso de su PQSR² si es que no se puede brindar una respuesta definitiva dentro del periodo de 22 días establecidos y así, cada 22 días hasta su cierre definitivo.
- ✓ Las respuestas a las PQSR² anónimas, el área social las dará directamente a la persona que solicitó mantenerse en el anonimato y en caso de no tener los datos suficientes y requiera de una respuesta de interés general esta se publicara en las pizarras informativas dejando evidencia de la socialización.
- ✓ El/la Oficial de RSE y el Presidente de la CMHS llevarán un cuadro resumen de las PQSR² laborales y el estatus de avance o resolución de cada una con sus debidos soportes, según el **FPC-29.01 MATRIZ DE PQSR² Laborales y FPC-29.04 Matriz de PQSR² de acciones y condiciones inseguras**. Este registro

generará un reporte detallado con datos estadísticos y gráficos que deberán ser publicados en las pizarras informativas de manera mensual. En este último caso el Coordinador SHE compartirá mensualmente la matriz **FPC-29.04** al Gerente de cada sitio y al Gerente Corporativo SHE.

- ✓ El/la Oficial de RSE enviará copia del cuadro resumen **FPC-29.01** a Capital Humano y la Gerencia de RSE. De igual manera dicha información será presentada cada dos meses en los Comités de Quejas y Reclamos.

Nota: deberán ser archivados los registros de las PQSR², junto con los debidos soportes, de los últimos 5 años.

3. MEDIADOR[1]

En Dinant se ha contemplado la figura de Mediador para el caso que exista un conflicto, **el cual existirá en todos aquellos sitios de operación certificados bajo las Normas de sostenibilidad**, considerando los siguientes componentes:

Mediador Interno:
Son representantes de los Trabajadores electos democráticamente mediante elecciones de manera transparente.
La persona que se encuentre interesada en una mediación de conflicto entre colaboradores deberá hacer la solicitud expresa de mediación a los mediadores electos, quienes dependiendo el caso asignarán uno o dos mediadores del grupo total de mediadores para solucionar el caso.

STSS/Inspectoría del Trabajo:
Según lo establecido en código de trabajo, en caso de un conflicto laboral entre el patrono y trabajador que no se puedo solucionar de manera interna; entonces la oficina de inspectoría del trabajo a través de la STSS Secretaria de Trabajo y Seguridad Social contempla ser un intermediador de conflictos laborales basado el artículo 77.

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, podrá en cualquier momento, promover la aplicación de los procedimientos de **mediación, conciliación y arbitraje** establecidos, cuando considere que la falta de solución de las diferencias puede comprometer las relaciones normales entre patronos y trabajadores o la normalidad del trabajo.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio del derecho de cualquier persona, natural o jurídica, titular de un interés legítimo, de accionar ante los Jueces de Letras del Trabajo o, a falta de éstos, ante los Jueces de Letras de lo Civil.

[1] El mediador ejercerá su función en la medida que los colaboradores en conflicto lo soliciten, siendo escogido por ellos mismos dentro de los representantes de los trabajadores elegidos previamente por ellos.

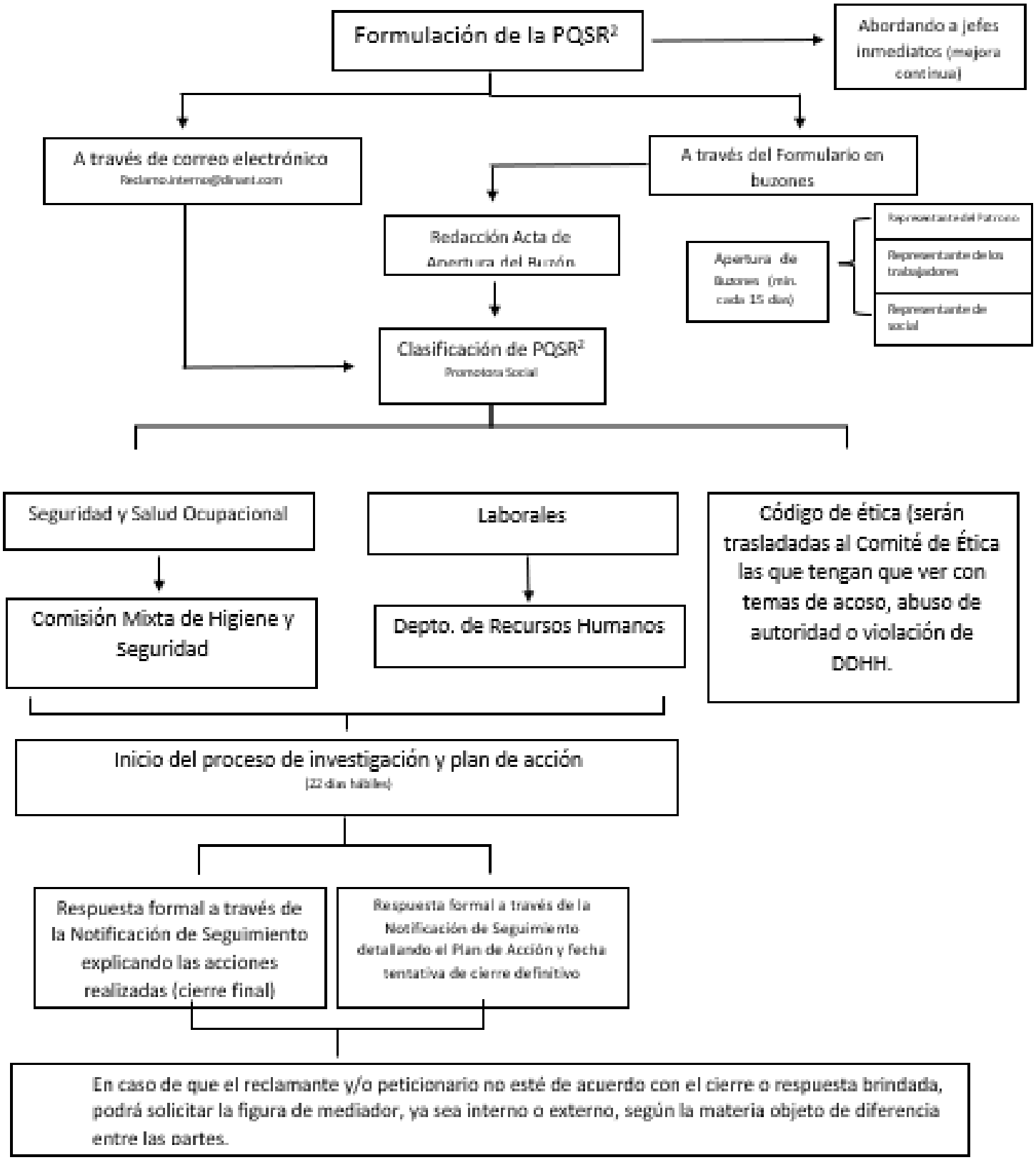
4. ANEXOS

- FPC-29.01 Matriz de PQSR² Laborales
- IC-29.01 Instructivo de investigación de PQSR²
- IC-29.02 Instructivo de PQSR² para analfabetas
- FIC-29.01.01 Formato de Investigación PQSR²
- FPC-29.02 Formulario de PQSR²
- FPC-29.03 Notificación de Seguimiento PQSR²
- FPC-29.04 Matriz de PQSR² de acciones y condiciones inseguras.
- AN – Código para registro de PQSR² anónimas.

CODIGO	SOPORTE	LUGAR ARCHIVO	CRITERIO ARCHIVO	ACCESO	PLAN DE CONSERVACION	DISPOSICION
FPC-29.01	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	1 AÑOS	DESTRUCCION
FPC-29.02	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	1 AÑOS	DESTRUCCION
FPC-29.03	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	1 AÑOS	DESTRUCCION
FPC-29.04	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	1 AÑOS	DESTRUCCION
IC-29.01	PC	SOCIAL	POR FECHA	LIBRE	1AÑOS	DESTRUCCION.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	ALTAS, BAJAS O MODIFICACIONES	FECHA	CAPÍTULO
1	Alta de documento	1/09/2019	En general
2	Cambio de flujograma del PQSR²	8/11/2019	Documento
3	Cambio a todo el documento instrucciones, e incorporación de nuevo instructivo de investigación de PQSR2.	14/09/2020	En general
4	Cambios generales a todo el documento: • Nuevas responsabilidades Coordinador SHE • Responsabilidades para jefes inmediatos • Incorporación de instructivo para colaboradores analfabetas • Cambio de nombre a Formulario Notificación de Respuesta PQSR² • Acciones de facilitación para el PQSR²	17/10/2022	General
5	Cambios Generales a todo el documento	15/06/2023	General

PREPARADO por	REVISADO por	APROBADO por
GERENCIA DE RSE	DIRECCIÓN DE RELACIONES CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD	DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
FECHA 16/06/2023	FECHA 16/06/2023	FECHA 16/06/2023


Formulación de la PQSR²
Abordando a jefes inmediatos (mejora continua)
A través de correo electrónico
Reclamo.interno@dinant.com
A través del Formulario en buzones
Redacción Acta de Apertura del Buzón
Apertura de Buzones (min. cada 15 días)
Representante del Patronato
Representante de los trabajadores
Representante de social
Clasificación de PQSR²
Promotora Social
Seguridad y Salud Ocupacional
Laborales
Código de ética (serán trasladadas al Comité de Ética las que tengan que ver con temas de acoso, abuso de autoridad o violación de DDHH.
Comisión Mixta de Higiene y Seguridad
Depto. de Recursos Humanos
Inicio del proceso de investigación y plan de acción
(22 días hábiles)
Respuesta formal a través de la Notificación de Seguimiento explicando las acciones realizadas (cierre final)
Respuesta formal a través de la Notificación de Seguimiento detallando el Plan de Acción y fecha tentativa de cierre definitivo
En caso de que el reclamante y/o peticionario no esté de acuerdo con el cierre o respuesta brindada, podrá solicitar la figura de mediador, ya sea interno o externo, según la materia objeto de diferencia entre las partes.